

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEI SERVIZI DI TECNODATA TRENTINA

Premessa

1. Definizioni
2. Oggetto Del Contratto
3. Durata Del Contratto E Diritto Di Recesso
4. Attivazione Del Servizio Tecnodata E Installazione Del Router
5. Scelta E Cambio Del Piano Tariffario
6. Fatturazione E Pagamento. Contributo Di Attivazione
7. Fornitura E Sospensione Dei Servizi
8. Servizio Telefonico
9. Servizio Di Accesso Ad Internet
10. Migrazione E Portabilita'
11. Ritardato Pagamento. Mancato Pagamento, Pagamento Parziale E Sospensione
12. Regole Sulla Fruizione Del Servizio
13. Apparati – Garanzia. Sostituzione Dell'apparecchio
14. Qualita' Del Servizio
15. Modifiche Del Contratto Da Parte Di Tecnodata Trentina
16. Risoluzione Per Inadempimento
17. Cessione Del Contratto
18. Servizio Clienti E Reclami
19. Indennizzi
20. Limitazioni Di Responsabilita' E Manleva
21. Tentativo Obbligatorio Di Conciliazione E Foro Competente
22. Diritti Di Proprietà Industriale E Intellettuale Di Tecnodata

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEI SERVIZI DI TECNODATA TRENTINA

### Premessa

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “Contratto”) regolano il rapporto di fornitura del Servizio di connettività Internet e del Servizio di Comunicazione Vocale offerto da Tecnodata Trentina S.r.l. (di seguito anche Tecnodata) ai propri Clienti Consumer e Business.

Il rapporto contrattuale, oltre alle presenti Condizioni Generali di Contratto, è disciplinato anche dall’Informativa Privacy, dai Piani Tariffari e Offerte Promozionali presenti sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it), dalla Carta dei Servizi, dal Modulo di Adesione e dall’ulteriore modulistica eventualmente sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto, nonché dai documenti e dalle discipline contrattuali richiamati nei suddetti atti.

La documentazione (ivi inclusi Piani Tariffari e Offerte Promozionali) valida a tutti gli effetti contrattuali e di legge per consentire al Cliente di fruire dei servizi di Tecnodata è esclusivamente quella presente e rinvenibile sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) nella versione più aggiornata disponibile online alla data della richiesta stessa. In caso di contrasto prevale sempre quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Le presenti Condizioni Generali sono rese note e disponibili al Cliente e sono, altresì, distribuite presso i Punti Vendita e pubblicate nell’apposita sezione del sito internet [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it)

### 1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni si intende:

1.1 **Apparato di Trasmissione:** identifica il dispositivo che consente la trasmissione dei segnali di comunicazione elettronica ai propri Clienti, attraverso servizi attivi, quali: modem, router Wi-Fi, dispositivi di ricezione FWA, telefoni, centralini VoIP, etc. e di seguito definiti anche “Apparati”;

1.2 **Carta dei Servizi:** indica la Carta dei Servizi di Comunicazione Elettronica di Tecnodata, vale a dire il documento che rende noti ai propri Clienti i diritti, gli obblighi ed i livelli di qualità del servizio adottati da Tecnodata così come stabilito dalla normativa vigente;

1.3 **Cliente:** indica il soggetto, persona fisica o giuridica, che stipula il Contratto relativo ai servizi di comunicazione elettronica (c.d. “Cliente finale”);

1.4 **Codice delle Comunicazioni Elettroniche:** Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n.259 e s.m.i.

1.5 **Costo di attivazione :** contributo *Una Tantum* per l’allaccio dell’utenza alla rete internet.

1.6 **Contratto:** indica l’accordo tra Tecnodata ed il Cliente per la costituzione del rapporto contrattuale, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, unitamente all’Informativa Privacy, ai Piani Tariffari e alle Offerte Commerciali, al Modulo di adesione e alla Carta dei Servizi, avente per oggetto l’attivazione e la fruizione dei Servizi Tecnodata;

1.7 **Condizioni Generali:** indica le presenti Condizioni Generali di Contratto;

1.8 **Tecnodata Trentina S.r.l.:** indica la società di telecomunicazioni, con sede legale in Trento, titolare delle necessarie autorizzazioni previste ai sensi dell’articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e che commercializza i Servizi di Comunicazione elettronica;

1.9 **Informativa Privacy:** indica il documento prodotto da Tecnodata in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente e recante le modalità di trattamento dei dati personali forniti dai propri Clienti contestualmente all’attivazione dei Servizi o nel corso del rapporto contrattuale (Regolamento 2016/679/UE,

D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali);

1.10 **Modulo di adesione:** indica il modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente a titolo di accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, dell'Offerta commerciale scelta dal Cliente, ovvero di accettazione di tutta l'ulteriore documentazione contrattuale indicata nello stesso e di richiesta del Servizio;

1.11 **Offerta Commerciale:** indica il profilo dell'Offerta relativa ai Servizi di comunicazione elettronica (Internet e telefonia) che il Cliente può scegliere tra i vari profili di volta in volta messi a disposizione da Tecnodata e pubblicati sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it);

1.12 **Punto Vendita:** indica il punto vendita della rete commerciale di Tecnodata ove è possibile acquistare i Servizi offerti da Tecnodata;

1.13 **Rete:** indica una rete pubblica di comunicazione elettronica utilizzata da Tecnodata per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

1.14 **Servizio Clienti:** indica il servizio di assistenza disponibile per i Clienti Tecnodata ai seguenti canali:

- a. Servizio Call Center contattabile al numero 0461 1780400 e attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00;
- b. Servizio telefonico con risponditore automatico contattabile al numero 0461 1780400 e attivo nelle giornate e negli orari di indisponibilità del servizio di Call Center;
- c. Servizio di reperibilità per richieste di intervento attivabile tramite email: [assistenza@tecnodata.it](mailto:assistenza@tecnodata.it);

Tutte le informazioni relative all'erogazione del servizio da parte di Tecnodata sono disponibili sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) e all'interno della Carta dei Servizi.

