

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO di DiRete

1. OGGETTO

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di DiRete soc. coop ("DiRete"), giusta idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche), dei beni e servizi di comunicazione elettronica, oggetto della specifica offerta di DiRete (il "Servizio"), compiutamente descritta sul sito <http://www.direte.it>, selezionata dal Cliente (Sito Web).

1.2 Il "Cliente" persona fisica è tutelato quale Consumatore dal D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (Codice del Consumo). Non è Consumatore chi fornisce nel Contratto partita IVA o richiede il Servizio per scopi inerenti la propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

1.3 Le Condizioni Generali, il modulo di adesione ("Ordine"), l'offerta selezionata dal Cliente e gli altri allegati all'offerta costituiscono il presente contratto per la fornitura del Servizio ("Contratto").

1.4 I principi generali di fornitura, la descrizione e gli standard qualitativi dei servizi e la disciplina relativa al servizio di assistenza, reclami, indennizzi e rimborsi sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", che è reso disponibile al Cliente presso la sede legale della Società ed è pubblicato nella versione vigente sul Sito Web. La Carta dei Servizi costituisce, come di volta in volta aggiornata con preavviso di 30 giorni, parte integrante del Contratto.

1.5 La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluso il D.lgs. 259/03 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni), il D.lgs. 196/03 (Codice Privacy) e le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante).

2. DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

2.1 Il Contratto del servizio si intende stipulato a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di effettiva attivazione.

2.2 DiRete potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto mediante disdetta scritta da inviarsi, con preavviso di almeno trenta giorni, a mezzo lettera raccomandata A.R. al Cliente.

2.3 In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto da parte di DiRete il Cliente dovrà comunque pagare l'eventuale corrispettivo dovuto e non ancora pagato per il periodo di fruizione del servizio e/o per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione. Nel caso in cui il Cliente abbia già pagato in tutto o in parte il corrispettivo per servizi non usufruiti, DiRete provvederà al rimborso tramite bonifico bancario su conto corrente bancario o postale entro 30 giorni dalla data di cessazione, al netto di eventuali promozioni ed importi dovuti dal Cliente.

2.4 In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007 e alla delibera AGCOM n. 664/06/CONS s.m.i. è fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata a DiRete Soc. Coop., via Mantova 8/E 25017 Lonato del Garda (BS) tramite raccomandata A/R, o PEC all'indirizzo pec@pec.direte.it, anticipata via fax al numero 0307870125 o via mail all'indirizzo internet@direte.it, con preavviso di almeno trenta giorni. Il recesso sarà efficace decorsi i 30 giorni di preavviso decorrenti dalla ricezione, da parte di DiRete, della citata comunicazione o alla successiva data indicata nella comunicazione di recesso.

2.5 Qualora il Cliente, per qualsiasi motivo, intenda recedere dal presente Contratto dovrà rimborsare a DiRete un importo pari ad € 80,00 oltre ad IVA, comprendente tutte le spese sostenute da DiRete, antecedenti e successivi al recesso stesso e dallo stesso conseguenti, quali, ad esempio: i costi per le procedure di smontaggio e ritiro dell'antenna necessaria alla fornitura del Servizio, i costi amministrativi per la disabilitazione dell'utenza ed eventuali costi e penali applicati a DiRete da terzi fornitori. Sarà inoltre dovuto dal cliente a DiRete il rimborso di tutti gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti al Cliente in funzione della durata minima di permanenza del Cliente

nell'offerta quando tale durata non sia stata ancora conseguita alla data di efficacia del recesso, nonché adempiere a quanto previsto dai successivi articoli 8.7 e 8.8 per le apparecchiature ed i dispositivi del Contratto.

2.6 Al Cliente è riconosciuta la facoltà di variare in riduzione il servizio decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione dello stesso, mediante il pagamento di un importo una tantum pari ad Euro 40,00 (quaranta/00) + IVA.

3. MODALITÀ DI ADESIONE, CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 L'Ordine è sottoposto dal Cliente per accettazione a DiRete attraverso i soggetti a ciò autorizzati da DiRete (Rete di Distribuzione) o con i mezzi di comunicazione a distanza previsti dalla Legge (delibera AGCOM n. 664/06/CONS e s.m.i.), nel rispetto delle procedure e indicazioni fornite da DiRete. Nel caso di contratto negoziato fuori dai locali commerciali al Cliente Consumatore è consegnata una copia dell'Ordine con indicazione del luogo e della data di sottoscrizione. Nel caso di Ordine sottoposto via *web* il *clic* di invio/conferma dell'Ordine stesso vale come sottoscrizione dell'Ordine da parte del Cliente. Il Cliente sottopone l'Ordine a DiRete soltanto dopo aver letto, accettato, ed aver acquisito copia cartacea e/o digitale delle presenti Condizioni Generali e del restante materiale contenente la disciplina del Contratto. DiRete accusa ricevuta dell'Ordine effettuato a distanza per via telematica, e-mail, fax o SMS, e fornisce copia dell'Ordine con data e ora della sottoscrizione del Cliente e un riepilogo delle condizioni contrattuali

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento della conferma della richiesta di acquisto da parte del Cliente; la richiesta di acquisto potrà essere confermata solo a seguito della presa visione del presente Contratto. DiRete si riserva di non processare l'Ordine e/o non attivare il Servizio in presenza delle seguenti circostanze atte a ostacolare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge:

- a) il Cliente o un amministratore o socio illimitatamente responsabile risulti sottoposto a procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo, o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive, fallimento, o verta in condizioni tali da poter pregiudicare il regolare pagamento del Servizio, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
- b) il Cliente risulti essere inadempiente verso la stessa DiRete o società controllata o collegata, fintantoché non venga sanato l'inadempimento;
- c) il Cliente e/o il suo legale rappresentante risulti non identificato in maniera esatta, completa, leggibile, veritiera o affidabile e/o risulti privo della capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto o della titolarità della numerazione della quale chiede la portabilità e/o il luogo di fornitura non risulti univocamente individuato;
- d) il Cliente risulti privo della disponibilità dei locali nei quali chiede il Servizio;
- e) il Cliente non consenta prontamente l'accesso ai suoi locali, in orario lavorativo concordato, del personale autorizzato da DiRete e dal provider, munito di apposito documento di riconoscimento, per verificare la fattibilità tecnica della fornitura e/o ogni intervento necessario alla detta fornitura e/o impedisca l'installazione dell'antenna e/o di apparati necessari alla fornitura del Servizio in modalità idonea all'erogazione del Servizio;
- f) l'attivazione e/o la fornitura del servizio risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse e la distanza dalla stazione radio base più vicina o la mancanza della necessaria visibilità ottica della stessa o ogni altra condizione atta a pregiudicare l'idonea installazione dell'antenna e dei dispositivi necessari all'erogazione del Servizio e/o la qualità del segnale radio.

