

## Condizioni Generali di Contratto “Servizi TLC”

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto contrattuale

Tra

**-Centratel S.r.l.** (di seguito "Centratel"), con sede legale in Firenze, via Francesco Baracca 46, 50127, Numero REA FI-643940, Codice Fiscale e P.Iva 06632990484, PEC [centratel@pec.it](mailto:centratel@pec.it), tel. 055.09876 - fax. 055.0982156, nella persona del legale rappresentante *pro tempore* e Presidente del Consiglio di Amministrazione, Sig. Franco Tocci, quale fornitore di servizi di comunicazione elettronica, iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 28992, a decorrere dal 4 maggio 2017 (di seguito anche il “**Fornitore**”);

E

- **il Cliente**, da intendersi come Utente Professionista - persona fisica con partita iva, persona giuridica, ivi incluse le microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro - cioè' colui che utilizza o chiede di utilizzare il servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, ovvero a un insieme predefinito e chiuso di persone fisiche o giuridiche all'uopo autorizzate e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti (di seguito anche “**l'Utente e/o Il Cliente**”).

Di seguito congiuntamente anche le Parti.

### 1. OGGETTO E DISCIPLINA CONTRATTUALE

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche le “**Condizioni e/o il Contratto**”) disciplinano la modalità con cui Centratel fornisce ai propri Utenti i servizi di comunicazione elettronica, quali servizi di comunicazione interpersonali basati su numero (c.d. servizi di telefonia voce fissa) e servizi di accesso ad internet (di seguito complessivamente anche i “**Servizi**” e/o i “**Servizi TLC**”).

1.2. Le presenti Condizioni, assieme al Modulo di Richiesta di Attivazione dei Servizi, alle Offerte Commerciali, i cui dettagli sono descritti nella sezione attinente alle condizioni tecniche ed alle condizioni economiche di ciascun servizio offerto; al Modello sintetico contrattuale - redatto ai sensi del cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019 – alla Carta dei Servizi, alla Informativa sul trattamento dei dati personali, e a tutti i vari allegati - come a titolo esplicativo e non esaustivo – il Modulo per la portabilità del numero; il Modulo per la DBU, ecc., costituiscono documentazione contrattuale, e sono tutti da considerare parte integrante e sostanziale del Contratto, che disciplina il rapporto di somministrazione dei servizi di comunicazione elettronica offerti da Centratel, all'Utente.

1.3. Tutte le Tariffe dei Servizi sono inclusive di IVA.

1.4 Ai sensi dell'art. 98 quater decies, comma 5 del D.Lgs. 01/08/2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato e integrato da D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 207, (di seguito anche il “**Codice**”), Centratel si obbliga a non modificare le prescrizioni contrattuali prima della scadenza del termine di cui all'articolo 98-septies decies comma 1, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali. Resta salva la facoltà del Fornitore di apportare, in qualsiasi momento, modifiche migliorative all'insieme delle offerte dei Servizi forniti, aggiungendo nuove Offerte Commerciali che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più sottoscrivibili. Tutta la documentazione contrattuale sottoscritta dall'Utente è fornita su supporto durevole, come definito all'articolo 45, comma 1, lett. l), del Codice del consumo, eventualmente anche in modalità digitale.

1.5 L'Utente si dichiara informato e consapevole dell'importanza di ricevere e conservare tutti i documenti sottoscritti a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica, ai sensi del Codice.

1.6 Tutte le informazioni contrattuali e le offerte commerciali sono pubblicate anche sul sito web di Centratel: [www.centratel.it](http://www.centratel.it), e possono essere, ove necessario, scaricabili dall'Utente.

## 2. I SERVIZI

2.1 Ai sensi dell'art. 98 quater decies del Codice, gli Utenti sono informati che Centratel offre, a mezzo di Operatori Terzi fornitori, i seguenti servizi:

- a) servizio interpersonale basato con numero (c.d. servizio di telefonia fissa); e
- b) servizio di accesso ad internet.

I Servizi saranno erogati all'Utente secondo quanto definito nella Offerta Commerciale, nel rispetto delle condizioni tecniche e delle condizioni economiche, ivi indicate, accettate espressamente dall'Utente.

2.2 In merito ai Servizi Centratel informa che:

**2.2.a) per servizio interpersonale basato con numero**, si intende il Servizio di telefonia vocale da postazione fissa, che si connette a risorse di numerazione assegnate pubblicamente - ossia uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale - o consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale.