1.15 **Servizio di comunicazione elettronica:** indica i servizi accessibili al pubblico, forniti di norma a pagamento, consistenti nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni (es. servizi di accesso a Internet a banda ultra larga, servizi di telefonia etc);

1.16 **Servizi Tecnodata:** indica i seguenti Servizi di comunicazione elettronica per Clienti Consumer e Business offerti da Tecnodata:

- a. **Servizio di Accesso a Internet:** servizio di connessione Internet a banda ultra larga con tecnologia di accesso in fibra FTTH (*Fiber To The Home*), mista fibra-rame FTTC (*Fiber To The Cabinet*), radio FWA (Fixed Wireless Access);
- b. **Servizio telefonico accessibile al pubblico:** servizio VoIP che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale;
- c. **Servizi Accessori e/o Opzionali:** servizi, gratuiti o a pagamento, diversi dai punti a. e b.;

## 2. Oggetto del Contratto

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura dei Servizi offerti al Cliente, in base alla sottoscrizione di uno specifico Piano Tariffario prescelto.

Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente richiede l'attivazione e la fruizione del Servizio offerto e la eventuale fornitura del modem così come previsto nell'Offerta, nelle presenti Condizioni Generali e secondo il Piano Tariffario prescelto.

## 3. Durata del Contratto e Diritto di Recesso

3.1 Il presente Contratto ha una durata iniziale che, se non è diversamente specificata, è pari a 24 mesi dalla sua conclusione; salvo disdetta del Cliente comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si

rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato.

3.2 Le attività di esecuzione del Contratto saranno avviate trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo nel caso in cui il Cliente richieda l'esecuzione del Contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per il ripensamento;

3.3 Resta fermo il diritto attribuito dalla Legge (cd. Decreto Bersani D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 e sue successive modifiche e Delibera AGCOM n. 487/18/CONS) al Cliente di recedere in ogni momento dal Contratto per adesione, anche per passare ad altro operatore, senza vincoli temporali e ritardi non giustificati, dandone comunicazione scritta a Tecnodata con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R a Tecnodata Trentina S.r.l., Via Romano Guardini n. 17 - 38121 Trento e/o via PEC all'indirizzo [tecnodata@pec.tn.it](mailto:tecnodata@pec.tn.it).

3.4 Il Cliente può comunicare la disdetta e il recesso ai sensi dei commi precedenti anche a mezzo di posta elettronica purché confermata mediante PEC e/o raccomandata A/R nelle 48 ore successive; inoltre, nei contratti per adesione, il Cliente che voglia comunicare la disdetta o il recesso si può valere di tutte le modalità di comunicazioni previste per l'Ordine. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore – oppure, se il mezzo impiegato non lo rende possibile, almeno i riferimenti identificativi del detto documento d'identità - e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore. Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono specificate in Offerta e consistono degli eventuali (a) costi per dismettere o trasferire l'utenza, (b) restituzione di sconti e (c) ratei residui del prezzo di servizi o prodotti eventualmente acquistati congiuntamente al servizio principale. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta.

3.5 Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori ovvero di Prodotti, offerti congiuntamente ai Servizi, recede anticipatamente ovvero dovesse comunicare la propria disdetta al Contratto, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista del piano rateale, a meno che con la disdetta o con l'esercizio del recesso, oppure in un momento successivo, non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione

3.6 Fermo quanto indicato ai commi precedenti, il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) Giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta a Tecnodata con cui manifesta espressa volontà di recedere dai Servizi e riportare la data in cui la richiesta di attivazione dei Servizi stessi è stata accettata da Tecnodata, anche utilizzando il modulo presente sul sito. Inoltre, tutti gli apparati eventualmente forniti con l'attivazione dei Servizi devono essere restituiti tramite spedizione a carico del Cliente all'indirizzo di Tecnodata, integri e corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 (quattordici) Giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005.

3.7 Tecnodata, entro 14 Giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, si farà carico di provvedere al rimborso degli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare i Servizi durante il periodo di recesso di 14 Giorni sopra indicato ed i Servizi siano effettivamente attivati entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi dei Servizi fruiti sino al momento in cui ha informato Tecnodata suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) e nella Carta dei Servizi.

3.8 Tecnodata può recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, nonché di recedere dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi con preavviso di 90 giorni, a mezzo annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, nonché avviso su [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) e informativa del Servizio Clienti.

3.9 In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, Tecnodata restituirà gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.

3.10 In caso di recesso anticipato, al cliente verranno addebitati i costi sostenuti da Tecnodata secondo quanto indicato all'interno delle offerte pubblicate sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

#### **4. Attivazione del Servizio Tecnodata e installazione del Router**

4.1 Tecnodata fornisce i Servizi in modalità abbonamento mensile su richiesta del Cliente, il quale potrà richiedere l'attivazione mediante apposita procedura online accessibile dal sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) ovvero recandosi di persona presso un Punto Vendita tra quelli elencati sul sito di Tecnodata, per sottoscrivere il Modulo di adesione, completare la propria identificazione e richiedere l'attivazione del Servizio, ovvero provvedervi tramite call center o tramite la propria rete vendita e successivo invio della predetta documentazione. In ogni caso, il Cliente sotto la propria responsabilità dovrà sempre fornire alla Società e/o ai soggetti dalla stessa indicati i propri dati anagrafici, oltre a copia fronte/retro di un proprio documento di identità valido, nonché il numero di codice fiscale e tutti gli ulteriori elementi eventualmente occorrenti a garantire la corretta identificazione del Cliente. La richiesta di attivazione del Servizio, in una delle modalità descritte in precedenza, vale come proposta contrattuale liberamente accettabile da Tecnodata.