3.3 DiRete attiverà il Servizio entro i successivi 60 giorni lavorativi (ridotti a 5 in caso di installazione premium), salvo impedimenti tecnici o amministrativi non imputabili a DiRete, inclusi

quelli sopra elencati o particolari condizioni meteo che impediscano l'accesso alle strutture del cliente in sicurezza. L'impedimento definitivo comporta la risoluzione del Contratto fermo restando l'obbligo del Cliente al corrispettivo per le prestazioni già eseguite. L'impedimento temporaneo sospende il termine di attivazione sinché perdura la situazione ostativa. DiRete comunica al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire, prontamente e comunque entro il termine di attivazione, nonché la risoluzione del Contratto nel caso di impedimento definitivo. DiRete comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione dei Servizi o comunque nella prima fattura la decorrenza del Contratto ed i Servizi si intendono regolarmente attivati ed erogati da tale data salvo tempestivo reclamo del Cliente.

3.4 Prima o al momento dell'inizio dell'esecuzione del Contratto a distanza, DiRete fornisce al Cliente titolare dell'utenza telefonica un modulo di conferma del Contratto con le informazioni di Legge.

3.5 Ove ritenga di non aver richiesto il Servizio, il Cliente del "Contratto a distanza" ha facoltà di fare opposizione a mezzo di fax o di posta elettronica, ferma restando la facoltà del Consumatore di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ai sensi degli articoli 3 e 57 del Codice del Consumo.

4. ANTENNA NECESSARIA ALLA FORNITURA DEL SERVIZIO - CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI ACCESSO

4.1 DiRete offre attraverso il Sito Web un servizio di verifica statistica di copertura del Servizio. L'esito di tale verifica non è vincolante per DiRete poiché non può tenere conto di tutti i fattori rilevanti. Il collegamento ad Internet tramite il Servizio avverrà per mezzo di un'antenna collegata via cavo all'interno dell'edificio. Il Cliente durante la fase di richiesta di attivazione del Servizio dichiara di "di aver verificato che dal punto in cui vuole far installare l'antenna per usufruire del Servizio ha una visibilità ottica (totale assenza di ostacoli) di almeno una BTS del Servizio", quale indicata dallo strumento di verifica della copertura. Questa condizione non assicura comunque la certezza di attivazione del Servizio, la quale dovrà essere approvata direttamente dal tecnico autorizzato da DiRete per l'intervento relativo. In caso di impossibilità di attivazione del Servizio, saranno a carico del Cliente i costi sostenuti da DiRete per l'uscita dell'installatore dell'antenna, come indicati nel listino pubblicato sul sito web di DiRete. Tale condizione non è invece necessaria per il servizio "sopralluogo", il cui obiettivo è appunto esclusivamente il controllo da parte di un tecnico autorizzato della copertura del Servizio nella locazione geografica indicata, con costo definito.

4.2 L'installazione dell'antenna necessaria per il funzionamento del Servizio verrà effettuata previa verifica di fattibilità da tecnici incaricati di DiRete.

Il costo dell'installazione (*standard o premium*) così come indicato nel materiale informativo sull'Offerta e sul Sito Web è a carico del Cliente, salve eventuali promozioni, così come pure il costo dell'attivazione.

Per installazione standard si intende:

- installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo antenna di adeguata sezione e con sufficiente spazio a disposizione)
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 metri
- tempo di intervento massimo di 2 ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 ora lavorativa (in caso più di un tecnico impiegato)

Per installazione premium si intende:

- installazione entro 5 giorni lavorativi, salve eccezioni già precisate
- se necessario, posa di un nuovo palo fino a 3 metri, o di supporto a muro, con piastra e zanche
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 40 metri

- tempo di intervento massimo di 4 ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 2 ore lavorative (in caso di più di un tecnico impiegato)

Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi o diversi rispetto all'installazione scelta (standard o premium) o il Cliente ne faccia espressa richiesta, questi dovranno essere preventivamente comunicati al Cliente con i relativi costi, e potranno essere effettuati solo previa espressa autorizzazione da parte del Cliente. Qualora autorizzati, i costi aggiuntivi saranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a corrisponderli direttamente al tecnico incaricato all'atto della richiesta.

Tali condizioni sono valide anche per gli interventi di riparazione di eventuali guasti che si dovessero verificare nel corso del rapporto contrattuale, nonché per le procedure di smontaggio e ritiro antenna a seguito della fine del rapporto contrattuale: in caso di necessità di opere che comportino oneri aggiuntivi rispetto alle condizioni standard sopra esposte, questi saranno a esclusivo carico del Cliente, a condizione di essere stati preventivamente comunicati al Cliente e dallo stesso autorizzati.

4.3 Ad avvenuta installazione l'incaricato di DiRete rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento". Al fine di consentire, in piena sicurezza, ai tecnici incaricati da DiRete l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione a chiusura del contratto dell'antenna necessaria per il corretto funzionamento del servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo ove l'installazione deve avvenire, anche laddove si necessiti il passaggio in spazi condominiali comuni e/o di proprietà di terzi.

Il Cliente si impegna in particolare a segnalare preventivamente a DiRete o al suo installatore il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (balcone, tetto, piano del locale, etc) salva diversa valutazione da parte del tecnico in fase di sopralluogo.

Qualora l'installazione dell'antenna o la sua manutenzione/riparazione in caso di guasto e/o malfunzionamento, o la sua disinstallazione, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte dell'installatore i maggiori costi necessari saranno ad esclusivo carico del Cliente, a condizione di essere stati preventivamente comunicati al Cliente e dallo stesso autorizzati.

4.4 Alla cessazione a qualsiasi titolo del Contratto il Cliente deve consentire, in orario lavorativo, il facile accesso al luogo dell'installazione degli incaricati di DiRete per disinstallare e ritirare l'antenna del Servizio, nonché corrispondere i previsti costi di cessazione.