Centratel offre servizi di telefonia vocale:

- su protocollo IP (VOIPE- Voice Over IP);
- WLR (Wholesale line rental);
- ULL (Unbundling local loop);
- CPS (Carrier Pre Selection).

In particolare, l'Utente prende atto che per:

-*Servizio Voip*: si intende il Servizio di telefonia vocale su protocollo IP ("VOIP" - "Voice over IP"), che viene fornito da postazione fissa, tramite reti con tecnologia VOIP - ossia l'insieme di protocolli, tecnologie e infrastrutture di rete che include la commutazione di pacchetto con protocollo IP (Internet Protocol), utilizzate per la fornitura di un servizio di comunicazione vocale, anche integrato con dati, suono e immagini, servizi a valore aggiunto, servizi di condivisione in tempo reale di risorse e informazioni, e che possono consentire l'interoperabilità con reti telefoniche tradizionali - gestite da operatori terzi ed erogate a Central, al fine di consentire a Centratel di fornire, in partnership che detto operatore terzo, il servizio all'Utente finale. L'Utente è informato che in caso di attivazione del servizio VOIP, verrà meno qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Centratel come unico operatore di servizi di fonia. Il Cliente si dichiara inoltre informato che: a) il Servizio VOIP è reso in modalità tecniche e trasmissiva diverse dal tradizionale Servizio di telefonia vocale, per cui possono intervenire nelle comunicazioni in questione delle variabili di parametri fondamentali nelle trasmissioni, quali, a titolo esplicativo e non esaustivo, il ritardo, il jitter (cioè il differente tempo di interragio dei pacchetti che deve essere compensato da una bufferizzazione); la perdita di pacchetti o di comunicazioni o di dati, il codificatore vocale, o la cancellazione dell'eco. Centratel non garantisce "la qualità percepita del parlato" del Servizio VOIP, per l'intera durata della conversazione, e non sarà in ogni caso responsabile di qualsiasi inconveniente dovesse manifestarsi nell'erogazione del Servizio, non dovuto a problemi tecnici, omissioni o fatti, direttamente imputabili agli apparati o mezzi utilizzati da Centratel, che non potrà conseguentemente ed in ogni caso essere considerato responsabile per qualsiasi danno anche indiretto o eventualmente occorso al Cliente, salvo fatti derivanti da comprovati dolo o colpa grave di Centratel; b) il Servizio potrebbe non garantire le comunicazioni e/o l'instradamento delle chiamate verso numeri di emergenza e delle chiamate di pubblica utilità, per i quali dovrà essere utilizzato un Servizio di telefonia su rete pubblica

commutata; c) i parametri di qualità e di sicurezza della rete IP non sono assimilabili alla rete telefonica pubblica e che, pertanto, Centratel non sarà in ogni modo responsabile sia per i danni diretti e/o indiretti (sia con riferimento al danno emergente, che al lucro cessante) subiti dal Cliente e/o terzi, in conseguenza dell'uso del Servizio, salvo i casi di eventi imputabili ad Centratel per suo dolo o colpa grave; d) la qualità del Servizio VOIP dipende dalla congestione della rete Internet. Pertanto, è possibile percepire degradi, spezzettamenti della voce, o altre anomalie. Nel caso in cui dovesse venire a mancare la connettività internet, la linea VOIP non potrà effettuare né ricevere chiamate. I Servizi fax, pos, teleallarme, dial-up non sono garantiti dalla linea VOIP. Per tali Servizi, il Cliente dovrà utilizzare la linea di telefonia tradizionale; e) il prefisso richiesto e assegnato deve essere utilizzato esclusivamente nella zona geografica del prefisso stesso in ottemperanza alle vigenti normative in merito al divieto di usare le risorse di numerazione geografiche al di fuori del distretto designato dalla numerazione stessa (sino a che tale divieto perduri ai fini del PNN) e ad eventuali limitazioni nella fornitura delle informazioni relative all'ubicazione del chiamante nell'accesso ai Servizi di emergenza.

