

## 1. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto i seguenti termini hanno il significato di seguito indicato.

**L'Azienda Vodafone Omnitel B.V.**, società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc., con sede dell'amministrazione e gestionale in Ivrea, via Jervis, 13 operante ai fini dei servizi offerti con le presenti condizioni di contratto con marchio "TeleTu".

**Sito Istituzionale:** il sito Internet dell'Azienda contraddistinto per i servizi di cui alle presenti condizioni generali di contratto dal nome di dominio <http://www.vodafoneleleu.it>

**Servizi:** il servizio di telefonia fissa e/o il servizio di accesso alla rete Internet, sia in modalità dial-up, sia con tecnologia ADSL con marchio TeleTu. L'offerta dell'Azienda prevede altresì gli ulteriori servizi on line offerti dall'Azienda ai propri clienti attraverso il Sito Istituzionale, quali, a titolo esemplificativo, l'utilizzo del servizio di posta elettronica, il servizio messaggistica SMS, servizi di e-commerce e servizi di accesso a informazioni varie (oroscopo, notiziari, ecc.), nonché tutti gli ulteriori servizi che saranno in futuro disponibili nel Sito Internet.

**Cliente:** il soggetto che, accettando le presenti Condizioni Generali di Contratto e formulando la richiesta di attivazione dei Servizi offerti dall'Azienda, utilizza, a seguito della conclusione del Contratto ai sensi dell'art. 4.2, detti Servizi.

**Piano Tariffario:** il sistema di tariffazione per i Servizi. La descrizione dei Piani Tariffari e delle relative condizioni, unitamente all'indicazione della opzione di durata, laddove prevista, e dei relativi corrispettivi, è disponibile sul Sito Istituzionale, nonché negli ulteriori materiali informativi eventualmente messi a disposizione del Cliente. Nell'ambito di ciascun Piano Tariffario, l'Azienda si riserva la facoltà di determinare, ai sensi dell'articolo 10, corrispettivi differenti in funzione della Durata (come sotto definita) prescelta dal Cliente tra quelle eventualmente messe a disposizione dall'Azienda.

**Durata:** il periodo di tempo in cui le presenti Condizioni Generali avranno efficacia fra le parti con riferimento a tutti e/o ciascuno dei Servizi, secondo l'opzione prevista e/o prescelta dal Cliente tra quelle offerte dall'Azienda, così come indicate nel Sito Istituzionale e/o nel materiale informativo specificamente inviato al Cliente.

**Contratto:** il servizio regolato dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e/o le presenti condizioni Generali di Contratto.

**Modem/Router:** l'apparecchiatura utilizzata per l'accesso alla rete Internet con tecnologia ADSL.

## 2. OGGETTO

Oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è la prestazione dei Servizi da parte dell'Azienda al Cliente, nonché le modalità, i termini e le condizioni per la loro erogazione.

## 3. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

Il Cliente prende atto del fatto che l'Azienda fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni. Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

## 4. FORMULAZIONE DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO – MODIFICHE – SOSPENSIONE

**4.1** Il Cliente nel formulare all'Azienda la propria richiesta di attivazione dei Servizi, secondo le modalità di seguito specificate, accetta le presenti Condizioni Generali di Contratto. La richiesta di attivazione dei Servizi da parte del Cliente deve intendersi irrevocabile per il periodo di 15 giorni dalla data di formulazione della stessa. **4.2** Il Cliente potrà formulare all'Azienda la propria richiesta di attivazione dei Servizi: i) telefonicamente contattando il Servizio Clienti ai numeri indicati all'art. 7, ovvero a seguito di contatto telefonico al Cliente da parte dell'operatore del call center e seguendo, in entrambi i casi, la procedura guidata con l'assistenza dell'operatore telefonico medesimo; ii) utilizzando l'apposito modulo elettronico e trasmettendo lo stesso per via telematica; iii) mediante compilazione, sottoscrizione, consegna ad apposito incaricato e/o invio di specifico modulo contrattuale e/o coupon al seguente indirizzo: Casella Postale 1022, 88046 San Pietro Lametino (CZ). In tutte le ipotesi sopra indicate il Cliente dovrà selezionare altresì, laddove previste, l'opzione prescelta con riferimento alla velocità di download e/o di upload per il servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL (se richiesto dal Cliente), nonché le altre opzioni eventualmente previste con riferimento al Piano Tariffario e/o alla Durata. Il presente Contratto dovrà ritenersi concluso a seguito di accettazione da parte dell'Azienda della richiesta di attivazione dei Servizi, così come formulata dal Cliente secondo le modalità sopra indicate. Detta accettazione verrà manifestata dall'Azienda mediante attivazione del primo fra Servizi richiesti dal Cliente. **4.3** In entrambe le ipotesi di cui ai punti i) e ii) del precedente punto 4.2, l'Azienda si riserva in ogni caso il diritto di richiedere al Cliente, nel termine da essa indicato, l'invio a mezzo posta o fax, ai recapiti indicati dall'Azienda, del modulo di richiesta di attivazione dei Servizi (stampato dal Sito Istituzionale o comunque ricevuto dal Cliente) debitamente compilato e sottoscritto in ogni sua parte. **4.4** L'Azienda si riserva di non accettare la richiesta di attivazione dei Servizi formulata dal Cliente ai sensi del precedente punto 4.2, nei seguenti casi: a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti dell'Azienda anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati dall'Azienda con qualsiasi marchio commerciale, o risultati morosi nei confronti dell'originario operatore di accesso; b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, abbia chiesto l'ammissione o risultati assoggettati a procedure concorsuali, ovvero risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito; c) qualora, a causa del tipo di Contratto stipulato tra il Cliente e l'operatore di rete locale, o per qualsiasi altro motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile ovvero non rientri nell'ambito delle condizioni standard del contratto di interconnessione di cui l'Azienda è titolare, ad esempio: numerazioni collegate a centrali analogiche, ecc; d) con specifico riferimento al servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL, inesistenza dei requisiti minimi di cui all'art. 22; e) in ipotesi di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione dei Servizi. Le verifiche di cui ai punti a) e b) saranno compiute mediante l'esame di dati provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio ed il controllo delle frodi al cui accesso il cliente abbia dato autorizzazione, (ii) da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) da informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi dell'Azienda. L'accettazione della Proposta potrebbe inoltre essere sottoposta: (i) ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei servizi e del numero di servizi attivati per ciascun Cliente (ii) all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o (iii) al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso l'azienda e/o al rilascio di idonee garanzie bancarie. **4.5** Salvo quanto previsto al successivo articolo 20 e al successivo articolo 23, l'allacciamento iniziale dei Servizi, ossia l'attivazione degli stessi, avviene mediamente

entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di attivazione formulata dal Cliente ai sensi del precedente art. 4.2. **4.6** Il Cliente prende atto del fatto che, nell'ambito dei Servizi, alcuni di essi possono comportare l'accettazione di specifiche Condizioni Contrattuali che si intendono aggiuntive e che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Dette specifiche Condizioni Contrattuali, di seguito "Condizioni particolari di utilizzo", potranno essere contenute in un link presente nella home page di ciascuno specifico Servizio. L'utilizzo di uno specifico Servizio comporta la presa visione e l'integrale accettazione delle condizioni riportate nelle relative condizioni particolari di utilizzo. **4.7** L'Azienda potrà procedere alla modifica delle specifiche tecniche dei Servizi per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che saranno specificamente indicate al Cliente a mezzo di idonee comunicazioni. Salvo che sia diversamente indicato, di volta in volta, dall'Azienda, eventuali modifiche apportate dall'Azienda alle presenti Condizioni Generali (ivi inclusi i corrispettivi per i Servizi) non saranno applicate relativamente ai Clienti che, alla data in cui dette modifiche debbano considerarsi efficaci, abbiano già sottoscritto con l'Azienda un contratto avente il medesimo oggetto. Qualora l'Azienda modifichi le presenti Condizioni Generali di Contratto, dette modifiche avranno effetto solo dopo 30 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente attraverso i mezzi di informazione e/o, in ogni caso, comunicate unitamente alle fatture o con separato avviso presso il recapito di cui al successivo punto 16.1. Qualora tali modifiche debbano considerarsi sfavorevoli, al Cliente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, senza applicazione di penali, nel termine di 30 giorni dalla comunicazione delle modifiche medesime effettuata ai sensi del presente articolo. La comunicazione di recesso da parte del cliente dovrà essere trasmessa con le modalità previste all'articolo 16.1. In caso di adesione del Cliente ad offerte che contengano espressamente una garanzia esplicita di stabilità senza alcun limite di tempo delle condizioni economiche e tariffarie comunicate al Cliente a mezzo di espressioni pubblicitarie quali "per sempre" o analoghe, l'Azienda si impegna fin d'ora a non esercitare su tali offerte il diritto di modifica unilaterale delle condizioni promesse e garantite, limitatamente all'importo del contributo mensile e a tutto ciò sul quale a mezzo della comunicazione commerciale dell'offerta ci si è assunti uno specifico obbligo di immutabilità delle condizioni economiche. Resta salvo il diritto dell'Azienda a modificare gli importi non compresi nel contributo mensile oggetto dell'offerta in tal modo commercializzata, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri fiscali dovuti in base a leggi dello Stato, eventuali importi imposti e regolati da fonte normativa primaria o secondaria anche di natura regolamentare e/o le tariffe verso diretrici di traffico non incluse espressamente nell'iniziale contributo mensile. **4.8** L'Azienda avrà il diritto potestativo ed insindacabile di sospendere in qualsiasi momento l'erogazione dei Servizi, previo preavviso di 5 giorni pubblicato sulla home page, in caso di mutamento delle condizioni tecniche e normative relative alla fornitura dei Servizi, fatte in ogni caso salve le eventuali sospensioni dovute all'ordinaria/straordinaria manutenzione dei servizi Web e/o dei sistemi delle reti di accesso o a malfunzionamenti non direttamente attribuibili all'Azienda. **4.9** Il Cliente avrà la facoltà di richiedere all'Azienda, nel periodo di validità del presente Contratto, il passaggio ad altro Piano Tariffario, diverso da quello prescelto con la richiesta di attivazione dei Servizi. A fronte di detto passaggio, l'Azienda si riserva la facoltà di prevedere, a carico del Cliente, la corresponsione di un eventuale contributo il cui ammontare, unitamente alle relative modalità, sarà indicato nei listini, di volta in volta in vigore, riportati nel Sito Istituzionale. **4.10** L'Azienda si riserva il diritto di sospendere il Servizio, anche in via precauzionale nell'interesse del Cliente, in caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata, anche al fine di prevenire i comportamenti di cui all'art. 5.5 e di preservare la velocità e la continuità del Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione al Cliente con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di e-mail. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte dell'Azienda che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato. **4.11** Il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste dall'Azienda. **4.12** In caso di piano tariffario flat, verificata l'effettuazione di traffico anomalo secondo le previsioni del successivo art. 5.5, l'Azienda potrà comunicare la sostituzione dell'offerta tariffaria sottoscritta con altra di tipo diverso semifiat o a consumo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di costi connessi al recesso.

## 5. UTILIZZO DEI SERVIZI DA PARTE DEL CLIENTE

**5.1** Il Cliente prende atto che l'erogazione dei Servizi è condizionata al fatto che, fino all'attivazione dei Servizi dall'Azienda, egli abbia regolarmente in corso il contratto per il Servizio di telefonia fissa con l'operatore di rete locale. La sospensione del Servizio reso dall'operatore di rete locale che intervenga prima dell'attivazione dei Servizi dall'Azienda, comporterà l'impossibilità di erogare tali Servizi. **5.2** Il Cliente è tenuto ad informare immediatamente l'Azienda, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo di cui al successivo articolo 16.1, della eventuale cessazione e/o sospensione del servizio da parte dell'operatore di rete locale. **5.3** Il Cliente è tenuto: a) ad utilizzare apparecchiature debitamente omologate e conformi alle normative in vigore; b) a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi senza previa autorizzazione dall'Azienda; c) a non utilizzare, o far utilizzare da terzi, i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le normative vigenti. **5.4** Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo, a qualunque titolo, dei Servizi a terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente si assume comunque ogni responsabilità, ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto, rispetto all'utilizzo dei Servizi da parte di terzi, siano essi autorizzati o non. **5.5** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto e si obbliga a non utilizzare, o far utilizzare da terzi, i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto ex art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti. **5.5.1** Il Cliente si obbliga ad utilizzare i Servizi secondo buona fede e correttezza astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio quali, a mero titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico. In caso contrario, l'Azienda si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato in base alle tariffe in quel momento vigenti per le offerte a consumo (ossia che prevedono il pagamento di un importo a titolo di scatto alla risposta e di consumo di traffico per minuto di conversazione), ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

## 6. DATI DEL CLIENTE

**6.1** Al momento dell'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto e della formulazione della richiesta di attivazione dei Servizi il Cliente fornirà i propri dati personali secondo quanto richiesto dall'operatore telefonico e/o nell'apposito form di registrazione

e/o nel coupon o modulo contrattuale, garantendo che i dati forniti siano aggiornati, veritieri, corretti e permettano di individuare la vera identità del Cliente stesso. **6.2** Il Cliente è tenuto ad aggiornare l'Azienda su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi, in particolare dei dati relativi al domicilio fiscale e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate dall'Azienda all'ultimo indirizzo, fisico e telematico, reso noto dal Cliente, si reputeranno da questi conosciute. **6.3** Il trattamento di tali dati avviene ai fini e secondo le modalità di cui all'informativa annessa alle presenti condizioni generali ai sensi della normativa applicabile. **6.4** Qualora siano forniti dati falsi, non attuali o incompleti, l'Azienda si riserva il diritto di interrompere i Servizi.

