

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le seguenti Condizioni definiscono le modalità contrattuali generali con le quali Retelit Digital Services S.p.A. si impegna a fornire ai Clienti i propri Servizi come di seguito definiti.

Art.1. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali e di ogni altro documento contrattuale di Retelit Digital Services S.p.A. i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

"AGCOM": Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

"Apparecchiature": tutti gli apparati hardware e/o software necessari alla realizzazione dell'Impianto.

"Carta dei Servizi": i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e Retelit Digital Services S.p.A.. La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

"Casella di Posta Elettronica": la casella di posta elettronica personale di ciascun utente presso cui verranno inviate da parte di Retelit Digital Services S.p.A. le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di servizio.

"Cliente": il soggetto che ha sottoscritto con Retelit Digital Services S.p.A. un Contratto per l'erogazione dei Servizi.

"Condizioni Generali": le presenti condizioni contrattuali, che disciplinano le modalità di erogazione dei Servizi di Retelit Digital Services S.p.A..

"Codice di Migrazione": per le linee xDSL con la procedura di migrazione, il Cliente può passare da un operatore all'altro, senza interruzione del servizio, senza la necessità di cessare formalmente il precedente contratto.

"Codice Segreto": per i servizi fonia, con la procedura di portabilità del numero, il Cliente può passare da un operatore all'altro conservando il proprio numero telefonico, senza la necessità di cessare formalmente il precedente contratto.

"Contratto": l'accordo, comprensivo della documentazione relativa ai Servizi di Retelit Digital Services S.p.A., sottoscritto dalle Parti, costituito da Condizioni Generali, Modulo di Adesione e da ogni altro documento contrattuale eventualmente sottoscritto dalle Parti.

"Impianto": il sistema di telecomunicazione necessario per l'accesso alla Rete fissa fornito da Retelit Digital Services S.p.A. ai propri Clienti.

"Modulo di Adesione": il documento predisposto da Retelit Digital Services S.p.A. e reso noto al Cliente contenente le condizioni economiche a cui i Servizi vengono prestati.

"Number Portability": il servizio di portabilità del numero consente al Cliente, che ne faccia richiesta, di conservare il proprio numero telefonico fisso pur cambiando il gestore fornitore del servizio.

"Parti": la Retelit Digital Services S.p.A. fornitore dei Servizi e il Cliente.

"Password": il codice personale, comunicato da Retelit Digital Services S.p.A. al Cliente che, unitamente alla User ID, consente a questi di avere accesso ai Servizi offerti da Retelit Digital Services S.p.A..

"QoS": Qualità del Servizio.

"Rete": l'infrastruttura completa di telecomunicazione gestita da Retelit Digital Services S.p.A. per l'erogazione dei Servizi composta da Rete Wireless proprietaria, Rete in Fibra Ottica proprietaria e da Rete di altro Operatore wholesale.

"Retelit": si intende la società Retelit Digital Services S.p.A. con sede legale in via Pola 9, 20124 Milano.

"Servizi": l'insieme dei Servizi di Comunicazione Elettronica forniti da Retelit Digital Services S.p.A., così come descritti dal Codice delle Comunicazioni

Elettroniche (*Dlgs 259/2003 e s.m.i.*), mediante la rete in fibra ottica, la rete in tecnologia Wireless Hiperlan e descritti nei Moduli di adesione e nelle Condizioni Generali.

“Servizi di connettività” o “Connettività”: i Servizi di connettività si riferiscono specificatamente all’accesso e alla navigazione nella rete internet tramite le diverse tecnologie, così come descritti nei Modulo di Adesione.

“Servizi aggiuntivi”: i Servizi ulteriori rispetto alla connettività. L’erogazione di tali Servizi presuppone necessariamente che sia in essere un Servizio di connettività di Retelit Digital Services S.p.A..

“Servizi di fonia” o “Fonia”: i Servizi di fonia si riferiscono specificatamente alla telefonia su rete Internet (*cosiddetto VoIP*) erogata tramite le diverse tecnologie, così come descritte nei relativi Moduli di adesione. L’erogazione di tali servizi presuppone necessariamente che sia in essere un servizio di connettività di Retelit Digital Services S.p.A. e che il Terminale sia collegato alla rete elettrica.