#### *-Servizi ULL*

Dove è presente la copertura di rete, Centratel può offrire servizi di fonia in modalità così detta "ULL" ("Unbundling del Local Loop"). L'utenza del Cliente (il doppino in rame, l'ultimo miglio) sarà collegata in centrale ad apparecchiature di Centratel o di un operatore autorizzato, scelto da Centratel (di seguito il "Fornitore"), e diverso dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Centratel, sia il Servizio di fonia, che il Servizio di trasmissione dati ove richiesto. Tale modalità ULL implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Centratel come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo "Unbundling del Local Loop". I Servizi in modalità "ULL" potrebbero essere attivati solo se il Servizio in modalità "VOIP" non fosse tecnicamente disponibile.

#### *-Servizi WLR*

Dove è presente la copertura di rete, Centratel può offrire servizi di telefonia vocale da postazione fissa in modalità così detta "WLR" ("Wholesale Line Rental"), consentendo all'Utente di avere:

i) servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati; ii) servizi di instradamento a destinazione del traffico originato dal cliente finale e diretto a numeri di qualsiasi decade da 0 a 9 - con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici per servizi di emergenza. Il servizio WLR prevede l'erogazione di linee telefoniche in tecnologia tradizionale, ISDN e POTS. L'utenza del Cliente viene collegata in centrale ad apparecchiature di Centratel o di un operatore autorizzato, scelto da Centratel (di seguito il "Fornitore"), e diverso dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Centratel i Servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica. Tale modalità WLR implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Centratel come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo ("Wholesale Line Rental"). I Servizi in modalità "WLR" potrebbero essere attivati solo se il Servizio in modalità "VOIP" non fosse tecnicamente disponibile.

#### *-CPS*

Il servizio CPS (Carrier Pre Selection), è un servizio di preselezione del vettore che prevede l'instradamento automatico di tutte le chiamate effettuate dalla sede del Cliente su rete Centratel S.r.l.

Centratel offre i servizi di interpersonale secondo i parametri di qualità del servizio garantiti, e riportati nella Carta dei servizi e sul sito web, ai sensi della Delibera Agcom n.254/04/CSP e s.m.i., in conformità ai parametri di misura di cui al provvedimento ETSI EG 202 057, come indicato nell'Allegato 10 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Centratel si impegna ad

indicare nelle Condizioni Tecniche riportate nelle Offerte Commerciali tutte le caratteristiche del servizio di fonia, inclusi i livelli e i parametri di qualità garantiti.

Per ogni servizio fornito dal Centratel, sono specificamente indicate nelle condizioni tecniche e nelle condizioni economiche delle Offerte Commerciali, i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e gli specifici parametri di qualità garantiti.

Centratel fornisce altresì i servizi con numerazioni geografiche e servizi con numero verde.

**2.2.b)** per **servizio di accesso a internet**, si intende un Servizio di comunicazione elettronica a disposizione del pubblico che fornisce accesso a Internet, ovvero connettività a praticamente tutti i punti finali di Internet, a prescindere dalla tecnologia di rete e dalle apparecchiature terminali utilizzate, ex articolo 2, secondo comma, punto 2), del regolamento (UE) 2015/2120.

Centratel può offrire i servizi di accesso ad internet mediante sistemi di rete, quali: Fibra FTTC; ADSL, ULL, HDSL, WIRELESS.

Centratel si offre i servizi di accesso ad internet secondo i parametri di qualità del servizio garantiti, e riportati nella Carta dei servizi e sul sito web, ai sensi della Delibera Agcom n. 131/06/CSP, s.m.i., in conformità dei parametri di misura definiti dai provvedimenti ITU-T Y.2617 e ETSI EG 202 057, di cui all'Allegato 10 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Inoltre, per ciascuna tipologia di servizio di accesso ad internet le condizioni tecniche riportate nelle Offerte Commerciali definiscono - ai sensi dell'allegato 8 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche ed dell'art. 4 [articolo 4, paragrafo 1, lettere d\) ed e\)](#), del [regolamento \(UE\) 2015/2120](#) - tutte le caratteristiche del servizio di accesso ad internet, inclusi i livelli e i parametri di qualità garantiti, inclusa la velocità dei servizi di accesso a internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento (Upload) e scaricamento (Download) per le reti fisse, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate, quindi i dati sulla latenza (ritardo), jitter, perdita di pacchetti; i tempi di allacciamento iniziale, la probabilità di fallimento della chiamata, i ritardi di segnalazione della chiamata.