## **7. SERVIZI CLIENTI – SEGNALAZIONE GUASTI – VERIFICHE TECNICHE**

**7.1** L'Azienda mette a disposizione dei Clienti un apposito call center che potrà essere contattato al numero 848 99 1022 o al diverso numero indicato dall'Azienda nel Sito Istituzionale, per ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative ai Servizi. Il costo delle chiamate verso il sopra indicato numero telefonico sarà specificato nel Sito Istituzionale. **7.2** Eventuali reclami, richieste, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi potranno essere effettuati mediante comunicazione: a) telefonica al numero 848 99 1022; b) con lettera raccomandata A/R da inviare a "Servizio Clienti", Casella Postale 1022, 88046 San Pietro Lametino (CZ); c) via fax al n. 800 99 1026 all'attenzione del Servizio Clienti; d) via e-mail, nella sezione apposita del Sito Istituzionale. **7.3** L'Azienda darà riscontro con la massima celerità e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione. **7.4** Ove disponibili, l'Azienda potrà fornire informazioni sullo stato dei rapporti contrattuali in essere con il Cliente a fronte della comunicazione del "Codice Cliente" indicato nelle fatture e/o nel Contratto. Sarà quindi onere del Cliente custodire opportunamente il suddetto Codice Cliente. **7.5** Al fine di consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche tecniche necessarie, il Cliente dovrà autorizzare l'accesso nei propri locali ai tecnici dell'Azienda o ai terzi da quest'ultima incaricati (muniti di contrassegno di riconoscimento), concordando preventivamente la data e l'orario dell'intervento. **7.6** Ove disponibili, l'Azienda potrà fornire informazioni sullo stato dei rapporti contrattuali in essere con il Cliente a fronte della comunicazione del "Codice Cliente" indicato nelle fatture e nel Contratto. Sarà quindi onere del Cliente custodire opportunamente il suddetto Codice Cliente. **7.7** In ipotesi di difetto di funzionamento e/o guasti dei Servizi, l'azienda si impegna a riparare i guasti nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi annualmente pubblicata sul sito istituzionale [www.vodafonelele.it](http://www.vodafonelele.it) periodicamente aggiornata. In caso di ritardo rispetto ai termini minimi garantiti dalla suddetta Carta, il Cliente avrà diritto agli indennizzi indicati in essa. La riparazione dei guasti sarà gratuita per il Cliente, ad eccezione dei guasti che siano imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa del Cliente, ad eccezione dei guasti che siano ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal Cliente medesimo.

## **8. OBBLIGO DEL CLIENTE DI LIMITARE GLI EVENTUALI DANNI**

**8.1** Il Cliente prende atto del fatto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità di alcuni Servizi ovvero di alcune opzioni può essere soggetta a limitazioni; in particolare, l'erogazione di alcuni Servizi può essere condizionata all'installazione di uno splitter ai sensi dell'articolo 8.4. Resta inteso che l'Azienda non potrà in nessun caso essere chiamata a rispondere di dette limitazioni. **8.2** Qualora ai fini dell'erogazione dei Servizi fosse necessaria l'installazione di uno splitter, l'acquisto e i relativi costi saranno a carico del Cliente. **8.3** Il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione all'Azienda dell'eventuale malfunzionamento dei Servizi. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento dei Servizi, in particolare utilizzando, ove possibile, i servizi di altri operatori telefonici.

## **9. DIRITTO DI RECESSO EX DECRETO LEGISLATIVO 206/05 e s.m.i.**

**9.1** Il Cliente/persona fisica avrà diritto di recedere dal presente Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne le ragioni, entro il termine di 14 (quattordici) giorni a decorrere dalla conclusione del Contratto. Ai sensi dell'art. 53 del Codice del Consumo, qualora il Cliente non sia stato informato sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare l'apposito modulo disponibile sul sito [www.vodafonelele.it](http://www.vodafonelele.it), sezione "contratti ed indicatori di qualità". Il modulo, debitamente compilato e firmato, dovrà essere inviato all'Azienda a mezzo raccomandata A/R. La comunicazione di recesso potrà essere inviata, entro gli stessi termini, anche telefonicamente ovvero mediante telegramma o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata A/R entro le 48 (quarantotto) ore successive. **9.2** Nel caso di cui al punto precedente, qualora la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere la procedura di migrazione eventualmente avviata in esecuzione della richiesta di attivazione dei Servizi, il rientro presso il precedente operatore o presso un nuovo operatore dovrà essere effettuato mediante una nuova migrazione. In tal caso l'Azienda rende disponibile al Cliente il codice di migrazione e il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza. Al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea telefonica di quest'ultimo resterà comunque attiva con l'Azienda sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo operatore e il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti fino all'effettivo passaggio all'operatore successivo.

## **10. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE - PAGAMENTI**

**10.1** A fronte della prestazione dei Servizi, nonché in considerazione delle opzioni selezionate dal Cliente circa il Piano tariffario e la Durata, il Cliente si impegna a corrispondere all'Azienda gli importi dovuti in base ai listini ed alle condizioni, di volta in volta in vigore, riportate nel Sito Istituzionale e/o nel materiale informativo specifico inviato al Cliente, con riferimento al Piano Tariffario e/o alla Durata prescelti dal Cliente. Relativamente al singolo Piano Tariffario, l'Azienda si riserva, tra l'altro, la facoltà di prevedere corrispettivi differenti in funzione della Durata prevista e/o prescelta dal Cliente con riferimento a ciascun Piano Tariffario. L'Azienda si riserva altresì di applicare eventuali contributi di attivazione e/o di disattivazione dei Servizi, ovvero contributi per la modifica del Piano Tariffario (sia con riferimento alla durata, sia con riferimento alla tipologia). **10.2** Il corrispettivo dei Servizi sarà addebitato al Cliente mediante l'invio per posta di fatture emesse con cadenza bimestrale. Il Cliente riconosce ed accetta che il costo fisso mensile (quando previsto) per il servizio di telefonia fissa sarà fatturato anticipatamente rispetto all'utilizzo del servizio. L'Azienda si riserva in caso di scelta da parte del Cliente della spedizione per posta della fattura in formato cartaceo la facoltà di addebitare al Cliente un contributo per le spese di spedizione delle fatture all'indirizzo indicato dal Cliente. In alternativa il Cliente potrà richiedere l'attivazione del servizio di fattura on line per consultare e scaricare gratuitamente le fatture in formato elettronico sul sito [www.vodafonelele.it](http://www.vodafonelele.it). **10.3** Il pagamento delle fatture emesse dall'Azienda dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato, non essendo consentiti pagamenti parziali, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 11.2 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. **10.4** In caso di ritardo nei pagamenti decorreranno a carico del Cliente interessi di mora, calcolati in base alla legge. Per i Clienti "business" (le aziende), gli interessi di mora in caso di ritardo nei pagamenti saranno disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002. È fatto salvo il risarcimento del maggior danno. **10.5** L'Azienda segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture. **10.6** Inoltre l'Azienda, in caso di ritardo nei pagamenti dei corrispettivi dovuti dal Cliente, si riserva la facoltà di affidare il recupero dei propri crediti (ivi incluse le somme dovute dal Cliente a titolo di risarcimento del danno subito, nonché gli interessi di mora) ad una società esterna. **10.7** Indipendentemente da quanto previsto dai precedenti punti

da 10.4 a 10.6, e fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 11.2, in caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, l'Azienda potrà sospendere l'erogazione dei Servizi con riferimento ai quali il cliente si è reso inadempiente, nonché risolvere il contratto qualora il cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti della stessa, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati dall'Azienda con qualsiasi marchio commerciale. È salvo il diritto dell'Azienda al recupero dei corrispettivi non pagati e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP l'Azienda si riserva la facoltà di addebitare al Cliente a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del cliente e c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente. Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Trasparenza e Privacy" del sito [www.vodafonelele.it](http://www.vodafonelele.it) e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti dall'Azienda". **10.8** Nel caso in cui sia attiva la prestazione di Carrier Preselection, il Cliente prende atto che la sospensione disposta dall'Azienda ai sensi del precedente punto 10.7 comporterà la necessità per il Cliente di digitare il codice di accesso di un altro operatore di telecomunicazioni ai fini dell'effettuazione di tutte le proprie chiamate. **10.9** Nella fattura relativa ai Servizi saranno specificamente indicate, alla voce "Canone mensile linea ADSL", gli importi eventualmente dovuti con riferimento al Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL, nonché gli importi eventualmente dovuti ai sensi dell'art. 25.