4.2 Tecnodata, a seguito della richiesta dei Servizi, si riserva la facoltà di effettuare delle valutazioni di affidabilità creditizia del Cliente e in base all'esito di tali valutazioni, si riserva di:

- a) richiedere specifici metodi di pagamento e/o garanzie (a titolo esemplificativo: domiciliazione della fattura, versamento di una cauzione secondo le modalità comunicate da Tecnodata e di importo proporzionato al costo dei Servizi richiesti;
- b) richiedere il pagamento anticipato di una parte o della totalità del prezzo in occasione di adesione a contratti che prevedono l'acquisto di un Prodotto,
- c) richiedere il preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Tecnodata, anche per servizi diversi da quello oggetto del Contratto.

La mancata accettazione di quanto sopra, costituisce causa di mancato perfezionamento o di risoluzione del Contratto. Tecnodata si riserva altresì la facoltà di non perfezionare il Contratto e non procedere all'attivazione dei Servizi in caso di accertata morosità intenzionale, maturata anche con altri operatori di comunicazioni elettroniche, avente i requisiti per l'iscrizione alla banca dati SIMOITEL.

4.3 Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Tecnodata, la richiesta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Tecnodata nei confronti del Cliente.

4.4 In tutti i casi sopra indicati, Tecnodata provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente le ragioni che hanno determinato la mancata attivazione del Servizio. Resta inteso che la mancata attivazione del Servizio potrebbe verificarsi anche in caso di assenza di riferimenti telefonici all'interno del Modulo di adesione, ovvero in caso di mancata risposta da parte del Cliente al tentativo di contatto. In tali casi, il Cliente potrà contattare

Tecnodata per chiedere informazioni sulla mancata attivazione del Servizio

4.5 Salvo diversa richiesta del Cliente in fase di sottoscrizione dell'offerta, il router sarà consegnato e installato presso l'indirizzo indicato dal Cliente in sede di adesione e previo appuntamento telefonico con gli incaricati di Tecnodata.

4.6 Tecnodata fornisce le specifiche e i parametri necessari per la corretta configurazione dei Servizi nell'apposita pagina del sito web [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it), ma non provvede all'installazione di router diversi da quelli dalla stessa forniti, così come non risponde per la mancata o ritardata attivazione e il successivo malfunzionamento dei Servizi Tecnodata imputabili al mancato funzionamento di router non forniti dalla stessa. Nel caso in cui il cliente decida di installare un router proprio, questo dovrà essere tecnicamente compatibile ed omologato per tale utilizzo sulla base della normativa europea e nazionale in materia di comunicazioni elettroniche.

4.7 Il Contratto si concluderà nel momento in cui Tecnodata attiverà il Servizio a condizione che abbia ricevuto dal Cliente la modulistica di adesione correttamente compilata con i relativi allegati e attiverà il Servizio e fermo restando quanto espresso al presente paragrafo.

4.8 Il Servizio sarà attivato al momento dell'installazione e/o del collegamento del router alla linea di accesso entro un termine massimo indicato nell'offerta e specificato nella Carta dei Servizi che forma parte integrante del presente Contratto. Il segnale di connessione alla Rete Internet equivale all'avviso di iniziata esecuzione di cui all'articolo 1327, co. 2, del c.c.

4.9 Nel caso di attivazione oltre il suddetto termine massimo al Cliente verrà corrisposto nella prima fattura utile l'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi nel rispetto della delibera 347/18/CONS e s.m.i..

## **5. Scelta e cambio del Piano Tariffario.**

5.1 All'atto della sottoscrizione del Modulo di adesione, il Cliente avrà il diritto di scegliere il Piano Tariffario per l'utilizzo dei Servizi tra i Piani Tariffari disponibili al pubblico e pubblicati nell'apposita sezione di Trasparenza Tariffaria del sito internet [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it). In mancanza di una espressa scelta al momento dell'adesione di un Piano Tariffario da parte del Cliente, Tecnodata attiverà comunque il Piano Base.

5.2 Il Cliente potrà chiedere il mutamento del Piano Tariffario prescelto a condizione che ciò risulti tecnicamente possibile e che siano soddisfatte le condizioni richieste per la fruizione del nuovo Piano Tariffario. Le modalità per il cambio del Piano Tariffario, nonché la relativa modulistica, sono pubblicate nell'apposita sezione del sito internet [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

## **6. Fatturazione e pagamento. Contributo di attivazione**

6.1 Tecnodata invierà al Cliente la fattura in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica e/o in formato cartaceo all'indirizzo indicato dal Cliente stesso nel Modulo di adesione. Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore le eventuali variazioni di indirizzo e-mail, nonché di qualsiasi altro dato e/o recapito telefonico necessario ai fini della fatturazione. In difetto, si considereranno correttamente inviate e ricevute le fatture trasmesse all'ultimo indirizzo e-mail e/o recapito noto al Fornitore.

6.2 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in fattura. Il Cliente prende atto che ove abbia scelto la modalità di pagamento (a) addebito sul conto corrente pagamento a mezzo Sepa Direct Debit preautorizzato; (b) Ricevuta Bancaria; (c) Bonifico Bancario; (d) addebito sulla carta di credito, è suo onere verificare con la propria banca, il buon esito del pagamento effettuato nei confronti del Fornitore e comunicare tempestivamente a quest'ultimo eventuali variazioni dei dati rilevanti; il Fornitore in nessun caso potrà essere considerato responsabile ove i pagamenti non vadano a buon fine per inerzia del Cliente e/o dell'istituto bancario preposto. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'I.V.A. nell'aliquota stabilita. Ogni onere fiscale

derivante dal contratto è a carico del Cliente. Tutti gli importi riportati nel presente contratto si intendono esposti in Euro. Ove richiesto dalla Legge, e nei casi in cui il Cliente che abbia autorizzato l'addebito sul conto corrente o sulla carta di credito vi acconsenta, la fatturazione è esclusivamente elettronica e senza costi di invio per il Cliente. Diversamente, le fatture sono recapitate in forma cartacea al recapito indicato dal Cliente nel Contratto, con addebito delle relative spese di spedizione indicate all'interno del documento contabile, non superiori a 2,00 euro.