4.5 Il Servizio di accesso ad Internet è erogato su rete d'accesso *wireless*. Il Cliente verifica sul Sito Web la tecnologia d'accesso disponibile ove intende richiedere il Servizio e prende atto ed accetta che (a) la tecnologia utilizza frequenze in banda condivisa che per Legge non sono protette da interferenze elettromagnetiche di talché la qualità è indicata da DiRete solo su base statistica, (b) il segnale radio può essere ostacolato, attenuato dalla distanza dalla stazione radiobase di riferimento o perdita di visibilità dell'antenna stessa e da altre specifiche condizioni, ad esempio ambientali e architettoniche, anche sopravvenute, di talché può intervenire l'impossibilità di fruire correttamente del servizio erogato e/o la necessità di apparati, opere o interventi aggiuntivi a spese del Cliente secondo quanto sopra indicato; (c) la fruizione del servizio di accesso con la qualità erogata può essere pregiudicata da problematiche inerenti la rete interna e/o apparati d'utente del Cliente; (d) disservizi possono derivare dalla rete pubblica alla quale DiRete collega il Cliente, il livello di congestione della rete Internet e dei siti web visitati.

4.6 Le condizioni di offerta dello specifico Servizio selezionato dal Cliente sono riportate sul Sito Web alla pagina riservata al Servizio in oggetto. Il Cliente verifica sul Sito Web le prestazioni di base proprie del Servizio e gli indicatori specifici di qualità del Servizio selezionato, che includono, tra l'altro, la banda minima garantita in *uploading* e *downloading*. DiRete si impegna a rispettare gli indicatori specifici di qualità del Servizio come periodicamente aggiornati sul Sito Web in conformità alla Legge. Se attraverso il servizio gratuito di verifica della qualità previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli

garantiti da DiRete può presentare circostanziato reclamo a DiRete entro 30 giorni dall'effettuazione della misura e ove il livello di qualità previsto per il Servizio non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto per il Servizio stesso secondo quanto indicato all'articolo 2.

4.7 DiRete indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio. Per fruire del Servizio il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione, se utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi DiRete, poiché in difetto nessun inadempimento sarà imputabile a DiRete.

5. SERVIZIO TELEFONICO E PORTABILITA'

5.1. Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali, o nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio VoIP non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici. Limiti e condizioni di accesso a numerazioni speciali sono indicati sul Sito Web.

5.2 Il Servizio Telefonico è erogato in tecnologia Voice over IP (VOIP) trasmettendo la comunicazione con l'uso del protocollo IP e della commutazione di pacchetto sulla connettività del Servizio di Accesso. La corretta e piena fruizione del Servizio di Accesso è necessario presupposto del Servizio telefonico. Il Servizio Telefonico è incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori e con la possibilità di selezione o preselezione di un terzo fornitore di servizi telefonici, con fax analogici. Il cliente prende altresì atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il servizio VoIP non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza. Nessuna responsabilità, richiesta o danno potranno pertanto essere effettuate dal cliente e/o da terzi a DiRete in conseguenza dell'utilizzo del servizio VoIP

5.3 Il Cliente verifica sul Sito Web gli indicatori di qualità del Servizio Telefonico. DiRete si impegna a rispettare detti indicatori specifici di qualità del Servizio come periodicamente aggiornati secondo Legge. Il Cliente prende atto ed accetta che la qualità del Servizio Telefonico, tuttavia, dipende strettamente dalla disponibilità di banda nello specifico momento del collegamento, e più in genere dal Servizio di Accesso sulla cui piena e corretta fruizione possono incidere negativamente fattori indipendenti da DiRete e ad essa non imputabili quali indicati al superiore articolo 4.

5.4 La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate ("Numerazione Geografica"). La Legge vieta l'uso della Numerazione Geografica al di fuori dal distretto telefonico di appartenenza; è in ogni caso vietato al Cliente ogni utilizzo della numerazione del Contratto al di fuori del domicilio indicato nel Contratto per la fornitura del Servizio.

5.5. La Legge riconosce al Cliente del Servizio Telefonico il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, DiRete sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi. DiRete provvede direttamente o indirettamente all'inserimento secondo Legge dei dati del Cliente nell'archivio elettronico unico ("DBU) e risponde verso il Cliente nei limiti di questa secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi; diversamente, la realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e DiRete non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

5.6 Il Cliente del servizio del Servizio Telefonico può chiedere nel passaggio da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), da e verso DiRete di conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa ("Portabilità").

5.7 La Portabilità è una procedura che coinvolge più operatori: il *donating*, il *recipient* nonché l'operatore titolare della rete d'accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (*donor*). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge. DiRete non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Portabilità, causati da fatti imputabili a terzi operatori.

5.8 La Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata e il buon fine della procedura presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza telefonica da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di *Number Portability* o di NP). Il Codice di NP è indicato dal *donating* su specifica richiesta dell'utente dallo stesso comunicato anche via fax o e-mail e, ove possibile, anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti. Il Cliente deve conservare il Codice di NP fornito da DiRete con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute con il Codice di NP potranno essere univocamente riferite al Cliente

5.9 Il Cliente che nel passare a DiRete intenda chiedere la Portabilità deve contestualmente all'Ordine consegnare alla Rete di Distribuzione o trasmettere a DiRete via raccomandata A/R, anticipata via fax, l'apposito modulo disponibile sul Sito Web con il quale chiede la prestazione di portabilità e dichiara di recedere dal contratto con il *donating*, completo in tutte le sue parti e sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica da trasferire. La richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga DiRete a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge.

5.10 Salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Portabilità non vale da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il *donating*.

5.11 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della Portabilità il tempo e le modalità necessarie al ripristino della situazione precedente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti. Tali fattori possono impedire l'automatico ripristino della situazione precedente, di talché allo scopo può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri. Quando DiRete abbia agito secondo Legge non è responsabile di eventuali disagi del Cliente ed ha diritto al rimborso di eventuali costi aggiuntivi documentabili.

5.11 In caso di cessazione del Servizio Telefonico senza richiesta di Portabilità, trascorsi i termini di Legge la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso DiRete per la sua perdita.

6. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

6.1 Ai sensi dell'articolo 13 del Codice Privacy, qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale, quali ad esempio, le generalità e i recapiti, anche bancari; i dati relativi al traffico telematico e telefonico del Cliente, inclusi quelli relativi alla fatturazione; le informazioni relative alla linea chiamante; i dati relativi all'ubicazione del Cliente, i dati tecnici sugli apparati dallo stesso utilizzati per la fruizione dei Servizi e le informazioni ivi archiviate; i dati del Cliente da inserire negli elenchi pubblici (di seguito tutti insieme anche "Dati personali"), che siano conferiti dal Cliente e/o acquisiti anche presso terzi nel corso del Contratto, saranno trattati in conformità alla presente informativa e alla separata informativa relativa all'inserimento negli Elenchi telefonici.

6.2 In particolare, detti Dati personali saranno trattati da DiRete **o da suoi fornitori** per le seguenti finalità, direttamente connesse e strumentali a: soddisfacimento di specifiche richieste dell'interessato prima della conclusione del Contratto; conclusione, modifiche, esecuzione del Contratto; erogazione e gestione dei Servizi, le attività di installazione, attivazione, migrazione, portabilità, manutenzione e/o assistenza, gestione dei reclami delle procedure di conciliazione e dei contenziosi, fatturazione, gestione dei pagamenti (inclusi ritardi e mancati); prevenzione di frodi e insolvenze; tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (agenzie/società di recupero credito) ai quali saranno solo a tal fini comunicati; tutela di diritti in sede giudiziaria; invio di informazioni o comunicazioni attinenti al Contratto; adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, in particolare da leggi, regolamenti, ivi inclusi provvedimenti contingibili ed urgenti per la tutela dell'ordine pubblico, l'accertamento e repressione dei reati; comunicazione dei dati medesimi tra società del Gruppo, per finalità organizzative, amministrative, finanziarie e contabili interne funzionali alle attività predette. Il conferimento dei Dati personali a DiRete è necessario per il conseguimento delle finalità sopra indicate. Il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità attivare o erogare i Servizi in conformità alla Legge e di dare esecuzione al Contratto.

6.3 I Dati personali saranno trattati anche per le seguenti ulteriori finalità, solo previo e in costanza di specifico e facoltativo consenso dell'interessato, persona fisica cui si riferiscono, conferibile e revocabile in ogni momento: (a) ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche volte a verifiche aziendali e/o a migliorare la qualità dei servizi forniti; (b) invio di materiale pubblicitario, vendita diretta o comunicazione commerciale, anche con uso di strumenti automatizzati quali sistemi di chiamata senza l'intervento di un operatore, uso di posta elettronica, telefax, MMS e SMS. Il consenso al trattamento dei dati reso per le ulteriori finalità di trattamento di cui alle superiori lettere (a) e (b) è facoltativo e qualora espresso, contestualmente o successivamente alla sottoscrizione del Contratto, potrà essere revocato dall'interessato in ogni momento, secondo quanto di seguito indicato, con revoca che avrà effetto solo per tali ulteriori finalità.

6.4 Fatto salvo quanto previsto al precedente 6.3, ai sensi del Codice Privacy, l'indirizzo di posta elettronica conferito dall'interessato nel contesto del Contratto potrà invece essere trattato anche senza il consenso dell'interessato per l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale relativi a prodotti e servizi offerti da DiRete analoghi a quelli del Contratto, fino a che l'interessato non eserciti il diritto di opporsi come più oltre indicato.

6.5 Il trattamento dei Dati personali sarà effettuato, secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza, attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, anche automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e delle comunicazioni, nel pieno rispetto dei diritti riconosciuti all'interessato dalla Legge. In linea con quanto previsto dagli articoli 123 e 132 del Codice Privacy, i dati di traffico sono conservati fino a che sono necessari ai fini della trasmissione della comunicazione. Quelli necessari alla fatturazione, anche verso terzi fornitori, sono conservati fino a 6 mesi. Dopo i 6 mesi sono conservati i dati necessari per effetto di una contestazione, anche, giudiziale. Per finalità di accertamento e repressione dei reati, il limite di conservazione è invece, dalla data di comunicazione, di 24 mesi per i dati del traffico telefonico e 12 mesi per il traffico telematico.

6.6 In qualsiasi momento l'interessato potrà esercitare confronti del Titolare del trattamento i seguenti diritti di cui all'articolo 7 del Codice Privacy: 1) di ottenere conferma dell'esistenza o meno di Dati personali che lo riguardano, anche se non ancor registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; 2) di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento informatizzato, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati

personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati; 3) di ottenerne l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, e l'attestazione che tali operazioni di cui sopra sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati, salvo quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato; 4) di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Tali diritti si esercitano mediante comunicazione scritta al Titolare del trattamento nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, a mezzo lettera raccomandata, telefax o posta elettronica, oppure contattando gratuitamente il Servizio Clienti di DiRete, salvo l'obbligo di conferma scritta della richiesta entro 48 ore.

6.7 Il Titolare del trattamento è EOLO SPA – Via Gran San Bernardo, 12 21052 - Busto Arsizio (VA), con facoltà di accesso e consultazione in virtù di questo contratto concessa a DiRete soc. coop con sede in via Mantova, n. 8, CAP 25017, numero di fax 030.7870125 mail puoicontarci@direte.it PEC pec@pec.direte.it Il Responsabile del trattamento è il responsabile della sicurezza informatica pro tempore domiciliato presso EOLO SPA e/o i diversi soggetti designati sul Sito Web. Un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare può essere richiesto al Titolare stesso o al Responsabile scrivendo all'indirizzo e-mail. I dati personali del Cliente potranno essere trattati nei limiti e con le modalità di cui sopra anche da dipendenti di EOLO e DiRete o soggetti terzi incaricati occasionali del trattamento, designati come Incaricati del trattamento sul sito web www.direte.it, i quali riceveranno adeguate istruzioni operative e opereranno sotto la diretta autorità del Responsabile del trattamento. Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza sono: (i) per le finalità indicate al punto 6.2, i soggetti quali gli altri fornitori di reti, servizi o risorse correlate di comunicazione elettronica coinvolti nell'erogazione e/o fatturazione dei Servizi, inclusa EOLO Spa quale gestore di rete che materialmente eroga il servizio; altre società del Gruppo; Pubbliche amministrazioni e Autorità Giudiziarie nei limiti indicati dalla Legge; i soggetti che svolgano attività strumentali o complementari a quella di DiRete in forza di relazione stabile con DiRete, la sua Rete di distribuzione, i soggetti deputati al Servizio Clienti, i soggetti che svolgono le attività di attivazione, installazione e/o manutenzione per DiRete, e le società e gli agenti che svolgono l'attività di recupero crediti per DiRete e (ii) per le finalità indicate al punto 6.3, previo consenso facoltativo dell'interessato, altre società controllanti, controllate o collegate di DiRete ai sensi dell'art. 2359 del codice civile.