## **11. RECLAMI SULLA FATTURAZIONE - RICHIESTE DI RIMBORSO**

**11.1** Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, ai sensi del precedente articolo 7.2, da inviarsi entro 30 giorni dalla data di scadenza della fattura con qualsiasi mezzo, purché confermati a mezzo raccomandata a/r entro lo stesso termine, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. **11.2** L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento degli importi non contestati, fermo restando quanto previsto dall'art. 10.4 ed ogni altra conseguenza di legge nel caso in cui le somme contestate dovessero risultare dovute. **11.3** L'Azienda esaminerà il reclamo e comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati, nel termine di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo, mediante accredito sulla fattura successiva oppure versati direttamente a quest'ultimo. Scaduto il predetto termine, l'Azienda riconoscerà al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, un importo pari a Euro 5,16 per ogni giorno di ritardo ulteriore e fino al massimo della cifra corrispondente a quella del rimborso. **11.4** Il Cliente che reputi insoddisfante l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte dall'Azienda ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo articolo 18.

## **12. DURATA, RINNOVO E DIRITTO DI RECESSO**

**12.1** Salvo ove diversamente previsto dal singolo piano tariffario prescelto, il contratto avrà durata a tempo indeterminato. Fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 12.6, entrambe le parti avranno la facoltà di recedere in ogni momento con preavviso di 30 (trenta) giorni da comunicare secondo le modalità di cui al successivo articolo 16.1. Ferme restando le previsioni di cui agli articoli 4.8, 9 e 12.3, in caso di recesso dal Contratto con conseguente cessazione del servizio o della linea ovvero in caso di migrazione dell'utenza verso altro operatore, il Cliente dovrà corrispondere all'Azienda un importo a fronte dei costi operativi sostenuti a seguito della disattivazione. Tale importo è determinato sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è indicato nel tariffario, nel sito internet e/o nella lettera di benvenuto allegati al presente Contratto. Tali importi saranno applicati anche nel caso di adesione del Cliente ad altre offerte fornite dall'Azienda con marchi diversi. **12.2** In ipotesi di difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato, mediante invio all'Azienda di semplice comunicazione scritta. **12.2.1** In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad internet di cui all'art. 27.3, e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete TeleTu, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. In caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza il pagamento di corrispettivi per la parte relativa all'accesso ad internet con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni da comunicarsi a TeleTu mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. **12.3** In caso di recesso da parte del Cliente dalla sola modalità di Preselezione Automatica, permane comunque per il Cliente la possibilità di accedere ai Servizi voce mediante la digitazione manuale del codice 1022. Inoltre, in caso di recesso da parte del Cliente dalla sola modalità di Preselezione Automatica, e qualora la suddetta modalità di Preselezione Automatica sia condizione necessaria con riferimento al Piano Tariffario prescelto dal Cliente per il Servizio di telefonia fissa, il Cliente riconosce ed accetta che tale recesso comporterà il passaggio automatico del Cliente al Piano Tariffario standard offerto dall'Azienda. In caso di recesso dal solo servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL, permane comunque la possibilità di usufruire del Servizio voce e di ogni restante Servizio. **12.4** L'esercizio del recesso non escluderà l'obbligo per il Cliente di pagare il corrispettivo dei Servizi utilizzati. **12.5** Il Cliente che abbia prescelto, con riferimento a ciascun Servizio, un Piano Tariffario con Durata specifica, riconosce ed accetta che, qualora eserciti il diritto di recesso di cui al punto 12.1 prima della Durata specifica prevista, dovrà corrispondere all'Azienda, a seconda del Piano Tariffario prescelto, un contributo di disattivazione pari all'importo indicato nel tariffario e/o nella lettera di benvenuto allegati al presente contratto. Le previsioni di cui al presente punto 12.5 trovano applicazione anche in caso di risoluzione da parte dell'Azienda del presente Contratto per inadempimento del Cliente (fatto salvo, in quest'ultimo caso, il risarcimento del maggior danno).

## **13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**13.1** Il presente Contratto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa comunicazione scritta e fatte salve in ogni caso le azioni di rivalsa e risarcimento per i danni subiti, con conseguente interruzione dei Servizi, nel caso di inadempimento del Cliente alle obbligazioni di cui agli articoli: 5. Utilizzo dei Servizi da parte del Cliente; 8.5. Obbligo del Cliente di limitare gli eventuali danni; 10. Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti; 14. Cessione delle Condizioni Generali di Contratto; 22. Requisiti minimi da parte del Cliente ai fini del servizio di accesso alla rete Internet con tecnologia adsl; 25. Modem; 26. Garanzie, regole di condotta e responsabilità del Cliente. L'Azienda inoltre potrà risolvere il contratto con effetto immediato, mediante comunicazione al Cliente con lettera raccomandata, qualora il Cliente: risulti civilmente incapace; risulti iscritto nell'elenco dei protesti; non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il presente contratto; sia soggetto a procedure esecutive, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura concorsuale o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra pubblica autorità.

## **14. CESSIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

**14.1** Il Cliente acconsente fin d'ora che le presenti Condizioni Generali di Contratto potranno essere cedute dall'Azienda, in tutto o in parte, ad altre società. **14.2** Il Cliente non potrà cedere a terzi, ad alcun titolo e per qualsiasi motivo né temporaneamente né definitivamente, il rapporto contrattuale creatosi con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di

Contratto.

## 15. INVALIDITÀ PARZIALE

**15.1** Eventuali invalidità di una o più clausole o di parti di esse delle presenti Condizioni Generali di Contratto non travolgeranno le intere Condizioni Generali ovvero le altre clausole ivi contenute non colpite da invalidità le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

## 16. COMUNICAZIONI

**16.1** Tutte le comunicazioni effettuate dal Cliente all'Azienda in virtù delle presenti Condizioni Generali di Contratto potranno essere effettuate (i) telefonicamente contattando il numero 848 99 1022 (ii) inviate dal Cliente come indicato alla pagina [www.supporto.vodafoneitalia.it](http://www.supporto.vodafoneitalia.it) (iii) inviate al Servizio Clienti TeleTu all'indirizzo Casella Postale 1022, 88046 San Pietro Lametino (CZ) a mezzo raccomandata A/R. **16.2** Salvo quanto diversamente previsto dalle presenti Condizioni Generali, tutte le comunicazioni al Cliente relative alle presenti Condizioni Generali di Contratto potranno essere (i) effettuate dall'Azienda telefonicamente, contattando il numero sul quale è attivo l'abbonamento dell'Azienda per il servizio di telefonia fissa ovvero (ii) trasmesse agli indirizzi di posta elettronica allo stesso Cliente attribuiti o predisposti dall'Azienda per i Servizi ovvero (iii) trasmesse a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della stipulazione del presente Contratto. **16.4** Le parti si danno reciprocamente atto che l'invio di comunicazioni attraverso il sistema di posta elettronica è parificato, a tutti gli effetti, a scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 del Codice Civile.

## 17. RINVIO

Anche con riferimento ai livelli di qualità dei Servizi e agli indennizzi che il Cliente avrà il diritto di ricevere dall'Azienda in caso di mancato rispetto degli stessi, si rinvia alla Carta dei Servizi dell'Azienda pubblicata, tra l'altro, sul Sito Istituzionale.