6.3 I corrispettivi saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro la data indicata nella fattura stessa mediante addebito bancario SSD Sepa automatico. Tecnodata emetterà la fattura relativa al servizio nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (DPR n. 633/72).

6.4 Il pagamento deve essere integrale, salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento dei soli importi specificamente contestati con reclamo, pendente il reclamo e le procedure di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i.. Una volta chiuso il reclamo, restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito di tali procedure dovessero risultare dovute.

6.5 Qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente abbia esito positivo, Tecnodata provvede al rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo, con accredito sulla prima fattura utile successiva o direttamente sul conto del Cliente.

6.6 Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza della fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura del saggio legale corrente ai sensi dell'articolo 1284 c.c.; rimane fermo in ogni caso il diritto di Tecnodata al maggior danno, alla sospensione amministrativa dei Servizi (v. art. 7) e alla risoluzione del Contratto (v. art. 16).

6.7 In presenza di fatturazione reciproca si darà luogo alla compensazione finanziaria delle fatture attive e passive ai sensi dell'Art.1241 c.c. e seguenti.

6.8 Ogni eventuale concessione da parte di Tecnodata, promozione e/o abbuono sui corrispettivi del Servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa e pertanto non potrà costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

6.9 L'eventuale costo di attivazione (una tantum) è specificato nell'offerta commerciale.

6.10 Laddove nel corso del rapporto di fornitura si verificano condizioni tali da richiedere interventi di manutenzione extra o di riposizionamento degli apparati eventualmente forniti da Tecnodata, la stessa si riserva la facoltà di valutare l'opportunità o meno di intervenire. Le prestazioni di attività eventualmente prestate da parte del personale di Tecnodata saranno consuntivate alle tariffe orarie in vigore al momento della loro fornitura e indicate sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

6.11 Le fatture conterranno gli importi relativi al contributo fisso mensile definito nell'offerta commerciale ed eventuali costi una tantum. Qualora il cliente receda anticipatamente entro i 24 mesi dalla sottoscrizione del Contratto, ovvero in qualsiasi altro caso di cessazione del contratto entro tale periodo, Tecnodata si riserva il diritto di addebitare il pagamento delle rate residue relative, salva la facoltà del Cliente di scegliere se continuare a pagare le rate residue alla scadenza prevista ovvero pagarle in un'unica soluzione. L'opzione sulla modalità di pagamento delle rate residue potrà essere esercitata dal Cliente all'atto della comunicazione del recesso. Tutte le informazioni sono pubblicate all'interno delle offerte sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

## **7. Fornitura e sospensione dei servizi**

7.1 Tecnodata fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto stesso ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori

di qualità dei Servizi erogati, così come riportato nella Carta dei Servizi. È fatta salva la facoltà dell'Operatore di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e, solo previa modifica del Contratto, la possibilità di avvalersi di una tecnologia diversa da quella indicata nel Contratto, qualora, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete o del mercato ciò serva a garantire una fornitura efficiente.

7.2 In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Tecnodata informa il Cliente con (cinque) 5 Giorni di preavviso a mezzo posta elettronica, PEC, SMS o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne dà notizia sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

7.3 Tecnodata può inoltre sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi senza preavviso, per guasti alla rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.

7.4 Tecnodata garantisce i tempi di riparazione di cui alla Carta dei Servizi, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti, salvi il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto del Cliente.

7.5 In caso di inadempimento del Cliente, Tecnodata può sospendere e/o limitare, con congruo e motivato preavviso, anche telefonico, la fornitura. Se l'inadempimento ha ad oggetto un obbligo di pagamento, Tecnodata fornisce debito preavviso della interruzione del servizio, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - allo specifico servizio interessato dall'inadempimento, salvo poter estendere la sospensione a tutta la fornitura nei casi di frode, o di ripetuti mancati o ritardati pagamenti nell'arco dei (sei) 6 mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini Tecnodata non considera i ritardi inferiori a 15 giorni dalla scadenza della fattura, e i mancati pagamenti nella misura in cui afferiscano a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Durante il periodo di sospensione per inadempimento il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.

7.6 Qualora il Cliente sviluppi traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio VoIP, Tecnodata può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico telefonico anomalo e le opportune verifiche e subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico e garantire l'adempimento.

7.7 Nei casi di sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimento del Cliente, resta ferma la facoltà di Tecnodata di risolvere il Contratto.

7.8 Per ottenere il ripristino della fornitura sospesa per mancata corresponsione di importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ai costi iniziali di attivazione al netto di eventuali promozioni, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da Tecnodata. Se non risolve il Contratto, Tecnodata riattiva la fornitura sospesa entro (due) 2 Giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'adempimento.

7.9 In caso di sospensione o cessazione di uno o più Servizi per motivi amministrativi e non tecnici avvenuta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, Tecnodata riconoscerà automaticamente, senza bisogno di specifica richiesta, un indennizzo per ogni giorno di sospensione e per ciascun servizio non accessorio, l'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi nel rispetto della delibera 347/18/CONS e s.m.i. mediante accredito dell'importo sulla prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla

segnalazione o sua risoluzione se successiva, e se la capienza di tale fattura è insufficiente mediante successivi accrediti, oppure a scelta del Cliente bonifico/assegno, ferma restando per Tecnodata la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

## 8. Servizio Telefonico

8.1 Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate 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 Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza (NUE) "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali con localizzazione del chiamante all'indirizzo della fornitura. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.