6.8 Sono fatti salvi i trattamenti previsti dall'eventuale ulteriore informativa resa disponibile all'interessato in relazione a specifici Servizi oggetto del Contratto, secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza, anche attraverso strumenti informatici e telematici, e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati, nel rispetto del Codice della Privacy e in conformità alle delibere del Garante e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni.

7. SEGNALAZIONI GUASTI - SERVIZIO CLIENTI

7.1 Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente via web (utilizzando la funzione apposita attraverso l'apposito strumento di "inserimento ticket") o via telefono ai numeri indicati sul sito web qualunque eventuale ritardo, difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio (degrado) o guasto bloccante (disservizio). DiRete darà riscontro al reclamo entro il termine previsto per lo specifico servizio o, in ogni caso, entro il termine massimo di 45 giorni. Ai sensi dell'art. 1227 cod. civ. il Cliente è comunque tenuto a fare quanto possibile per ridurre l'eventuale

danno, anche usando i servizi di comunicazione offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. mobili).

7.2 DiRete fornirà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda. Detto servizio è raggiungibile ai recapiti indicati sulla vigente Carta dei Servizi.

7.3 Le richieste per rimborsi e indennizzi ed i reclami relativi alla fatturazione devono essere presentati prontamente e, in ogni caso, entro 6 mesi dalla data di effettuazione del traffico cui ineriscono al fine di consentire a DiRete la conservazione, in conformità alla Legge, dei dati necessari agli accertamenti richiesti e a valutare la fondatezza della contestazione.

8. FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE – GARANZIA

8.1. Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista, oltre all'installazione dell'antenna, la fornitura da parte di DiRete di apparecchiature e dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni indicate nel materiale informativo dell'Offerta, in relazione alla opzione selezionata dal Cliente.

8.2. I dispositivi concessi in noleggio, comodato o acquistati da DiRete sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. Il Cliente deve utilizzarli in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni d'uso impartite da DiRete e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi.

In ogni caso, la Garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione o custodia degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da DiRete;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
- d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
- e) uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione, a pena di decadenza dalla garanzia, tramite fax (030.7870125) al servizio Assistenza DiRete entro tre giorni dalla scoperta del difetto; per il Cliente Consumatore detto termine è di 60 giorni. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato da DiRete o suo fornitore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

8.3. Il Contratto comprende il servizio di manutenzione delle apparecchiature e dei dispositivi, a meno che non sia diversamente indicato e/o ricorra uno dei casi di esclusione della garanzia sopra elencati. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche di configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

8.4. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio o comodato e l'antenna necessaria alla fornitura del Servizio sono e restano di proprietà di DiRete. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare l'antenna, le apparecchiature e i dispositivi necessari alla fornitura del Servizio ed i loro accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale, con espresso divieto di cederli a terzi per qualsivoglia titolo o causa, aprirli, smontarli, rimuoverli o manometterli in qualsiasi modo per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. 8.5 In caso di violazione degli obblighi di cui ai precedenti 8.2 e 8.4, il Cliente diviene responsabile di eventuali degni e disservizi conseguenti, e sarà tenuto a risarcire tutti i danni eventualmente arrecati a terze persone e cose e/o subito da DiRete.

8.6. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da DiRete concessi in noleggio o comodato, la durata del noleggio o comodato, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del Contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del Contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio o comodato.

8.7. In caso di cessazione del Contratto, di risoluzione, di recesso o adesione ad una diversa opzione che non ne prevede l'uso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a DiRete entro 15 giorni le apparecchiature ricevute in noleggio o comodato, in normale stato di conservazione e complete di tutti gli accessori e della confezione originale. Nel caso in cui il Cliente non adempia all'obbligo di restituzione nel termine, corrisponderà una penale di Euro 10,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo; se le apparecchiature risultano danneggiate, per liberarsi dall'obbligo di restituzione il Cliente deve versarne a DiRete il prezzo di listino risultante dall'offerta di DiRete o, in difetto, il relativo valore di mercato al tempo della sua consegna al Cliente.

8.8 Alla cessazione del Contratto il Cliente deve versare in un'unica soluzione le eventuali rate residue del prezzo dei dispositivi dallo stesso acquistati. Nei casi di recesso del Cliente o risoluzione del Contratto con vendita a rate di dispositivi, il Cliente deve restituire gli stessi entro 15 giorni in normale stato di conservazione e, in difetto, corrispondere in un'unica soluzione tutte le rate residue; in ogni caso DiRete ha diritto alle rate pregresse e in corso quale indennità per l'uso del dispositivo

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per il Servizio fornito il Cliente corrisponderà a DiRete il canone corrispettivo e gli ulteriori costi Una Tantum previsti dall'Offerta del Servizio e dalle opzioni scelte dal Cliente. A meno che il Cliente abbia chiesto il recapito in forma cartacea a mezzo del servizio postale con addebito delle relative spese di spedizione quali indicate all'interno del documento contabile, la fatturazione sarà esclusivamente digitale: le fatture saranno inviate all'indirizzo di posta elettronica di cui all'articolo 19, senza rispondere del suo mancato recapito per fatto non imputabile a DiRete (es. per indisponibilità di spazio nella casella) e senza addebito di costi di invio della fattura al Cliente. E' escluso il diritto del Cliente di compensare quanto dovuto a DiRete con somme per le quali assume di aver qualsivoglia titolo nei confronti di DiRete.

Il Cliente che ha presentato corretto e tempestivo reclamo e/o, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i, ha avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti di DiRete in merito all'addebito, può sospendere il pagamento degli importi contestati, e solo di questi, in pendenza delle suddette procedure e negli intervalli di tempo intercorrenti tra le stesse, per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione della controversia. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito della verifica dovessero risultare dovute.

9.2 Il pagamento della fornitura del Servizio può essere effettuato in una unica soluzione a mezzo bonifico bancario o attraverso un pagamento rateizzato con SDD o carta di credito. In quest'ultimo caso, salva diversa indicazione e scelta in fase di compilazione del modulo d'ordine, la fatturazione sarà bimestrale e anticipata, fatta eccezione per gli eventuali corrispettivi dipendenti dal consumo.