“Terminale”: l’apparato che il Cliente utilizza per usufruire dei Servizi.

“User ID”: il codice identificativo del Cliente che, unitamente alla Password, consente di avere accesso ai Servizi offerti da Retelit Digital Services S.p.A.. **“VoIP”** (*Voice over Internet Protocol*): fonia tramite protocollo internet, tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione internet che utilizza il protocollo IP.

Art.2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Retelit Digital Services S.p.A., Via Pola, 9 - 20124 Milano - P. IVA 12862140154 sito web www.retelit.it, offre al pubblico Servizi così come descritti all’interno dei singoli Moduli di adesione, che costituiscono l’oggetto e la tipologia contrattuale.

Il Cliente richiede a Retelit Digital Services S.p.A. la fornitura dei Servizi mediante l’invio del Modulo di adesione a mezzo posta, email o consegna diretta a incaricato di Retelit Digital Services S.p.A., completo in ogni sua parte della quale sia obbligatoria la compilazione (*allegando i documenti richiesti all’interno del modulo*).

Art.3. CONTRATTO TRA LE PARTI

Il Contratto si intende concluso a seguito dell’accettazione della richiesta da parte di Retelit Digital Services S.p.A. al momento della attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente. Retelit Digital Services S.p.A. può respingere la richiesta con dichiarazione di rifiuto nei seguenti casi:

1. omessa o incompleta compilazione o sottoscrizione del Modulo di Adesione;
2. il Cliente è o si è reso inadempiente nei confronti di Retelit Digital Services S.p.A.;
3. il Cliente risulta iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive o concorsuali;
4. per motivi tecnico-organizzativi, da indicarsi nella dichiarazione di rifiuto.

Retelit Digital Services S.p.A. potrà cedere il contratto in tutto o in parte a terzi informando il Cliente. La cessione non potrà comportare un peggioramento delle condizioni per il Cliente, il quale potrà comunque esercitare la facoltà di recesso nei termini e modalità previste dal presente contratto senza costi a suo carico; in mancanza di una comunicazione da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno dal medesimo accettate.

Art.4. DURATA

L’attivazione dei Servizi, nel caso sia previsto l’intervento di un tecnico autorizzato da Retelit Digital Services S.p.A., decorrerà dalla data riportata nel modulo di collaudo che il tecnico farà sottoscrivere al Cliente. In tutti gli altri casi, l’attivazione dei Servizi verrà comunicata mediante l’invio di un messaggio di posta elettronica con ricevuta di ricezione; al momento della ricezione di tale messaggio è fatto espresso obbligo al Cliente di rispondere a tale messaggio per confermarne la ricezione. In ogni caso l’attivazione del servizio decorre dall’invio della e-mail da parte di Retelit Digital Services S.p.A..

Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione mediante lettera PEC o mezzo equipollente, con obbligo di restituire a Retelit Digital Services S.p.A., laddove previsto, gli apparati e pagare gli importi indicati all’interno del Modulo di Adesione oltre agli importi dovuti per i Servizi fruiti. Il recesso è efficace decorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione e coinciderà con la data di effettiva disattivazione del servizio.

Art.5. IMPEGNI E DIRITTI DI Retelit Digital Services S.p.A.

Retelit Digital Services S.p.A. eroga i propri Servizi direttamente o per il tramite di terzi e può sospenderne, anche solo in parte e in qualsiasi momento, l'erogazione del servizio per necessità di manutenzione ordinaria o straordinaria o in caso di sospetta violazione di legge o regolamento da parte del Cliente. In caso di mancato pagamento dei corrispettivi Retelit Digital Services S.p.A. attiverà la procedura di sollecito descritta all'Art.8.

Retelit Digital Services S.p.A. può modificare le condizioni tecniche ed economiche dei propri Servizi.

Nei confronti dei Clienti definibili come "consumatori", così come da Dlgs 206 del 6 settembre 2005 e s.m.i., se la modifica comporta aumento degli oneri per il Cliente, essa ha efficacia decorso il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento di apposita comunicazione. Nello stesso termine il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto: in mancanza di una comunicazione da parte del Cliente, le variazioni si intendono dal medesimo accettate.