## 18. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

In caso di controversie tra l'Azienda ed il Cliente varranno le condizioni, i criteri e le modalità per la soluzione non giudiziale delle medesime stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere effettuato solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, che dovrà essere ultimato entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. I termini per agire in sede giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

## 19. FORO COMPETENTE

Salvo quanto previsto all'articolo 18, per le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente: - il giudice del luogo in cui il Cliente/persona fisica, che stipula il presente Contratto per scopi estranei alla attività professionale eventualmente esercitata, ha la propria residenza ovvero il proprio domicilio elettivo, così come definito dall'articolo 63 D. Lgs. 206/05; - il foro di Milano, qualora il Cliente sia una persona giuridica ovvero una persona fisica che stipuli il presente Contratto per scopi inerenti l'attività professionale esercitata.

## II. DISPOSIZIONI RELATIVE AL SERVIZIO VOCE

### 20. PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI CARRIER PRESELECTION

**20.1** La prestazione dei Servizi voce e di accesso ad Internet in modalità dial-up potrà essere effettuata da parte dell'Azienda nella forma di Carrier Preselection (Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica), di seguito la "Modalità" o "Preselezione Automatica", a richiesta del Cliente al quale viene inviata in allegato al Contratto apposita delega in favore dell'Azienda per la richiesta di attivazione a Telecom Italia S.p.A. ("Telecom Italia"). **20.2** La Modalità consentirà al Cliente di effettuare chiamate dal numero/i della linea/e telefonica/che su cui lo stesso richiede di attivare la Modalità utilizzando la rete dell'Azienda, ma senza dover digitare il codice 1022, verso numeri del medesimo distretto, di altri distretti, numeri internazionali, numeri di reti mobili. **20.3** L'attivazione della Modalità avverrà nei tempi tecnici necessari, e comunque non oltre 15 giorni dalla richiesta. In ogni caso, nel periodo intercorrente tra l'attivazione dei Servizi e l'attivazione della Modalità sarà possibile accedere alla rete dell'Azienda mediante la digitazione del codice 1022. **20.4** Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto, con raccomandata A/R, all'Azienda l'eventuale recesso dal contratto di abbonamento con Telecom Italia e l'eventuale sottoscrizione di altro contratto con un operatore di accesso alternativo. **20.5** Il Cliente prende atto altresì che la disattivazione della Modalità, qualora richiesta dal Cliente o a seguito di cessazione per qualunque ragione del Contratto, avverrà nei tempi tecnici necessari. Fino all'effettiva disattivazione della Modalità, per effettuare chiamate con altri operatori sarà necessario comporre il relativo codice di accesso.

## III. DISPOSIZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI ACCESSO ALLA RETE INTERNET

### 21. SERVIZIO DI ACCESSO ALLA RETE INTERNET IN MODALITÀ DIAL-UP

**21.1** L'Azienda offre, tra l'altro, il servizio di chiamate verso numerazioni Internet di Service Provider diversi da quelli dell'Azienda. **21.2** L'Azienda mette a disposizione dei propri Clienti il numero di telefono 702 022 1022 (o altro numero di volta in volta comunicato al Cliente mediante avviso sulla home page del Sito Istituzionale di cui dichiara di essere titolare, unico per tutta Italia, per consentire l'accesso alla rete Internet). **21.3** Il Cliente, al fine di usufruire del servizio di accesso ad Internet in modalità dial-up dovrà, durante ogni singolo tentativo di connessione, assicurarsi che i campi "username/home utente" e "password" appositamente comunicati al Cliente o che, comunque, non siano privi di caratteri o cifre. Il sistema dell'Azienda non identifica l'utente tramite username e password, bensì attraverso il numero di telefono chiamante che deve corrispondere a quello di un Cliente dell'Azienda. **21.4** L'Azienda si impegna a mettere a disposizione dei propri Clienti l'accesso a Internet in modalità dialup con le seguenti caratteristiche tecniche: il rapporto di concentrazione applicato al dimensionamento dell'accesso non sarà superiore a 40:1; la banda media nazionale ed internazionale riservata sulla rete dell'ISP per ciascun modem è di 10k; le limitazioni del Servizio in questione sono quelle riportate nel presente Contratto; i tempi di fornitura del Servizio di accesso ad Internet in modalità dial-up saranno identici a quelli del Servizio voce.

### 22. REQUISITI MINIMI DA PARTE DEL CLIENTE AI FINI DEL SERVIZIO DI ACCESSO ALLA RETE INTERNET CON TECNOLOGIA ADSL

**22.1** Condizione necessaria per l'attivazione dei Servizi di accesso ad Internet con tecnologia ADSL è che il Cliente sia abbonato al servizio di telefonia fissa offerto dall'Azienda. **22.2** L'attivazione dei Servizi di accesso ad Internet con tecnologia ADSL presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti minimi: a) Impianto telefonico abilitato alla connessione ADSL - il Cliente riconosce ed accetta che la predisposizione tecnica della linea telefonica del Cliente e l'abilitazione della stessa alla connessione con tecnologia ADSL è corettamente effettuata da Telecom Italia (o eventualmente da altri operatori) e, pertanto, non dipende dall'attività dell'Azienda; b) Personal Computer - il personal computer e l'hardware utilizzati dal Cliente dovranno essere conformi ai requisiti tecnici necessari ai fini della connessione ADSL ed essere dotati di scheda ethernet o porta USB e in ogni caso compatibile con il dispositivo di connessione (modem) installato; sul computer del Cliente dovrà essere installato uno dei seguenti sistemi operativi: Windows ME, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista oppure Macintosh 8.6, 9.x o Mac OS X. c) Modem - il Cliente dovrà disporre di un dispositivo (modem o router) compatibile con la connessione ADSL; resta inteso che detto dispositivo potrà essere di titolarità o, comunque, legittimamente detenuto dal Cliente ovvero da quest'ultimo acquistato presso l'Azienda ai sensi e nei termini di cui all'articolo 25.

### 23. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO ALLA RETE INTERNET CON TECNOLOGIA ADSL

**23.1** Il Cliente riconosce ed accetta il fatto che, nell'ambito dei Servizi, il servizio di accesso ad

Internet con tecnologia ADSL sarà attivato nel momento in cui si saranno verificate le circostanze di seguito indicate: (i) abilitazione da Telecom Italia (ed eventualmente da altri operatori) della linea telefonica del Cliente alla connessione con tecnologia ADSL, e (ii) invio del cd-rom di configurazione del sistema e di lettera di benvenuto contenente Nome utente e Password per la connessione con tecnologia ADSL, trasmessi al Cliente dall'Azienda e, (iii) qualora il Cliente si avvalga della facoltà di acquistare il dispositivo di connessione (modem) ai sensi dell'art. 25, invio di detto dispositivo e relativa installazione. **23.2** L'Azienda si riserva, a propria discrezione, la facoltà di comunicare telefonicamente al Cliente il Nome utente e la Password, di cui all'art. 24.1, necessarie alla configurazione del sistema per l'accesso all'ADSL, nonché le istruzioni necessarie a detta configurazione. Tale comunicazione telefonica equivarrà, ai fini dell'attivazione dei Servizi, alla circostanza di cui al precedente punto 23.1 (ii) qualora il Cliente sia già dotato di idoneo modem.