9.3 Fatto salvo quanto stabilito al precedente 9.1, in caso di insolvenza o altro inadempimento, anche parziale, da parte del Cliente, DiRete si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio interessato dall'inadempimento e, ove tecnicamente inscindibili, di quelli collegati, fornendo congruo e motivato preavviso, fermi restando l'obbligo del Cliente al pagamento integrale dei corrispettivi del Servizio sospeso, degli interessi di mora e delle spese di gestione della mora, queste ultime pari a 9,90 €. Nei casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio o se il Cliente

incorre in più inadempimenti o ritardi d'adempimento nell'arco di 6 mesi la sospensione può concernere, a discrezione di DiRete, la fornitura di tutti i Servizi del Contratto.

9.4 Decorso inutilmente il termine di pagamento, DiRete contesterà al Cliente il ritardo e contestualmente lo inviterà a corrispondere le somme dovute maggiorate degli interessi di mora maturati, e delle spese di gestione della mora con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro i successivi tre giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso e il collegamento eventualmente cessato. Decorso inutilmente tale termine, DiRete potrà procedere alla sospensione del Servizio e/o alla cessazione del collegamento.

9.5 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro tre giorni dall'avvenuta sospensione, DiRete potrà cessare il collegamento e risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge.

9.6 In caso di pagamento parziale DiRete può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo.

9.7 Quando il Cliente sviluppa un traffico telefonico anomalo DiRete ha facoltà di avvisare il Cliente e fatturare anticipatamente il traffico, subordinando l'erogazione del Servizio interessato dal traffico anomalo a che il Cliente fornisca entro 48 ore conferma scritta dell'impegno al relativo corrispettivo e provveda al pagamento e all'eventuale prestazione di garanzie entro il termine allo scopo indicato.

9.8 Il Cliente può conoscere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato nei 6 mesi precedenti la richiesta seguendo le istruzioni disponibili sul Sito Web.

10. MODIFICHE DEL CONTRATTO

10.1 DiRete potrà modificare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ivi inclusa la modifica delle condizioni applicate a DiRete da suoi terzi fornitori - le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, o in allegato alla fattura, con preavviso di almeno 30 giorni.

10.2 Il Cliente potrà, entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. da inviarsi a DiRete - Servizio Clienti o, in alternativa, mediante comunicazione da inviare all'indirizzo e-mail di cui all'art. 19, se del caso chiedendo contestualmente la prestazione di Migrazione e/o Portabilità; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi dell'articolo 2.3.

10.3 E' esclusa ogni applicazione al Cliente delle modifiche qualora lo stesso abbia comunicato il recesso con le modalità e nel termine indicato; ove necessario allo scopo il recesso ha effetto a far data della entrata in vigore delle modifiche. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

10.4 Ogni modifica o integrazione del Contratto richiesta dal Cliente dovrà risultare da documento sottoscritto da DiRete per accettazione.

10.5 Le modifiche delle condizioni di fornitura che conseguono a modifiche normative (ad es. modifica del prezzo in conseguenza dell'aumento dell'IVA) operano automaticamente.

11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

11.1 In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di DiRete e/o suoi fornitori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore DiRete potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte.

11.2 DiRete si riserva la sospensione amministrativa del Servizio per inadempimento del Cliente secondo quanto disposto all'articolo 9.

12. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

12.1 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio computer e/o terminale abbia una corretta configurazione, provvedendo a configurare correttamente il software di collegamento ai fini della corretta fruizione del Servizio erogato. Il Cliente potrà a tal fine utilizzare il numero telefonico dell'help-desk di DiRete o consultare il Sito Web.

12.2 Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti degli stessi pubblicati sul Web e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette <http://www.nic.it/NA/netiquette.txt>.

12.3 Il Cliente dovrà informare tempestivamente DiRete di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da DiRete a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

12.4 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità, veridicità ed esattezza dei dati dallo stesso forniti a DiRete per l'esecuzione del presente Contratto e si obbliga al loro tempestivo aggiornamento. Il Cliente garantisce altresì la disponibilità dei locali in cui chiede l'attivazione del Servizio e l'installazione dell'antenna e/o dei dispositivi necessari alla fruizione del Servizio, nonché la continuità del flusso elettrico di alimentazione. Il Cliente terrà DiRete indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa.

12.5 Il Cliente deve fare un uso personale dell'oggetto del Contratto. E' consentito l'uso del Servizio a terzi solo se autorizzati dal Cliente, sotto la sua esclusiva responsabilità, nel rispetto degli obblighi del Cliente, e facendo in ogni caso quanto necessario ad assicurare a DiRete la capacità di identificare l'utilizzatore del Servizio, ove richiesto dalla competente Autorità in conformità alle normative vigenti.

12.6 Il Cliente si impegna ad attenersi puntualmente alle procedure di sicurezza o accesso e alle istruzioni impartite da DiRete, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo di servizi e sull'antenna e sui dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, con espresso divieto di trasferire gli apparati hardware necessari per il funzionamento del Servizio (quali antenna e relativi accessori) presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Qualora per fruire del Servizio utilizzi apparati e sistemi non forniti e/o installati da DiRete o suoi incaricati, il Cliente garantisce siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, compatibili e interoperabili con quelli impiegati per erogare il Servizio e si impegna a fornire a DiRete, ove richiesto da suoi incaricati, le relative caratteristiche e specifiche tecniche.

12.7 Il Cliente si impegna a utilizzare l'Oggetto del Contratto senza violare in alcun modo la Legge e ad astenersi dall'usare il Servizio per finalità abusive o fraudolente, per invio di pubblicità non richiesta, spam, per scopi illegali ovvero contrari alla morale e all'ordine pubblico e al buon costume, per compromettere la integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione e dei sistemi informatici di terzi, per acquisire, trasmettere ovvero pubblicare materiale pornografico, osceno, volgare o a favore della pedofilia, lesivo dei diritti dei minori, offensivo, diffamatorio, abusivo, infamante o riservato ai soli adulti, ed inoltre materiale detenuto illegalmente ovvero protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna a non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa passibile di responsabilità penale o civile. E' vietato ogni utilizzo del Servizio per contravvenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano ovvero di Stato estero nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza.

12.8 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare, sia sostanzialmente che processualmente, e di mantenere integralmente indenne DiRete da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche se di terzi, nonché da ogni e qualsiasi pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta, anche di risarcimento danni, avanzata nei confronti di

DiRete che trovi causa o motivo in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti condizioni generali di contratto.