Nei confronti dei Clienti, non definibili come "consumatori", Retelit Digital Services S.p.A. si riserva la facoltà di aumentare il costo dei servizi, in corso di esecuzione del contratto, entro dell'indicizzazione dei prezzi.

Per tutte le altre modifiche tecniche ed economiche, Retelit Digital Services S.p.A. si impegna a comunicare preventivamente le variazioni e a rispettare i termini legalmente previsti.

Retelit Digital Services S.p.A. non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi, né assume alcun impegno di controllo delle attività poste in essere dal Cliente.

La veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni ecc., attraverso la rete e gli apparati di Retelit Digital Services S.p.A. non implica la loro attribuzione alla medesima, né tanto meno comporta, neppure di fatto, il concretizzarsi di rapporti tra Retelit Digital Services S.p.A. ed il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quello qui disciplinato.

Retelit Digital Services S.p.A. non garantisce la verità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della propria Rete.

È onere del Cliente informare di quanto sopra i diretti utilizzatori dei Servizi.

Art.6. IMPEGNI E DIRITTI DEL CLIENTE

I diritti del Cliente sono regolati all'interno della Carta dei Servizi e nelle presenti condizioni, laddove non diversamente specificati nei singoli contratti.

Ove non siano rispettati i livelli di qualità dei Servizi riportati nei relativi Contratti, il Cliente ha facoltà di inviare un reclamo scritto a Retelit Digital Services S.p.A., che dovrà dare riscontro entro 30 (trenta) giorni dall'effettivo ricevimento del medesimo, così come riportato all'interno della Carta dei Servizi. Ove non rilevi il ripristino dei livelli di qualità dei Servizi entro 30 (trenta) giorni dall'effettivo ricevimento del reclamo, il Cliente può recedere senza costi a suo carico dal Contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni, con comunicazione inviata tramite PEC.

Il Cliente è responsabile della correttezza delle informazioni tecniche fornite a Retelit Digital Services S.p.A..

I Servizi richiesti dal Cliente, destinati esclusivamente ad utilizzo personale, non possono essere ceduti a terzi né utilizzati in violazione di legge o regolamento. Il Cliente consentendo l'uso dei Servizi a terzi se ne assume la esclusiva responsabilità.

Si ricorda al Cliente che non può trasmettere, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione informazioni, dati e/o materiali illegali o comunque lesivi di diritti di terzi e, inoltre, il Cliente si impegna a:

- conservare con diligenza i codici di identificazione (User ID e Password), avvertendo tempestivamente Retelit Digital Services S.p.A. di smarrimento o sottrazione dei medesimi;
- tenere indenne Retelit Digital Services S.p.A. da ogni pretesa, azione o eccezione diretta o indiretta che dovesse essere fatta valere da terzi nei confronti di

Retelit Digital Services S.p.A. per suo fatto e colpa. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di ogni danno diretto o indiretto che potrà essere causato alla scrivente a seguito di tale Suo comportamento, e pertanto sarà tenuto a manlevare la scrivente da qualsiasi onere e/o spesa diretta o indiretta che fosse chiamata ad anticipare anche per questioni legali legate al comportamento appena specificato;

- informare tempestivamente Retelit Digital Services S.p.A. di ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi, dei quali il Cliente venisse a conoscenza, rispondendo dei danni in caso di omissione, dovendone in caso contrario risponderne ai sensi del precedente comma.

Art.7. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Salvo quanto previsto inderogabilmente dalla legge, Retelit Digital Services S.p.A. non risponde dei danni diretti o indiretti (inclusi anche quelli per perdita o mancato guadagno o risparmio, interruzione di attività, perdita di informazioni o dati) subiti dal Cliente o da terze parti, derivanti dall'uso inesperto o non conforme dei Servizi o da interruzione o malfunzionamento dei medesimi.

Retelit Digital Services S.p.A. non è responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dei Servizi causata da operazioni di manutenzione, interruzione dell'accesso fornito da altro operatore di telecomunicazioni, forza maggiore (come eventi naturali, atto della pubblica autorità, scioperi anche aziendali), manomissioni o interventi sui Servizi o sulle Apparecchiature, effettuati da parte del Cliente o da terzi non autorizzati, errata utilizzazione dei Servizi, malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, inadempimenti del Cliente a norme di legge o regolamento.