### 24. PASSWORD, CODICE DI IDENTIFICAZIONE E RISERVATEZZA IN MERITO AL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET CON TECNOLOGIA ADSL

**24.1** L'accesso al Servizio Internet con tecnologia ADSL avviene tramite utilizzo di un codice di identificazione (Nome utente) e di una parola chiave (Password) attribuiti al Cliente dall'Azienda. **24.2** L'accesso agli ulteriori Servizi del Sito Istituzionale avviene ugualmente tramite utilizzo di una parola chiave (Password) e di un codice di identificazione (Nome utente) scelti dal Cliente. Il Cliente è informato del fatto che la conoscenza da parte di terzi del Nome utente e della Password, di cui al precedente punto 24.1 e al presente punto 24.2, potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo degli ulteriori Servizi del Sito Istituzionale in nome del Cliente e l'accesso alla sua posta elettronica. Il Cliente è pertanto tenuto a conservare sia il codice di identificazione che la Password con la massima diligenza e con la massima riservatezza, mantenendoli entrambi segreti per tutta la durata delle presenti Condizioni Generali di Contratto. **24.3** Il Cliente sarà ritenuto esclusivo responsabile di qualsiasi danno e conseguenza pregiudizievole arrecati all'Azienda o a terzi in conseguenza della mancata osservanza di quanto previsto nel presente articolo. L'Azienda non potrà in nessun caso essere chiamata a rispondere dei danni derivanti dal furto o dallo smarrimento della Password e/o del codice di identificazione di cui ai precedenti punti 24.1 e 24.2. **24.4** Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto all'Azienda l'eventuale furto, smarrimento della Password e/o del codice di identificazione di cui ai precedenti punti 24.1 e 24.2; l'Azienda, a richiesta del Cliente, si impegna ad adottare, nei tempi tecnici necessari, le misure volte a disattivare la Password e/o il codice di identificazione del Cliente e ad attribuire a quest'ultimo una nuova Password e/o un nuovo Nome utente.

### 25. MODEM - VENDITA, GARANZIA, CONSEGNA, DIRITTO DI RECESSO

**25.1** Nel caso in cui non disponga di idoneo dispositivo ai sensi dell'art. 22, il Cliente potrà richiedere all'Azienda che lo stesso gli venga venduto dall'Azienda. Il Cliente prende atto del fatto che il dispositivo fornito dall'Azienda sarà un modem ADSL. A fronte della vendita di detto dispositivo il Cliente si impegna a corrispondere all'Azienda (salvo promozioni eventualmente applicate dall'Azienda) l'importo indicato nei listini, di volta in volta in vigore, riportati nel Sito Istituzionale, secondo le modalità di cui all'art. 10 e per tutta la durata delle presenti Condizioni Generali di Contratto. **25.2** La garanzia per vizi e/o difetti e/o malfunzionamenti decorre dalla consegna del modem, avrà validità di 2 (due) anni. In caso di malfunzionamento l'Azienda provvederà alla sostituzione del modem, spedendolo a domicilio. Per poter valersi della Garanzia di cui al presente articolo, il Cliente dovrà prendere contatto con il nostro Servizio Clienti. **25.3** L'operatività della garanzia è subordinata al fatto che il modem: (i) sia stato utilizzato e/o custodito in modo corretto; (ii) non sia stato modificato o riparato da terzi non autorizzati dalla società produttrice del modem o danneggiato per cause anche indipendenti da questi ultimi; (iii) il Cliente abbia utilizzato programmi applicativi o software originali. **25.4** Il Cliente, qualora sia qualificabile "consumatore" ai sensi del D.Lgs. n. 206/05 e successive modifiche (Codice del Consumo), è altresì titolare dei diritti previsti dal Titolo III, Capo I, Parte IV del D.Lgs. citato, che la garanzia fornita dalla società produttrice del modem lascia impregiudicati. **25.5** Il modem verrà consegnato dalla Ditta incaricata dall'Azienda presso il domicilio indicato dal Cliente, a spese dell'Azienda. Alla consegna si provvederà previo appuntamento telefonico con il Cliente, che verrà contattato dalla Ditta summenzionata. Il Cliente si assumerà le eventuali spese correlate a ritardi - a lui imputabili - nella presa in consegna. Restano a carico del Cliente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto. Le conseguenze di eventuali ritardi nella consegna e/o di interruzioni nel funzionamento del modem, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Cliente. **25.6** Il Cliente, qualora sia qualificabile "consumatore" ai sensi del D.Lgs. n. 206/05 e successive modifiche (Codice del Consumo), potrà esercitare il diritto di recesso previsto dal citato decreto, entro il termine di 14 giorni decorrente dal ricevimento del modem. Tale recesso potrà essere esercitato dandone comunicazione telefonica al Servizio Clienti, e confermando tale comunicazione con raccomandata con ricevuta di ritorno da inviarsi all'indirizzo indicato dall'Azienda, entro 48 ore dalla suddetta comunicazione. In ogni caso il modem dovrà essere restituito integro, corredato di tutti gli eventuali accessori e contenuto nell'imballo originario. L'Azienda provvederà al ritiro del modem presso il Cliente e ne verificherà l'integrità, fermo restando che il modem riconsegnato non in perfetto stato non potrà essere ritirato e sarà pertanto addebitato integralmente al Cliente.

### 26. GARANZIE, REGOLE DI CONDOTTA, DIRITTI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

**26.1** Il Cliente garantisce che ogni informazione, programma, dato, musica, suono, fotografia, immagine, video, filmato, testo, grafica, messaggio o qualsiasi altro documento o materiale (il "Materiale") immesso in aree pubbliche del Sito Istituzionale, o più genericamente in rete, è di propria titolarità e/o comunque nella propria legittima disponibilità o di pubblico dominio e che detto Materiale non viola i diritti di terzi. Eventuale Materiale protetto da diritto d'autore di titolarità di terzi può essere immesso nel Sito Istituzionale e/o comunque in rete solo qualora il Cliente abbia provveduto agli adempimenti di legge, ed in particolare abbia acquisito per iscritto, dal titolare del diritto d'autore stesso, i relativi diritti di utilizzazione, con il conseguente obbligo del Cliente di fornire prova scritta di tale autorizzazione, a richiesta dell'Azienda. **26.2** Il Cliente garantisce che il Materiale non è comunque contrario a norme imperative, né in violazione di diritti di proprietà industriale o intellettuale o di altro diritto di terzi derivante dalle norme giuridiche vigenti, da regolamenti, rapporti contrattuali, da consuetudini o usi. In ogni caso il Materiale immesso non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pedo-pornografico, pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. **26.3** Il Cliente riconosce altresì che è vietato servirsi, o dar modo ad altri di utilizzare i Servizi di accesso ad Internet in modalità dial-up e con tecnologia ADSL direttamente o indirettamente, per utilizzi contro la morale, il buon costume e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a chicchessia e di tentare di violare il segreto dei messaggi privati così come di utilizzare tecniche di "mail spamming" o equivalenti (invio di messaggi di posta elettronica non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario, di qualsivoglia contenuto e verso qualsivoglia destinatario). L'Azienda, pertanto, si riserva la facoltà di limitare o negare l'accesso ad indirizzi Internet e/o porte Internet in contrasto con le vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato e/o a convenzioni, trattati, accordi, o normative internazionali, nonché in diretto o indiretto contrasto con la morale, il buon costume e l'ordine pubblico. **26.4** Il Cliente si assume ogni responsabilità ed onere relativamente al contenuto del Materiale immesso in rete e manleva, sostanzialmente e processualmente, l'Azienda, mantenendo legali, derivanti da qualsiasi violazione di