8.2 Il Servizio Telefonico analogico, ove disponibile, è erogato da Tecnodata avvalendosi di una linea di accesso della rete telefonica pubblica in rame, oppure mediante eventuale preselezione dell'Operatore su linea telefonica del Cliente con un terzo operatore.

8.3 Il Servizio Telefonico VoIP è erogato da Tecnodata su un collegamento d'accesso del Contratto, trasmettendo la comunicazione voce sulla connettività Internet del Servizio di Accesso, che ne costituisce pertanto necessario e indefettibile presupposto tecnico.

8.4 Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare.

8.5 Il Cliente che per fruire del Servizio usi apparati e sistemi non oggetto del Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente certificati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i servizi e sistemi di Tecnodata e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a Tecnodata e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio Telefonico e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.

8.6 In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. La qualità del Servizio Telefonico VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 9 indipendenti da Operatore e fuori dal suo controllo.

8.7 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 Numerazione Geografica è associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio dichiarato dal Cliente nella Proposta, al di fuori del quale è vietato al Cliente qualsiasi utilizzo; qualora il Servizio includa invece la prestazione di nomadismo, il Cliente prende atto che in caso di chiamata d'emergenza il chiamante verrebbe comunque localizzato all'indirizzo fisso di fornitura e dichiara di disporre di utenza mobile della quale si avvarrà per eventuali chiamate d'emergenza quando non si trovi all'indirizzo di fornitura.

8.8 Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al NUE 112 e ai numeri di emergenza nazionali. Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi

di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. È mera facoltà dell'Operatore consentire il traffico entrante pendente la sospensione.

8.9 Salva diversa richiesta del Cliente, Tecnodata attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo (che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento) o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge. In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto fino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo delle chiamate, escluso che per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche, numeri mobili o con regime tariffario equivalente. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia al sito internet e al Servizio Clienti.

8.10 Il Cliente del Servizio Telefonico ha diritto di essere inserito gratuitamente negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei suoi dati personali negli Elenchi e aggiorna sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente il data base unico ("DBU"); Tecnodata non risponde del mancato e/o inesatto inserimento di dati imputabile al soggetto terzo incaricato per Legge degli Elenchi.

8.11 Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato nei (sei) 6 mesi precedenti la richiesta. Tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime (tre) 3 cifre. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il contraente può richiedere la comunicazione dei numeri completi delle relative comunicazioni.

## **9. Servizio di Accesso ad Internet**

9.1 Il Cliente può verificare sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) la disponibilità del Servizio, la infrastruttura fisica e la tecnologia con la quale è erogato, la velocità massima di navigazione nominale consentita dalla tecnologia in condizioni ottimali, la stima della velocità massima e minima attesa per il suo specifico collegamento. Tali indicazioni sono meramente preliminari e non sono vincolanti per l'Operatore.

9.2 Il Servizio di Accesso a Internet consente al Cliente di collegarsi a Internet con la infrastruttura, la tecnologia, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche. Tecnodata informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera AGCOM n. 244/08/CSP e s.m.i. a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel Contratto per la velocità di trasmissione dati e cioè, la banda minima in downloading e in uploading. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per tali indicatori (v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Tecnodata per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore nelle modalità di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere il certificato all'operatore tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. L'Operatore dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto entro 30 giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento dell'Operatore e comunque non prima di 45 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e

qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti dall'Operatore, recedere senza alcun costo dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare a Tecnodata anche a mezzo di posta elettronica purché confermata mediante PEC e/o raccomandata A/R nelle 48 ore successive; il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino Tecnodata, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.

9.3 In ogni caso il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso, il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e, o ancora l'uso di tecnologie di accesso wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che l'Operatore possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio.

9.4 Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di Tecnodata e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati da Tecnodata, e deve fornire a Tecnodata e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.

9.5 L'accesso ad Internet può essere limitato per effetto di ordini dell'Autorità pubbliche competenti, alle condizioni e nei modi di Legge.

9.6 Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso del Cliente vigente il Contratto per il Servizio, con espresso divieto di trasferimento a terzi. Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici fornisce allo scopo informazioni corrette e ne comunica tempestivamente a Tecnodata ogni modifica, affinché quest'ultima possa aggiornare il database del RIPE dove tali informazioni sono pubblicate in abbinamento agli indirizzi IP assegnati. Il Cliente garantisce che l'uso degli indirizzi IP assegnati sia conforme al Contratto e alle disposizioni del RIPE disponibili su <http://www.ripe.net>. Il Cliente è consapevole che il mancato uso o l'uso improprio delle risorse pubbliche assegnate può determinare la revoca delle stesse, e/o comportare limitazioni del Servizio, senza che alcuna responsabilità sia imputabile a Tecnodata. Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP assegnati al Cliente tornano nella immediata disponibilità di Tecnodata.

## **10. Migrazione e portabilità**

10.1 Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient) da e verso Tecnodata (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della

numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità).

10.2 Per i Servizi erogati su infrastruttura d'accesso proprietaria ("Rete Tecnodata"), sino a diversa disposizione di Legge che imponga e disciplini l'eventuale Migrazione, è consentita la sola Portabilità. Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Tecnodata può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

10.3 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating per il servizio da trasferire. Anche ai fini del buon esito del trasferimento, il Cliente deve trasmettere a Tecnodata la richiesta utilizzando i canali di contatto e/o le modalità di richiesta disponibili sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it). La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi verso il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.

10.4 Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza). Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito obbligatoriamente dal donating in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito web dell'operatore stesso. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Tecnodata con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a Tecnodata con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente e processate.