Nelle ipotesi di cui sopra non sono dovuti al Cliente indennizzi e/o riduzione di canone.

Art.8. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente deve versare i corrispettivi in vigore per i Servizi mediante addebito su conto corrente bancario.

La fatturazione dei Servizi decorre dalla data di attivazione dei medesimi. Il pagamento delle fatture emesse da Retelit Digital Services S.p.A. deve essere effettuato per l'intero importo e nei termini indicati all'interno della fattura.

In caso di contestazione il Cliente può attivare gli strumenti di tutela previsti indicati all'interno della Carta dei Servizi.

In caso di ritardo nei pagamenti Retelit Digital Services S.p.A. invierà al Cliente una nota di sollecito di pagamento via PEC o mezzo equipollente e si riserverà di addebitare gli interessi moratori al tasso commerciale corrente. Trascorsi 5 giorni dal ricevimento del Sollecito da parte del Cliente, in mancanza di riscontri dallo stesso, Retelit Digital Services S.p.A. si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio / fornitura in atto e risolvere di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell' art. 1456 C.C.

Nel caso un Cliente richieda la riattivazione di un servizio sospeso per morosità, Retelit Digital Services S.p.A. si riserva di applicare un costo di riattivazione del servizio pari a 50 Euro (IVA inclusa), a condizione che siano trascorsi meno di 30 giorni dalla data di disattivazione. Trascorso tale termine Retelit Digital Services S.p.A. si riserva di valutare se e a quali condizioni procedere con la riattivazione del servizio disattivato.

Art.9. CONDIZIONI E FORNITURA DEL SERVIZIO INTERNET WIRELESS

Il collegamento Internet è di tipo always-on, quindi sempre attivo e non interferisce con il Servizio Fonia. Il traffico Internet è illimitato.

Il Servizio è in collegamento permanente con i nodi della rete di Retelit Digital Services S.p.A. e può, quindi, essere costantemente monitorato.

Servizi Internet opzionali.

Le condizioni economiche per tutti i Servizi Internet opzionali sono riportate nei rispettivi Modulo di Adesione e si riferiscono a:

- fornitura di indirizzi IP pubblici statici;
- fornitura e installazione di router wi-fi: Retelit Digital Services S.p.A. fornisce e installa, su richiesta, differenti apparati di terminazione per accedere ad Internet tramite rete LAN interna,

Retelit Digital Services S.p.A. è inoltre in grado di erogare ulteriori servizi opzionali per i quali è necessario procedere ad una preventiva analisi delle esigenze del Cliente al fine di definire puntualmente le caratteristiche dei servizi da realizzare e i relativi corrispettivi:

- realizzazione di VPN L2/L3 MPLS,
- servizi di sicurezza perimetrale quali i servizi di LAN Firewall, per proteggere la rete aziendale da intrusioni di ogni tipo, e i servizi di accesso da remoto alle LAN aziendali del Cliente.

In relazione a tali servizi “a progetto”, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Retelit Digital Services S.p.A. che provvederà ad attivare le opportune procedure interne al fine di pervenire ad un’offerta tecnico-economica specifica per il Cliente richiedente.

In relazione all’eventuale installazione di dispositivi richiesti a Retelit Digital Services S.p.A., il Cliente viene contattato telefonicamente dal Servizio Clienti di Retelit Digital Services S.p.A. o da terzi per conto di Retelit Digital Services S.p.A., al fine di fissare un appuntamento. Qualora il Cliente non sia reperibile nel giorno e nell’ora convenuti, senza che sia stata preventivamente avvisata Retelit Digital Services S.p.A. con almeno un giorno lavorativo di anticipo, il Cliente sarà tenuto al pagamento a Retelit Digital Services S.p.A. del diritto di chiamata riportato nel Modulo di Adesione.

Retelit Digital Services S.p.A. riparerà gratuitamente i malfunzionamenti del Servizio non imputabili al Cliente.