quanto stabilito nel presente articolo 26. **26.5** Inserendo i Materiali nel Sito Istituzionale e/o comunque in rete, il Cliente riconosce ed accetta, senza alcuna riserva, che gli stessi saranno resi accessibili a tutti i visitatori del Sito Istituzionale. Inoltre, mediante semplice immissione nel Sito Istituzionale e/o in rete dei Materiali, il Cliente conferisce all'Azienda mandato irrevocabile ad autorizzare che gli stessi possano essere utilizzati (anche attraverso attività di streaming o downloading) dagli utenti nei limiti di quanto previsto nel Sito Istituzionale e delle norme vigenti. **26.6** Il Cliente potrà avere a disposizione uno spazio per la creazione di pagine personali. Il Cliente assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzo di tale spazio e dei contenuti in esso inseriti, anche con riferimento ad eventuali pretese risarcitorie avanzate a qualunque titolo da terzi. Il Cliente si impegna a tenere indenne l'Azienda da tutte le perdite, danni, costi, oneri e spese, ivi comprese eventuali spese legali, che dovessero essere sostenute dall'Azienda in conseguenza dell'utilizzo dello spazio web del Cliente messo a disposizione dall'Azienda. In particolare, qualora le informazioni inserite nel proprio sito web, nonché più in generale il Materiale, abbiano carattere di stampa o stampato ex art. 1 legge 08/02/1948, n. 47, ovvero di prodotto editoriale ex art. 1 legge 07/03/2001, n. 62, troveranno applicazione le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno a carico esclusivo del Cliente. **26.7** L'Azienda dichiara fin da ora di non essere in grado di esercitare alcun potere di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti dei Materiali immessi nella rete dal Cliente. Pertanto, non esercitando un preventivo controllo, non è posto a carico dell'Azienda alcun obbligo di cancellazione dei contenuti ritenuti discutibili, offensivi o per qualsiasi ragione illeciti, pur riservandosi l'Azienda facoltà in tal senso, senza preavviso alcuno. **26.8** Il Cliente si impegna a non riprodurre, duplicare, copiare i contenuti del Sito Istituzionale per fini commerciali. Ogni accertato utilizzo dei contenuti del Sito Istituzionale a tali fini potrà determinare la risoluzione delle presenti Condizioni Generali di Contratto ai sensi dell'art. 1456 c. c. e la conseguente interruzione dei Servizi. **26.9** L'Azienda è esclusiva titolare dei marchi e degli altri segni distintivi, delle banche dati, delle opere dell'ingegno e dei diritti connessi relativi al Sito Istituzionale, con esclusione di quanto contenuto nel Materiale dei Clienti. **26.10** Previa registrazione sul Sito Istituzionale, il Cliente riceverà la disponibilità di una o più caselle di posta elettronica (fino ad un massimo di 5). Sempre attraverso il Sito Istituzionale il Cliente avrà a disposizione anche uno spazio per la creazione di pagine personali. Al fine di aumentare la sicurezza dei propri Clienti a fronte di casi di abuso della rete Internet per spamming, l'Azienda si riserva la facoltà di bloccare l'utilizzo di SMTP server diversi dal proprio. In tal caso, il Cliente che utilizzi caselle di posta elettronica su altri siti, potrà continuare ad inviare e-mail dal proprio indirizzo esclusivamente accedendo al sito web del provider di posta elettronica. Analogamente, per ragioni di sicurezza della rete, è fatto divieto al Cliente di utilizzare server di posta elettronica personali configurati su personal computer o workstation connesse ad Internet mediante il Servizio Internet dell'Azienda. Infine, per incrementare la sicurezza dei Clienti nell'utilizzo dei Servizi di accesso ad Internet, sia in modalità dialup, sia con tecnologia ADSL, l'Azienda si riserva la facoltà di adottare sistemi di protezione anti-virus e anti-spamming. Il Cliente riconosce ed accetta che detti sistemi di protezione potrebbero comportare la cancellazione, senza alcuna comunicazione, dei messaggi

di posta elettronica (in partenza e/o arrivo). Se i sistemi di protezione implementati dovessero richiedere un comportamento attivo da parte del Cliente, l'Azienda fornirà le istruzioni necessarie all'utilizzo di tali sistemi. Resta inteso che il Cliente è tenuto a verificare, almeno nel caso in cui abbia inviato o attenda messaggi di posta elettronica che rivestano particolare importanza, il buon esito dell'invio ovvero della ricezione di detti messaggi. **26.11** Il Cliente riconosce ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (log), compilato e mantenuto a cura dell'Azienda, nei termini e secondo le modalità stabilite dalla legge applicabile. Il registro dei collegamenti potrà essere esibito esclusivamente all'Autorità Giudiziaria che ne faccia espressa richiesta. L'Azienda adotta le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento. **26.12** Qualora, per giustificati motivi, il Cliente intenda domandare il trasferimento della linea, dovrà contattare il Servizio Clienti. In caso di richiesta di trasferimento della linea in altro immobile ovvero su un diverso numero telefonico, laddove l'Azienda sia in grado di erogare la prestazione, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un contributo per il trasloco così come indicato nel Sito Istituzionale in conformità a quanto previsto all'art. 10.

## 27. QUALITÀ DEL SERVIZIO

**27.1** Il Cliente prende atto e accetta il fatto che la copertura geografica relativa al servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL è esclusivamente quella indicata sul Sito istituzionale. **27.2** Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento ADSL dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso, dall'impianto telefonico del Cliente e dalle prestazioni degli apparati e software che utilizza per garantirsi il collegamento ad internet. Allo scopo di garantire ai propri Clienti un servizio ADSL omogeneo e di qualità, l'Azienda potrà effettuare adattamenti della banda con finalità tecniche di controllo della congestione, di ottimizzazione dell'uso della rete e di stabilità della linea. **27.3** In relazione al collegamento ADSL, nell'allegato 1 alla Carta dei Servizi, reperibile sul sito istituzionale [www.vodafoneletu.it](http://www.vodafoneletu.it) nonché nella sezione dedicata sul sito delle Autorità, sono riportati i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio previsti dall'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/ CSP e successive modifiche, mentre, al precedente art. 23 e 24 sono indicate le caratteristiche delle prestazioni fornite, della tecnologia utilizzata, i requisiti minimi che il sistema di accesso deve possedere, nonché l'indicazione di dove sia possibile reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi ed i risultati della qualità del Servizio.

## 28. RAPPORTI CON INSERZIONISTI E LINK

**28.1** Le relazioni o la partecipazione del Cliente a promozioni di inserzionisti reperiti sul Sito Internet (sia privati che aziende), inclusa la consegna o il pagamento per beni o servizi o qualsiasi altro termine contrattuale, condizione, garanzia o deliberazione connessa con tali relazioni o promozioni, avvengono esclusivamente tra il Cliente e l'inserzionista. Il Cliente, pertanto, riconosce e concorda che l'Azienda non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali danni che possano occorrere al Cliente a causa di tali affari o a causa della reperibilità di tali inserzionisti all'interno del Sito Istituzionale. **28.2** Il Sito Istituzionale o i Clienti possono fornire link ad altri siti o ad altre risorse del web.