13. SICUREZZA

13.1 Il Cliente deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da DiRete, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sull'antenna e/o sulle apparecchiature e i dispositivi forniti per la fruizione del Servizio, e deve preservare la segretezza e confidenzialità delle chiavi di accesso al Servizio con la massima attenzione e diligenza, impendendone ogni utilizzo improprio, indebito e non autorizzato.

13.2 Il Cliente ha l'onere di dotarsi di sistemi di protezione della sicurezza, integrità e riservatezza dei propri apparati e sistemi, adeguati alle proprie esigenze (es. *firewall, antivirus, antispam*, etc.). Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla sicurezza, integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la sua esclusiva responsabilità e consentono all'operatore la riduzione o cessazione del servizio. L'Operatore rende noto che eventuali sistemi di protezione dallo stesso forniti con il Servizio non assicurano piena tutela e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in funzione delle proprie esigenze di tutela.

13.3 Il Cliente ha l'onere di effettuare e a proprie cure e spese il periodico salvataggio dei dati (*back up*).

14. CONDIZIONE RISOLUTIVA

Scaduto il termine per il pagamento o per la prestazione di garanzia DiRete può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ., previa diffida ad adempiere nel termine di 15 giorni (i) limitatamente allo specifico servizio o dispositivo non pagato o connessi servizi o dispositivi non scindibili e (ii) per l'intero contratto nei casi di frode uso improprio o abusivo del servizio, e quando il Cliente è incorso nell'arco di 6 mesi in più inadempimenti o ritardi d'adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia.

15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

DiRete potrà risolvere di diritto il Contratto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa, nei seguenti casi:

- a) nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o inadempiente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente;
- b) nel caso di inadempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui agli articoli 12.5 (condizioni all'uso del Servizio da parte di terzi), 12.6 (condizioni d'uso relative agli apparati) e 12.7 (rispetto della legge e dei diritti dei terzi);
- c) nei casi di impedimento alla fornitura del Servizio per cause non imputabili a DiRete come i casi già elencati alle lettere d), e) ed f) dell'articolo 3.2.

16. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI DiRete.

16.1 DiRete garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatte salve le ipotesi di sospensione del Servizio disciplinate dal Contratto.

16.2 Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, DiRete assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti ("degrado") o guasti bloccanti ("disservizio").

16.3 DiRete garantisce i tempi di intervento e risoluzione previsti dal *Service Level Agreement* (SLA) dello specifico servizio o, in difetto, dalla Carta dei Servizi.

16.4 I tempi garantiti si intendono in ogni caso sospesi per:

1. cause di forza maggiore;

2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale situata in una “area speciale” riconoscibile per l’isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc).
4. causa del cliente finale.

16.5 DiRete non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati od i terzi per i danni, le perdite, gli esborsi ed i costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti o altri danni indiretti di qualsiasi natura, in caso di ritardi nell'erogazione del servizio, sospensione od interruzione del servizio, malfunzionamenti o guasti dovuti a: caso fortuito, forza maggiore, fatto del Cliente o di terzi, e, a mero titolo esemplificativo, nei casi di: a) difettoso od errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente o loro incompatibilità e/o non piena interoperabilità con i sistemi di erogazione del Servizio; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da DiRete di interventi e/o manomissioni sul Servizio; d) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica, e di omologazione, autorizzazione e installazione di apparati della sua rete interna; e) interferenze elettromagnetiche o perdita di visibilità dell'antenna; f) ritardi o disservizi nella procedura di portabilità quando DiRete e il gestore di rete telefonica di cui si avvale abbiano tenuto una condotta conforme al Contratto e alle procedure di Legge.

16.6 In nessun caso DiRete sarà responsabile per danni subiti dal Cliente non Consumatore o i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati o i terzi, salvi i casi di dolo o colpa grave

17. INTERVENTI A VUOTO

17.1 La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante il Servizio, venga accertato che la rete di DiRete è funzionante, ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a DiRete. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause non sono imputabili a DiRete: presenza presso il Cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete dell'operatore, personal computer e/o router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/ripuntamento) sull'antenna operati direttamente dal cliente, reset dell'antenna tramite pressione dell'apposito pulsante sulla stessa, cause di esclusione della garanzia sui dispositivi forniti.

In particolare DiRete, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

- 1) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente verso DiRete;
- 2) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione. In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:
 - ☛ presenza di malfunzionamento imputabile a DiRete- il reclamo viene gestito in modo standard e nel rispetto degli eventuali SLA di servizio;

assenza di malfunzionamento imputabile a DiRete - il reclamo viene trattato come un “intervento a vuoto”, applicandone i costi al Cliente.

17.2 Nel caso di intervento richiesto da Cliente DiRete RADIO 10/20/30 e DiRete RADIO POWER, DiRete interverrà entro 3 giorni lavorativi successivi alla chiamata se effettuata entro le ore 16.00 a ripristinare il servizio qualora possibile. Al Cliente, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato

un importo pari a 60,00 (sessanta/00) Euro oltre IVA, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

17.3 Nel caso di intervento richiesto da Cliente DiRete RADIO BUSINESS, DiRete interverrà entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata se effettuata entro le ore 16:00, salvo condizioni meteo o eccezionali. Al cliente, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato un importo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) Euro oltre ad IVA, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

17.4 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, a seconda della modalità di cui ai precedenti art. 16, comma 2, comma 3 e comma 4, direttamente al tecnico incaricato da DiRete e inviato presso il Cliente; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale cifra non venisse versata al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versata direttamente a DiRete.

18. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

18.1 Il Cliente prende altresì atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione del Servizio. Dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

19. COMUNICAZIONI

19.1 Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi dello stesso o, se ancora non concluso, dell'Ordine e va inviata:

- a) per DiRete, nella sua sede in Lonato del Garda, via Mantova n. 8/E, CAP 25017, numero di fax 0307870125, PEC pec@pec.direte.it e-mail puoicontarci@direte.it e ai recapiti del Servizio Clienti indicati sulla vigente Carta dei Servizi;
- b) per il Cliente ai recapiti indicati nel modulo d'Ordine, recapiti che il Cliente può modificare con comunicazione scritta a DiRete in ogni momento, previa verifica della ricezione da parte di DiRete.