In nessun caso Retelit Digital Services S.p.A. è tenuta a effettuare interventi tecnici sulla rete del Cliente, eventuali attività richieste dal Cliente per le configurazioni del PC ed interventi sulla rete telefonica/dati sono a carico del Cliente stesso.

1.2 SERVIZI INTERNET WIRELESS

I Servizi sono erogati sulla Rete HiperLAN di Retelit Digital Services S.p.A. e sono quindi disponibili nelle aree in cui la rete stessa è già stata attivata.

L’accesso alla Rete HiperLAN prevede l’installazione presso il Cliente di un apparato dotato di antenna radio (CPE). Tale antenna, installata in un luogo di cui il Cliente abbia disponibilità, deve essere in visibilità ottica con la “base station” di Retelit Digital Services S.p.A. e può essere collocata sull’antenna tv esistente o presso altro luogo idoneo alla funzionalità del servizio.

La CPE deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico autorizzato da Retelit Digital Services S.p.A.. Il contributo richiesto per l’installazione e attivazione del servizio è specificato nel Modulo di Adesione. In detto costo sono comprese le attività di installazione standard. Eventuali attività non comprese tra quelle standard saranno oggetto di valutazione da parte di Retelit Digital Services S.p.A., che provvederà a sottoporre al Cliente la relativa proposta economica; il Cliente avrà facoltà di accettare o meno tali extra costi, e di conseguenza il contratto sarà perfezionato o annullato.

Qualora, durante l’attività di installazione, Retelit Digital Services S.p.A. verificasse la presenza di situazioni che impediscano l’attivazione del servizio (ad esempio la mancanza di visibilità ottica) il contratto sottoscritto non avrà efficacia e nessun corrispettivo, relativo all’attività svolta dal tecnico autorizzato da Retelit Digital Services S.p.A., sarà addebitato al Cliente.

Il Servizio è fornito mediante utilizzo di frequenze pubbliche condivise (*banda 2.4 e 5 GHz*) con conseguente limitazione della garanzia, da parte di Retelit Digital Services S.p.A., circa eventuali interferenze che riducano le caratteristiche funzionali della QoS.

All’interno della sede di attivazione dei Servizi viene consegnato un cavo di rete con connettore RJ45, idoneo per la connessione sia di uno o più PC sia di una rete aziendale.

Il canone del Servizio include la fornitura in comodato della CPE.

A norma delle istruzioni fornite da Retelit Digital Services S.p.A. è possibile configurare l’Apparecchiatura in modo tale da evitare l’utilizzo improprio della stessa da parte di terzi utilizzatori. Qualora il Cliente non adotti le suddette cautele, Retelit Digital Services S.p.A. non sarà ritenuta responsabile di eventuali accessi non desiderati.

L’attivazione dei Servizi sarà preceduta da un’attività di predisposizione delle necessarie Apparecchiature che potrà essere effettuata, secondo la tipologia del Servizio richiesto dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni d’uso indicate da Retelit Digital Services S.p.A.. L’attività di intervento tecnico consiste esclusivamente, in quanto strettamente necessario, per il funzionamento dei Servizi come indicato da Retelit Digital Services S.p.A. o in eventuali specifiche attività oggetto di un preventivo sottoposto da Retelit Digital Services S.p.A. al Cliente.

L’intervento tecnico non prevede alcuna attività di riparazione di guasti e/o deterioramenti di prese e/o impianti elettrici del Cliente, né interventi di riparazione di tipo hardware e/o software sul Terminale (Personal Computer) del Cliente.

Il servizio si basa sulla rete di accesso di Retelit Digital Services S.p.A. e permette, tramite tecnologia HiperLAN, di utilizzare un solo accesso per il traffico Internet a banda larga e per quello telefonico.

Il servizio permette di raggiungere le velocità specificate per i singoli profili proposti nel Modulo di Adesione, con una connessione permanente e indipendente dal servizio telefonico. La velocità massima raggiungibile viene configurata

compatibilmente con le caratteristiche fisiche del collegamento wireless e della rete nel suo insieme, pertanto le velocità delle connessioni sono subordinate a verifica tecnica successiva all'attivazione dei Servizi.