10.5 Migrazione e/o Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di 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.

10.6 Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Tecnodata non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

10.7 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Tecnodata a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Tecnodata non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte di Tecnodata della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al recipient o al Cliente.

10.8 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente.

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

10.10 Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e/o Portabilità sono reperibili su [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) o tramite il Servizio Clienti.

## **11. Ritardato pagamento. Mancato pagamento, pagamento parziale e sospensione**

11.1 In caso di mancato pagamento oltre il termine stabilito, il Cliente è tenuto a corrispondere a Tecnodata, senza necessità di intimazione o di messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di (tre) 3 punti. Tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla L. n. 108/96 e successive modifiche.

11.2 Il Cliente è tenuto a saldare il mancato pagamento entro e non oltre il termine di 15 giorni dalla scadenza indicata nella fattura.

11.3 Qualora il Cliente non effettui il pagamento entro tale termine, Tecnodata avvia le procedure di sollecito e si riserva la facoltà di procedere con la sospensione dei Servizi o la risoluzione del contratto ex art. 1456 c.c. previo preavviso inoltrato con lettera raccomandata all'indirizzo di residenza indicato dal Cliente al momento della compilazione del Modulo di adesione e/o posta elettronica certificata e/o raccomandata elettronica e/o attraverso altro mezzo elettronico equivalente.

11.4 Nel caso di frode, ripetuti ritardi o ripetuti mancati pagamenti, Tecnodata si riserva la facoltà di procedere alla sospensione di ogni altro eventuale Servizio fornito al Cliente anche nel caso in cui i pagamenti di tale ulteriore Servizio risultino regolari, fin tanto che il Cliente non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni. Il Servizio potrà essere riattivato successivamente al pagamento di quanto dovuto. Il Cliente dovrà inoltrare la ricevuta di pagamento all'indirizzo email [amministrazione@tecnodata.it](mailto:amministrazione@tecnodata.it).

11.5 Eventuali reclami e contestazioni dovranno essere inoltrati secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dall'articolo 18 delle presenti Condizioni. In ogni caso, la presentazione del reclamo non esonera il Cliente dall'obbligo di pagamento della fattura contestata.

## **12. Regole sulla fruizione del Servizio**

12.1 I Servizi sono destinati ad un uso esclusivamente personale. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi secondo buona fede e correttezza evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, anche di terzi. Il Cliente dovrà, altresì, astenersi dal conseguire o fare conseguire a terzi vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi internet attivati (sono considerati indice di un utilizzo non corretto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, condotte quali l'Uso Pubblico, che comporta la fruizione del Servizio in luoghi quali bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici, ovvero la condivisione del Servizio al di fuori del luogo di installazione del router).

12.2 Il Cliente è tenuto a non utilizzare, né consentire che terzi utilizzino, i Servizi per scopi illeciti, di lucro o in modo da recare molestia e/o offesa o da violare direttamente o indirettamente diritti o altre posizioni giuridiche di altri utenti e/o di terzi e comunque dovrà tenere indenne Tecnodata da ogni eventuale responsabilità, costo, danno, onere, che ne dovesse derivare. Tecnodata non potrà essere ritenuta responsabile per i suddetti comportamenti né di qualsiasi dato trasmesso o fruito dai Clienti propri o di altri operatori attraverso la Rete.

12.3 Il Cliente manterrà la titolarità del Contratto, nonché di tutti gli obblighi derivanti dallo stesso e sarà responsabile per eventuali usi impropri o illegali del Servizio a lui intestato.

12.4 Tecnodata potrà adottare idonee misure per inibire, anche preventivamente, ogni abuso e/o frode, anche in conformità alla vigente disciplina sulla protezione dei dati personali. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, delle obbligazioni di cui al presente contratto nonché di inosservanza di leggi o

regolamenti.

12.5 Tecnodata si riserva, previa comunicazione al Cliente, di sospendere immediatamente, totalmente o parzialmente, i Servizi, opzioni e/o promozioni. Ogni uso difforme dei Servizi, che sia contrario a leggi e regolamenti, alle presenti Condizioni Generali di Contratto e alla Carta dei servizi, ovvero che sia contrario a buona fede e correttezza, configura inadempimento del Cliente, con risoluzione del Contratto in base all'art. 1456 c.c. e disattivazione dei Servizi.

### **13. Apparati - Garanzia. Sostituzione dell'Apparecchio**

13.1 Se l'Offerta include la fornitura di sistemi hardware e/o software, congegni e apparati di trasmissione destinati alla fruizione dei Servizi, ne specifica le condizioni di fornitura: in vendita o comodato d'uso gratuito.

13.2 La consegna, configurazione e installazione degli Apparati, se inclusi nell'oggetto della fornitura, sono disciplinati nell'Offerta. In difetto, sono a cure e/o spese del Cliente, con ritiro previo appuntamento presso la sede di Operatore o tramite la sua Rete di distribuzione.

13.3 Gli Apparati in comodato restano di proprietà di Tecnodata e il Cliente deve mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, e risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Tecnodata risponde di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge e si riserva di modificare o sostituire gli Apparati in noleggio o comodato, per esigenze tecniche, a proprie cure e spese.

13.4 Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati di Tecnodata con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati di Tecnodata è riservato ad addetti autorizzati, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Tecnodata.

13.5 Gli Apparati eventualmente venduti da Tecnodata sono coperti dalla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla consegna. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente. Il Cliente dovrà comunicare un eventuale difetto al servizio assistenza il prima possibile e comunque entro il termine di (due) 2 mesi dalla sua scoperta. Il servizio di garanzia e assistenza è prestato con la riparazione o sostituzione gratuita dell'Apparato difettoso.