19.2 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio per iscritto a DiRete ogni variazione dei recapiti e dati riportati nell'Ordine o, una volta concluso, nel Contratto.

19.3 Tutte le comunicazioni inviate da DiRete ai recapiti del Cliente si reputeranno dallo stesso ricevute e conosciute.

20. DIVIETO DI CESSIONE

20.1 E' fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto, in tutto ovvero in parte, ovvero di conferire lo stesso a terzi, a titolo gratuito o oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto di DiRete.

20.2 DiRete può cedere in tutto o in parte il Contratto e i crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente a qualsiasi società controllata, controllante o collegata ai sensi dell'art. 2359 cod. civ., e al cessionario, in tutto o in parte, dell'azienda relativa alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica.

21. RECLAMI E INDENNIZZI

21.1 Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio nelle modalità e nei termini indicate dall'art. 7 e dalla Carta dei servizi.

La Carta dei Servizi disciplina le ipotesi indennizzo.

22. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

22.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, e della Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. per le controversie eventualmente insorte tra DiRete ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo di conciliazione avanti l'AGCOM o organismo dalla stessa delegato, rispettando i criteri e le procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie eventualmente stabiliti dall'Autorità. La proposizione del detto tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Per maggiori informazioni sulle modalità per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione e se del caso chiedere la definizione della controversia si veda la sezione dedicata agli utenti del sito istituzionale dell'Autorità: www.agcom.it

22.2 Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito dalla vigente normativa, il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto.

22.3 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'articolo dalla vigente normativa, per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

23. RECESSO DAL CONTRATTO A DISTANZA O NEGOZIATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

23.1 In caso di conclusione del Contratto a distanza (con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza come posta, Internet, telefono o fax) o “Negoziato fuori dai locali commerciali” (ossia alla presenza fisica simultanea delle parti ma in luogo diverso dalla sede e dai locali commerciali di DiRete), il Cliente-**Consumatore** potrà recedere, ai sensi del Codice del Consumo (artt. 45, 50 e 64) e della Del. 664/06/CONS e s.m.i., mediante comunicazione da inviare a DiRete con lettera raccomandata A.R. o PEC, senza alcuna penalità e senza che sia indispensabile specificarne il motivo (chiesto da DiRete solo a fini di indagine statistica, per migliorare la qualità dei servizi), entro il termine di dieci giorni lavorativi decorrenti (a) per il contratto a distanza dalla conclusione del Contratto quanto ai servizi, e dalla consegna quanto agli apparati, e (b) per il contratto negoziato fuori dai locali commerciali, dall'Ordine quanto ai servizi e agli apparati preventivamente illustrati al Consumatore, e, altrimenti, quanto agli apparati, dalla successiva consegna o (c) entro il maggior termine di Legge.

23.2 La detta comunicazione può essere inviata entro lo stesso termine anche mediante telegramma, posta elettronica e fax a condizione che sia confermata mediante Raccomandata A/R o PEC entro le 48 ore successive. La sostanziale integrità degli apparati, in quanto custoditi ed eventualmente adoperati con l'uso della normale diligenza è condizione essenziale per l'esercizio di questo diritto di recesso.

23.3 Il Consumatore che si avvalga di tale facoltà ha diritto al rimborso gratuito delle somme già versate entro 30 giorni dalla conoscenza da parte di DiRete del recesso, escluso il corrispettivo e i rimborsi dovuti per prestazioni già eseguite e salvo l'obbligo al pagamento delle spese per la restituzione degli apparati. Il Consumatore è avvisato che nei casi l'esecuzione sia iniziata prima con il suo consenso della scadenza del termine il diritto al recesso di cui al presente articolo è escluso, il ripristino della situazione precedente potrebbe non essere automatico e comportare disservizi e costi per il Consumatore.

24. DISPOSIZIONI FINALI

24.1 Il Cliente dichiara di avere letto le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e gli altri allegati e di accettarne interamente il contenuto.

24.2 I riferimenti al Cliente o a DiRete includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.

24.3 Le condizioni particolari dell'offerta selezionata prevalgono ove incompatibili sulle presenti condizioni generali.

ORDINE SOTTOPOSTO VIA WEB: Letto e sottoscritto per accettazione dal Cliente

(PER I CONTRATTI NON STIPULATI VIA WEB): ORDINE SOTTOPOSTO TRAMITE LA RETE DI DISTRIBUZIONE DI DiRete

Luogo _____ Data _____ Firma _____

Ai sensi degli articoli 1341 del Codice Civile, dichiaro di aver letto e di approvare espressamente le seguenti clausole contenute nelle Condizioni Generali di Contratto: art. 1.2. (presunzione sul Cliente); art. 2 (durata e recesso); artt. 3.2 3.3 3.4 e 3.5 (conclusione del Contratto e facoltà di rifiutare la fornitura); art. 4 (limiti e condizioni accesso wireless); art. 5 (Limitazioni Servizio telefonico; Portabilità, limitazioni di responsabilità per fatto del Cliente o del terzo operatore); art. 7 (modalità e termini reclamo); art. 8.2 (apparati, decadenza dalla garanzia); art. 8.4 (obblighi di custodia degli apparati e manleva del Cliente in caso di violazione); art. 8.7 (penale per mancata restituzione); art. 9.3, 9.4 e 9.5 (Sospensione, interruzione, insoluti, interessi di mora o cessazione per mancato pagamento); art. 9.2 (fatturazione anticipata); 9.7 (sospensione per traffico anomalo); art. 10 (modifica unilaterale del Contratto); art. 11 (sospensione del Servizio); art. 12.3, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7 e 12.8 (condizioni d'uso dei Servizi, manleve conseguenti a violazioni) art. 13 (limitazione di responsabilità su disponibilità dati); artt. 14 e 15 (Risoluzione del Contratto); artt. 16.5 , 16.6 (esclusioni e limitazioni di responsabilità); art. 19 (presunzione conoscenza comunicazioni inviate a recapiti del Cliente); art. 20 (divieto di cessione); art. 22 (Tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro competente); art. 24 (interpretazione contratto).

ORDINE SOTTOPOSTO VIA WEB: Letto e sottoscritto per accettazione dal Cliente

(PER I CONTRATTI NON STIPULATI VIA WEB): ORDINE SOTTOPOSTO TRAMITE LA RETE DI DISTRIBUZIONE DI DiRete

Luogo _____ Data _____ Firma _____