Il Servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nei documenti informativi o all'interno del sito web della società. Il Cliente si obbliga a rimborsare eventuali costi sostenuti da Retelit Digital Services S.p.A. in caso di mancata attivazione dei Servizi per motivi dipendenti dal Cliente stesso.

Retelit Digital Services S.p.A. si riserva il diritto di fornire Apparecchiature hardware differenti rispetto a quelle indicate nel Modulo di Adesione o nel diverso materiale informativo consegnato al Cliente, e di sostituire quelle già attribuite quando ciò si renda necessario o conveniente per migliorare il Servizio richiesto o per sopravvenute esigenze tecniche. Ove sia necessaria l'installazione e la configurazione di Apparecchiature hardware indispensabili alla fruizione dei Servizi, il Cliente si impegna a predisporre e consentire l'accesso ai locali destinati all'installazione.

Art.10. CONDIZIONI E FORNITURA DEI SERVIZI FONIA

Per la fruizione dei Servizi di Fonia il Cliente dovrà obbligatoriamente noleggiare da Retelit Digital Services S.p.A. il dispositivo Voice Gateway alle condizioni economiche indicate nel Modulo di Adesione; tale dispositivo sarà configurato e, se previsto dal Contratto, installato da un tecnico autorizzato da Retelit Digital Services S.p.A.. Le linee telefoniche possono mantenere i numeri già attivi o abbinarsi a nuovi numeri geografici della numerazione di Retelit Digital Services S.p.A.

Portabilità della Numerazione Geografica (anche detta "Number Portability")

Il Cliente può decidere di mantenere la propria numerazione telefonica, chiedendo a Retelit Digital Services S.p.A. di fruire del servizio di Number Portability. Nel caso in cui il Cliente decida di mantenere la propria numerazione, la domanda di attivazione del servizio di Number Portability deve essere sottoscritta in modo esplicito e fatta pervenire a Retelit Digital Services S.p.A. tramite Modulo di adesione.

L'attivazione del servizio di Number Portability avviene in ottemperanza alle procedure di cambio operatore stabilite con delibera AGCom

n. 274/07/CONS e s.m.i.. Scegliendo l'opzione di telefonia di Retelit Digital Services S.p.A. non è più necessario pagare il canone ad altro operatore per le linee sottoposte alla procedura di Number Portability.

Il servizio telefonico è reso attraverso la centrale di un primario operatore telefonico.

La raggiungibilità di alcune numerazioni non geografiche (199, 892, 800, ecc...) potrebbe non essere garantita.

Retelit Digital Services S.p.A. mette disposizione varie tipologie di VoiceGateway, installati da personale di Retelit Digital Services S.p.A. o del Cliente, a seconda del tipo e del numero di linee telefoniche da gestire; il funzionamento del predetto dispositivo è assicurato solo se alimentato da corrente elettrica, pertanto in assenza di corrente elettrica presso il Cliente, il Servizio VoIP non consente di effettuare comunicazioni uscenti o ricevere comunicazioni entranti;

Per ciascuna linea telefonica deve essere specificato se si richiede l'attribuzione di un nuovo numero appartenente alla numerazione geografica di Retelit Digital Services S.p.A. o il trasferimento di un numero già utilizzato su linea di altro operatore. In quest'ultimo caso, il Cliente deve specificare esattamente i numeri di cui richiede il trasferimento e la tipologia di linea come indicata nella descrizione del servizio sulla fattura di altro operatore. Per l'attivazione del servizio di portabilità è necessario che il titolare del contratto di Retelit Digital Services S.p.A. sia anche l'intestatario della/e linea/e di altro operatore. Non è possibile soddisfare le richieste di Servizio nel caso di:

- dati anagrafici errati;
- numeri per i quali è in essere una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero (per quest'ultimo nel caso di utenza geografica);
- numeri per i quali pervengano contestualmente richieste di portabilità da parte di operatori diversi;
- numeri per i quali è in essere una richiesta di portabilità inoltrata in data antecedente.