13.6 Il Cliente si obbliga a usare gli Apparati forniti da Tecnodata per gli usi del Contratto in conformità alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Tecnodata e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi.

13.7 Il Cliente che non denunci il difetto per tempo o che violi gli obblighi di cui ai precedenti paragrafi, decade dalle garanzie previste e dal diritto all'assistenza gratuita, e diviene responsabile di eventuali limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a cose o terzi.

13.8 Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non integrare un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di intervento a vuoto e di trasporto indicati nel Contratto. Salvi i diritti riconosciuti dalla Legge e i casi di dolo e colpa grave, nessun danno può essere richiesto dal Cliente per ritardi nelle riparazioni e sostituzioni.

13.9 Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessa la propria efficacia o venga meno, entro e non oltre 10 giorni dallo scioglimento del rapporto, il Cliente deve restituire a proprie cure e spese, l'Apparato in comodato a Tecnodata presso la sua sede di Trento, Via

R.Guardini 17, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In difetto, il Cliente che abbia utilizzato l'Apparato si intende aver optato per l'acquisto dello stesso dietro addebito in un'unica soluzione del prezzo di listino specificato in Offerta.

13.10 Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia, il Cliente che abbia acquistato da Tecnodata l'Apparato con addebito rateizzato del prezzo e non abbia ancora esaurito i relativi ratei, si libera dall'obbligo di pagamento del prezzo versando l'importo delle rate residue previste dal Contratto, che saranno addebitate in un'unica soluzione.

13.11 Tecnodata garantisce il corretto funzionamento tecnico degli apparati di trasmissione forniti in comodato per tutta la durata dell'abbonamento ai Servizi, fermo restando l'utilizzo dello stesso da parte del Cliente conformemente a quanto disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e secondo l'ordinaria diligenza. Tecnodata non risponde per servizi di manutenzione che riguardino esclusivamente il funzionamento degli apparati di comunicazione scelti autonomamente dal Cliente.

13.12 Per tutta la durata della garanzia, Tecnodata si impegna a riparare/sostituire gratuitamente gli Apparati di trasmissione venduti dalla stessa al Cliente ove questi risultino difettosi, o comunque non idonei all'uso, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza o incuria nell'uso o nella conservazione dello stesso da parte del Cliente. La garanzia copre la riparazione o la sostituzione dell'apparato e non l'intervento del tecnico, per il quale è previsto un corrispettivo aggiuntivo indicato sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

- a) In particolare, i servizi di assistenza offerti da Tecnodata comprendono le seguenti attività:
- b) analisi della problematica esposta dal cliente;
- c) assistenza tecnica di 1° livello da parte dell'help desk;
- d) assistenza tecnica di 2° livello da parte di Tecnodata;
- e) qualora si renda necessaria l'uscita di un tecnico, fissazione appuntamento da parte del tecnico con il Cliente;
- f) riparazione e/o sostituzione del router da parte del tecnico;
- g) test di navigazione per verificare il funzionamento del router e
- h) comunicazione di chiusura intervento al cliente.
- i) Per segnalare il malfunzionamento e/o il guasto del proprio router, il Cliente può contattare Tecnodata telefonicamente, chiamando il numero 0461 1780400,) oppure scrivendo all'indirizzo mail [assistenza@tecnodata.it](mailto:assistenza@tecnodata.it).

13.13 Per maggiori informazioni circa i servizi di manutenzione offerti da Tecnodata consultare il sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) e la Carta dei Servizi.

13.14 Il Cliente è tenuto a restituire il router fornito da Tecnodata ove sia necessario per modifiche, manutenzione o la sostituzione per ragioni tecniche od operative. Tali servizi vengono effettuati gratuitamente..

## 14. Qualità del Servizio

14.1 Gli standard di qualità dei servizi di accesso a Internet, telefonia e customer care sono regolati dalla relativa Carta dei Servizi disponibile nei Punti Vendita e sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it)

14.2 Tecnodata si impegna a verificare il livello di qualità dei servizi offerti secondo quanto specificamente indicato nella Carta dei Servizi e conformemente agli obiettivi pubblicati sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

14.3 Il Cliente prende atto e accetta che, allo scopo di tutelare l'integrità delle reti di connessione Internet prevenendo fenomeni di congestione Tecnodata si riserva la facoltà di intervenire - ove necessario - in modalità temporanea, non automatica e non discriminatoria, sui livelli di qualità del servizio di connettività dati, anche tramite limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (peer-to-peer, file sharing ecc.).

## **15. Modifiche del Contratto da parte di Tecnodata Trentina**

15.1 Nel corso del rapporto contrattuale, Tecnodata ha facoltà di modificare unilateralmente le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi e i Piani Tariffari con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione al Cliente per i seguenti motivi:

- a) per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- b) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico dei Servizi;
- c) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso dei Servizi offerti;
- d) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione dei Servizi offerti;
- e) per ragioni inerenti la tutela dei principi di ordine pubblico;
- f) per impedire pratiche scorrette, elusive e/o violazioni delle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto e/o alla Carta dei Servizi e/o ai Piani Tariffarie/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale.

15.2 Sarà cura di Tecnodata provvedere ad informare il Cliente di ogni modifica del Contratto con un preavviso di 30 giorni con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse e al tempestivo aggiornamento dei documenti informativi resi disponibili tramite il Servizio Clienti e sul sito internet [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it).

15.3 Il Cliente, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del D. Lgs. N. 259/03, potrà accettare le modifiche o recedere dal Contratto senza penali né costi dandone evidenza a Tecnodata mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R a Tecnodata Trentina S.r.l., Via Romano Guardini n. 17 - 38121 Trento e/o via PEC [tecnodata@pec.tn.it](mailto:tecnodata@pec.tn.it) da inviare entro (trenta) 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di Tecnodata. In mancanza di comunicazione da parte del Cliente nel termine su indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento, da parte di Tecnodata, della raccomandata A/R e/o PEC di cui sopra.