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. 196/03

Leggi attentamente le informazioni riportate qui di seguito relative al trattamento che dei tuoi dati personali intendiamo effettuare nell'ambito dei servizi di telefonia fissa e comunicazione elettronica da noi forniti con marchio TeleTu (di seguito "Servizi TeleTu"), ivi inclusi eventuali ulteriori servizi supplementari. I tuoi dati personali, forniti all'atto della richiesta di abbonamento/ sottoscrizione del contratto, ovvero raccolti nell'ambito della prestazione dei relativi Servizi TeleTu (ivi inclusi i dati di traffico telefonico, quali il numero chiamato, la data, l'ora e la durata della conversazione e/o i log ed i dati di traffico telematico, in caso di attivazione del servizio Internet/ADSL) saranno trattati al fine di dare esecuzione al contratto stipulato con l'Azienda e pertanto per: (1) erogare i servizi TeleTu di volta in volta attivati (ivi inclusa l'attivazione); (2) assicurare l'assistenza tecnica sia in fase di attivazione (es. configurazione del sistema) sia successivamente, in relazione ai prodotti/apparecchi (es. telefoni, modem) ed ai servizi; (3) fornire la manutenzione dei collegamenti; (4) gestire i reclami e il contenzioso; (5) provvedere alla fatturazione (es. eventuali canoni, una tantum o periodici, di servizio, traffico telefonico e/o telematico, o eventuali ulteriori corrispettivi per servizi), alla amministrazione e gestione contabile del contratto; (6) analizzare il rischio creditizio utilizzando anche dati provenienti da archivi privati e/o da registri pubblici relativi ad eventuali protesti iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali ignoramenti procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono forniti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi (quali ad es. Experian Information Services Spa e Crif srl). I dati pubblici e privati acquisiti tramite le società sopra indicate potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche anche tratte dagli archivi di TeleTu utili per la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti. Tali dati saranno trattati esclusivamente ai fini della verifica sulla Tua affidabilità e puntualità nei pagamenti. Il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità di cui sopra. (7) prevenire eventuali attività illecite, nonché fornire le informazioni richieste alle autorità competenti; (8) tutelare i propri diritti, ivi incluso il proprio credito, anche in giudizio e tramite terzi; (9) eseguire altri obblighi derivanti dal contratto o dalla legislazione vigente, eventualmente con l'ausilio dei terzi sotto indicati. Il conferimento dei dati - che, per quanto attiene alla tua sfera, ti preghiamo di voler mantenere sempre aggiornati rivolgendoti al Servizio Clienti TeleTu - per tali finalità è necessario e, in mancanza di alcuni o tutti i dati necessari a tali finalità, potrebbe non essere possibile la corretta e completa prestazione dei servizi ovvero la loro fruizione. Ferma restando la cancellazione dei dati di traffico (telefonico e/o telematico) non necessari per la fatturazione o per la gestione del pagamento di interconnessione ai sensi dell'art. 123 del D. Lgs. 196/03, i dati di traffico telefonico e/o telematico (ivi inclusi gli eventuali log o dati relativi all'ubicazione) saranno conservati per finalità di fatturazione o pagamento delle interconnessioni per un periodo massimo di 6 mesi dalla relativa fatturazione ovvero dal momento della pretesa di pagamento. In caso di contestazione, tuttavia, i relativi dati potranno essere conservati per un periodo superiore, fino alla prescrizione del relativo diritto. I dati di traffico telefonico saranno inoltre conservati dall'Azienda per 24 mesi dalla data della comunicazione per finalità di accertamento e repressione dei reati, mentre, per le medesime finalità, i dati relativi al traffico telematico, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, saranno conservati dall'Azienda per 12 mesi dalla data della comunicazione. I dati relativi alle chiamate senza risposta, trattati temporaneamente dall'Azienda, sono conservati per 30 giorni. Potrai comunque avvalerti in qualsiasi momento dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03 (vedi l'ultimo paragrafo di questa Informativa). I tuoi dati personali potranno essere altresì trattati, col tuo previo consenso, per finalità di marketing, vendita diretta ed invio di comunicazioni commerciali (9). Tali attività potranno riguardare prodotti e servizi della nostra Azienda, nonché di società del Gruppo Vodafone o di loro Partner commerciali e potranno essere eseguite anche attraverso un sistema automatizzato di chiamata, senza l'intervento di un operatore, posta, posta elettronica, telefax e messaggi di tipo MMS (Multimedia Message Service) ed SMS (Short Message Service), ed ogni altra tecnica di comunicazione a distanza. Il conferimento dei dati, ed il consenso, per tale finalità è facoltativo, e, in mancanza, l'Azienda si limiterà a trattare i tuoi dati per le finalità di cui ai precedenti punti (1)-(9), senza che sia in qualsiasi modo pregiudicata la possibilità di usufruire dei servizi. Anche qualora il consenso al trattamento per tali finalità sia prestato, potrai revocarlo in qualsiasi

momento, facendone semplice richiesta all'Azienda senza alcuna formalità, nonché esercitare tutti gli altri diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03. Ti informiamo che, ai sensi del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 14 gennaio 2010, i tuoi dati personali potranno essere trattati dall'Azienda per raccogliere informazioni e creare un tuo profilo di consumatore in relazione alle tue abitudini di utilizzo dei servizi anche senza il tuo specifico consenso, fermo restando che il trattamento avverrà in forma soltanto aggregata nonché adottando le adeguate garanzie e implementando le misure prescritte dal Garante all'Azienda con tale provvedimento. I dati personali trattati per questa finalità sono conservati per un periodo di tempo massimo pari a 12 mesi. L'Azienda tratterà i tuoi dati con modalità prevalentemente automatizzate e informatizzate. Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, l'Azienda necessita di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie: autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo; società del Gruppo Vodafone; società controllate, controllanti e collegate; soggetti che operano per conto della Azienda compiti di natura tecnica ed organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza; soggetti che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela; soggetti che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi dell'Azienda; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dall'Azienda anche nell'interesse dei propri clienti e utenti; soggetti che prestano servizi per la gestione del rischio del credito e il controllo delle frodi (quali centri di elaborazioni dati, banche, centrali rischio, quale quella gestita dalle società Experian Information Services S.p.A., Crif Srl e Dun&Bradstreet S.p.A); società di recupero crediti, di factoring, di cessione del credito e Studi Legali; Istituti Bancari e società emittenti le carte di credito; altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming; società di provisioning, ossia società facente parte del Gruppo Vodafone Group PLC, potrebbe condividere le informazioni ed i tuoi dati personali con altre società del Gruppo Vodafone, con società controllate, collegate e controllanti allo scopo di fornire i servizi ed al fine di ottimizzare i servizi in tutto il mondo Vodafone. Le informazioni e i dati che saranno comunicati a queste società saranno trattati con gli equivalenti livelli di protezione. È esclusa qualunque forma di diffusione dei tuoi dati personali. Ti ricordiamo che, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/03, hai il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei tuoi dati personali e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Hai inoltre il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporli in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Tali diritti possono essere esercitati anche con riguardo all'attività di profilazione svolta in forma aggregata dall'Azienda, come sopra descritta. Per l'esercizio di tutti tali diritti potrai rivolgerti al Titolare del trattamento, Vodafone Omnitel B.V., società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc., con sede legale in Amsterdam (Olanda) e sede gestionale e dell'amministrazione in Ivrea (TO), Via Jervis 13, presso il Servizio Clienti TeleTu (dedicato all'offerta dei Servizi a marchio TeleTu), Casella Postale 1022, 88046 San Pietro Lametino (CZ), oppure al Responsabile Customer Operations TeleTu pro tempore, responsabile della gestione della banca dati dei clienti, utilizzando il seguente numero di fax: 800991026. L'elenco aggiornato e completo dei responsabili del trattamento è disponibile gratuitamente, facendone richiesta all'Azienda senza alcuna formalità.