Servizi Fonia opzionali

Retelit Digital Services S.p.A. fornisce gratuitamente i seguenti ulteriori servizi:

- trasferimento di chiamata incondizionato, in caso di occupato o di mancata risposta;
- avviso di chiamata;
- conferenza a tre;

In oltre Retelit Digital Services S.p.A. è in grado di produrre il dettaglio del traffico telefonico;

Art.11. CONDIZIONI DELLA MESSA A DISPOSIZIONE DI APPARECCHIATURE

Laddove l'erogazione del servizio richieda la fornitura di Apparecchiature in comodato (ovvero in locazione), si applicano ad eventuale completamento delle clausole qui riportate i relativi articoli del Codice Civile.

Si rammenta che tutte le apparecchiature fornite sono di esclusiva proprietà di Retelit Digital Services S.p.A. e che con la consegna di tali apparecchiature il Cliente è costituito custode delle medesime e pertanto dovrà avere la massima cura nel loro trattamento; ogni danno conseguente a manomissione e/o non corretto uso delle apparecchiature sarà a totale onere e carico del Cliente. Gli interventi tecnici sulle Apparecchiature possono essere effettuati solo da soggetti autorizzati da Retelit Digital Services S.p.A..

È fatto divieto di utilizzo delle Apparecchiature fornite da Retelit Digital Services S.p.A. per scopi diversi dalla fruizione dei Servizi di Retelit Digital Services S.p.A..

Retelit Digital Services S.p.A. si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite e/o di sostituirle in qualsiasi momento. In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Retelit Digital Services S.p.A., inviando tempestivamente copia dell'eventuale denuncia presentata alle Autorità competenti.

Alla cessazione del Contratto il Cliente è tenuto a disinstallare e restituire a proprie spese le Apparecchiature, che devono essere restituite a Retelit Digital Services S.p.A. perfettamente integre, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se prevista.

In caso di mancata restituzione delle Apparecchiature entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Retelit Digital Services S.p.A. avrà la facoltà di addebitare al Cliente i costi riportati nel relativo Modulo di adesione.

Le Apparecchiature concesse in locazione al Cliente sono da considerarsi prodotti sicuri in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, e sono coperte da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle condizioni previste dal produttore e riportate nel certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da errata utilizzazione degli stessi, ed è esclusa nei seguenti casi:

1. riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da persone non autorizzate da Retelit Digital Services S.p.A.;
2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente;
4. interruzioni di elettricità od eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente deve darne comunicazione al Servizio Clienti Retelit Digital Services S.p.A. entro tre giorni dalla scoperta. Il servizio di assistenza, svolto da Retelit Digital Services S.p.A. o da centri di assistenza autorizzati, provvede discrezionalmente a riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

Art.12. FRODI

In caso di denuncia di frode, avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, gli eventuali pagamenti già effettuati sono rimborsati.

Art.13. INDENNIZZI

In merito agli indennizzi si applica quanto previsto dalla delibera AGCOM 73/11/CONS e s.m.i., secondo le modalità riportate all'interno della Carta dei Servizi.

Sono esclusi ulteriori rimborsi per danno emergente e lucro cessante.

Art.14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Retelit Digital Services S.p.A. si riserva il diritto di risolvere il Contratto con il Cliente ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 del C.C. con semplice comunicazione scritta nei casi di inadempimento alle obbligazioni contenute in tutti gli articoli – da considerarsi tutti essenziali - delle presenti Condizioni Generali. Resta in ogni caso impregiudicato il diritto di Retelit Digital Services S.p.A. alla percezione dei corrispettivi per i Servizi fruiti ed al risarcimento dei danni subiti e subendi.

Art.15. COMUNICAZIONI Retelit Digital Services S.p.A./CLIENTE

Le comunicazioni ufficiali tra Retelit Digital Services S.p.A. e Cliente devono avvenire mediante PEC ovvero mezzo equipollente a carico del Cliente; sono considerate comunicazioni ufficiali le seguenti:

1. recesso dal contratto;
2. disdetta del contratto;
3. risoluzione del contratto;
4. cessione del contratto;
5. mutamenti di stato giuridico del Cliente.

A carico del Cliente si intende anche l'eventuale spedizione di materiale per resi.