15.4 Eventuali modifiche alle condizioni contrattuali che risultino migliorative del servizio avranno effetto immediato con esclusione del diritto di recesso senza oneri.

## **16. Risoluzione per inadempimento**

16.1 Tecnodata ha diritto di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c.:

- a) nell'ipotesi in cui il Cliente non adempia all'obbligo di pagamento delle fatture entro il termine di 15 giorni dalla data della loro scadenza, ai sensi dell'art. 7
- b) nel caso in cui il Cliente violi le norme sulla fruizione dei Servizi contrattualizzati;
- c) nell'ipotesi in cui il Cliente non provveda alla restituzione degli apparati di trasmissione concessi in comodato.

- d) In caso di risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi del presente articolo, Tecnodata invierà al Cliente apposita comunicazione a mezzo di lettera raccomandata A/R e/o attraverso altro mezzo elettronico equivalente, a seguito della quale sospenderà il Servizio offerto e lo disattiverà completamente trascorsi 7 giorni dalla ricezione della stessa.

## 17. Cessione del Contratto

17.1 In mancanza di espresso consenso da parte di Tecnodata, il Cliente non potrà trasferire né il Contratto, né i diritti e gli obblighi da esso derivanti. In ogni caso il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni nei confronti di Tecnodata.

17.2 È vietato al Cliente rivendere in tutto o in parte il servizio oggetto del presente Contratto.

17.3 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Tecnodata la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 ss. C.c, presta fin d'ora il proprio consenso, affinché Tecnodata possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi.

## 18. Servizio Clienti e Reclami

18.1 Tecnodata fornisce un servizio di assistenza Clienti, tramite il proprio Call Center accessibile al numero 0461 1780400 e attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Nei giorni e negli orari di indisponibilità del Call Center è disponibile al numero 0461 1780400 un risponditore automatico per il reindirizzamento delle richieste.

18.2 Per richieste di intervento è inoltre disponibile un servizio di reperibilità attivabile tramite email all'indirizzo [assistenza@tecnodata.it](mailto:assistenza@tecnodata.it)

18.3 Tutte le informazioni relative al Servizio clienti sono disponibili sul sito [www.tecnodata.it](http://www.tecnodata.it) e all'interno della Carta dei Servizi.

18.4 Tecnodata assicura ai Clienti il diritto di presentare reclami e segnalazioni di disservizi, senza oneri aggiuntivi, chiamando i numeri del servizio clienti indicati nelle presenti condizioni e all'interno della Carta dei Servizi, oppure per iscritto scrivendo all'indirizzo Tecnodata Trentina S.r.l., Via Romano Guardini n. 17 - 38121 Trento e/o via PEC [tecnodata@pec.tn.it](mailto:tecnodata@pec.tn.it).

18.5 Tecnodata rimborserà al Cliente le somme erroneamente addebitate per il Servizio offerto. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di Clienti, Tecnodata effettuerà automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità.

## 19. Indennizzi

19.1 La Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate a garanzia dell'adempimento. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di diversi valori, a titolo di indennizzo o pena e stabiliti nel Contratto in relazione alla medesima fattispecie.

19.2 Tecnodata, accertata entro 45 giorni dalla segnalazione la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponderà il relativo indennizzo mediante bonifico bancario.

19.3 Gli indennizzi potranno essere richiesti chiamando i numeri del Servizio Clienti indicati all'interno della

Carta dei Servizi, o all'indirizzo Tecnodata Trentina S.r.l., Via Romano Guardini n. 17 - 38121 Trento e/o via PEC tecnodata@pec.tn.it.

## **20. Limitazioni di responsabilità e Manleva**

20.1 Tecnodata non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi a causa di ritardi, interruzioni o sospensioni o malfunzionamenti del Servizio che risultino imputabili a fatto del Cliente o di terzi oppure a manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati da Tecnodata, o dipendenti da cause di forza maggiore o a caso fortuito.

20.2 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Tecnodata da ogni pretesa, azione ed eccezione da parte di terzi o da ogni altra conseguenza pregiudizievole (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali richieste di risarcimento danni) derivi, direttamente o indirettamente, dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso al Servizio o all'Apparato di Trasmissione fornito al Cliente, in connessione all'utilizzo del Servizio stesso o dell'Apparato di Trasmissione, di norme di legge e di regolamento ovvero dall'inosservanza di disposizioni del Contratto.

20.3 Tecnodata non sarà responsabile, e a tal fine il Cliente espressamente la manleva, per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente per il tramite del Servizio.

## **21. Tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro competente**

21.1 Per le controversie nascenti dal mancato rispetto di previsioni delle presenti condizioni contrattuali e della Carta dei Servizi nonché di norme legislative e di delibere dell'AGCOM applicabili al presente Contratto dovrà essere esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, ovvero presso uno degli altri organismi indicati al 2, co., dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

21.2 In particolare:

- a) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n.661/15/CONS;
- b) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n. 661/15/CONS;
- c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONECAMERE.

21.3 Sul punto, si precisa che sono escluse dall'ambito di applicazione del predetto regolamento:

- a) le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dal Cliente e
- b) le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

21.4 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia derivante dal Contratto non definita in sede di conciliazione, la competenza territoriale sarà del giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente (ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. 206/2005), se ubicati nel territorio dello Stato.

## **22. Diritti di proprietà industriale e intellettuale di Tecno data**

Qualora Dolomiti abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparati, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

È fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di Tecno data, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, *know how*, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparati, rimane di proprietà di Dolomiti ovvero dei suoi licenzianti. E' fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Dolomiti o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di Dolomiti stessa.

Aggiornamento luglio 2021