Tutte le comunicazioni non ufficiali indirizzate dal Cliente a Retelit Digital Services S.p.A. potranno pervenire via e-mail al seguente indirizzo:

servizio.clienti@retelit.it. Il Cliente si impegna a fornire a Retelit Digital Services S.p.A. al momento della sottoscrizione del contratto un indirizzo di posta elettronica valido, ed a comunicarne le variazioni.

Art.16. SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente, qualora ritenga che Retelit Digital Services S.p.A. non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi e nel Contratto, potrà presentare un reclamo via PEC o mezzo equipollente, ai seguenti recapiti:

per posta: Retelit Digital Services S.p.A., Via San Prospero, 1 - 20121 Milano; via PEC: servizioclienti@pec.it; per e-mail: servizio.clienti@retelit.it. Allo scopo di agevolare i Clienti nelle loro comunicazioni (segnalazioni per difetti di funzionamento ovvero relative all'erogazione e fruizione dei Servizi, ecc.), Retelit Digital Services S.p.A. mette a disposizione dei medesimi un servizio di assistenza telefonico disponibile ai numeri 800 585 383 e 02 87200983, negli orari indicati nella Carta dei Servizi e sul sito web aziendale.

Per la segnalazione di guasti è possibile contattare 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, il Servizio Clienti all'indirizzo e-mail sopra indicato.

Art.17. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dal Cliente a Retelit Digital Services S.p.A. sono trattati con le modalità e per le finalità indicate nell'informativa al trattamento che viene fornita al Cliente, in conformità con il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679).

Le prestazioni obbligatorie ai fini di giustizia, effettuate a fronte di richieste da parte delle competenti autorità giudiziarie, sono rilasciate in ottemperanza al combinato disposto dell'Articolo n.96 del Dlgs 1 agosto 2003, n.259 e s.m.i. (*Codice delle comunicazioni elettroniche*) e del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679).

Art.18. FORO COMPETENTE-TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Retelit Digital Services S.p.A. e la clientela, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS e dai suoi allegati e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera. Il Cliente potrà in ogni

caso consultare, per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto, il [sito ufficiale dell'AGCOM](http://www.agcom.it) (www.agcom.it).

Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà competente il Foro di Milano, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio.

Art.19. DIRITTO DI RECESSO

Il Cliente "consumatore" può recedere dal Contratto con Retelit Digital Services S.p.A. ove stipulato a distanza e fuori dai locali commerciali dandone comunicazione a Retelit Digital Services S.p.A. mediante PEC entro 10 giorni lavorativi dall'attivazione dei Servizi o mezzo equipollente.

Art.20. AUTOCERTIFICAZIONE DEI DATI

Nel rapporto tra privati il riconoscimento della validità dell'autocertificazione resta a discrezione del privato che richiede il certificato o documento e/o l'auto-dichiarazione, ai sensi della Legge 24 novembre 2000, n. 340.

Retelit Digital Services S.p.A. non potrà pertanto, in alcun caso, essere chiamata a rispondere della circostanza che le informazioni contenute

nell'autocertificazione siano difformi da quelle reali, proprio perché il rapporto si basa sulla fiducia reciproca, la quale a sua volta richiede la massima correttezza nella compilazione di ogni parte dei moduli eventualmente allegati alle presenti condizioni generali.

Premesso quanto contenuto nei precedenti commi, il Cliente procederà – con le apposite e specifiche sottoscrizioni inserite nei documenti che anche per relazione siano collegati alla presenti condizioni generali - ad autocertificare i propri dati personali nonché le proprie dichiarazioni così come richiesti da Retelit Digital Services S.p.A., che potrà (sino a quando i dati verranno conservati) in qualunque occasione a propria discrezione (sempre nei limiti e per i motivi indicati nell'informativa) procedere alla verifica dei dati inseriti dal Cliente.

Tutte le dichiarazioni non veritiere ai sensi del D.P.R. 445/2000 sono punibili a norma dell'art. 76 di detto D.P.R., nonché delle norme del codice penale e delle leggi speciali in materia.

Con la sottoscrizione dei documenti che anche per relazione fanno riferimento alle presenti Condizioni Generali il Cliente autorizza

espressamente Retelit Digital Services S.p.A. (qualora lo ritenga opportuno e sempre nei limiti e per i motivi della informativa) a richiedere al competente ufficio i dati idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.