2.3 Centratel indicherà, il contenuto e i limiti relativi alle diverse singole opzioni ed offerte (relativamente a ciascuno dei Servizi), di volta in volta disponibili, nonché i relativi corrispettivi e contributi fissati anche sul sito web [www.centratel.it](http://www.centratel.it). Centratel potrà proporre l'estensione del presente Contratto ai prodotti e Servizi che entreranno a far parte del proprio portafoglio prodotti. Tutti i prezzi sono IVA esclusa, laddove applicabile. Le presenti Condizioni generali sono da ritenersi integrative, o, laddove contrastanti, derogatorie, delle Condizioni generali di Contratto relative alla fornitura di Servizi operanti tra le parti.

2.4. L'Utente prende atto e accetta espressamente che può effettuare la misurazione della velocità di internet al fine di verificare la corrispondenza della stessa alle condizioni dell'Offerta Commerciali sottoscritta attraverso il software Ne.Me.Sys, che è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Agcom, a cui si può accedere dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Si rileva che solo la misurazione certificata della velocità di internet fatta con il software Ne.Me.Sys ha valore probatorio. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito da Centratel, l'Utente potrà proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non dovessero essere ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, passati 45 giorni dal primo certificato, l'Utente dovrà effettuare una seconda misura sempre con Ne.Me.Sys., che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore. L'Utente ha diritto di recesso senza penali e agli indennizzi di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, recante modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS (di seguito anche "**Regolamento Indennizzi**"), richiamata altresì nella Carta dei Servizi, in caso di certificata discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata nella certificazione di misurazione.

2.5 Il Cliente potrà opporsi in ogni tempo aprendo un reclamo contattando il Servizio Clienti - Segnalazione guasti – Verifiche tecniche, per disservizi o fornitura non richiesta di Servizi.

### **3. IDENTIFICAZIONE -CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

3.1. La richiesta di erogazione dei Servizi dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, ai sensi di legge, e che diverrà responsabile dell'utilizzo dei Servizi erogati da o tramite Centratel. Il sottoscrittore garantisce di essere il titolare del rapporto contrattuale ovvero di aver ottenuto le autorizzazioni necessarie ai sensi di legge dal titolare e sarà responsabile dell'utilizzo.

3.2 Per la conclusione del contratto e l'attivazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire i dati di richiesti da Centratel, ivi inclusi i dati anagrafici riportati su un documento di identità, nonché del tipo, del numero e della riproduzione del documento presentato dalla persona fisica delegata alla sottoscrizione del contratto prima dell'attivazione dei Servizi, affinché il Fornitore possa effettuare l'identificazione del Cliente, prescritta dall'art. Art. 98-undetricies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; e inviare le comunicazioni necessarie al centro di elaborazione dati del Ministero dell'Interno. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che, in caso di informazioni non veritiere, Centratel potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., così come specificato all'art. 20 delle presenti Condizioni. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni, nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., così come specificato all'art. 20 delle presenti Condizioni. Centratel si riserva la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. In tal caso la mancata presentazione degli stessi costituisce causa di risoluzione del Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., così come specificato all'art. 20 delle presenti Condizioni, e di cessazione della fornitura del Servizio.

Tutti i dati degli Utenti sono trattati nel rispetto dell'art. 1 del d.lgs. 196/2003, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito anche il “**Codice**”) e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito anche il “**GDPR**”), così come indicato all'art. 29 delle presenti Condizioni.

3.3 Per i Servizi forniti in modalità VOIP, ULL, WLR, la richiesta di erogazione dei Servizi, nel caso di linea già attiva con altro operatore di Accesso, dovrà essere effettuata dal soggetto titolare del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, in essere al momento della conclusione del Contratto con riferimento alla linea telefonica oggetto del Contratto medesimo, ovvero da soggetto

che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal titolare e sia pertanto munito dei relativi poteri (l'uno e/o l'altro “Cliente”). Il Cliente garantisce di essere il titolare di cui sopra, ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare medesimo per poter richiedere l'attivazione e usufruire dei Servizi. Il Cliente riconosce ed accetta che, come specificato

agli articoli che precedono, la conclusione del Contratto ha quale conseguenza la cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente ed altro operatore di accesso diverso da Centratel.

3.4 L'Utente che intende accettare la proposta contrattuale deve sottoscrivere tutta la documentazione contrattuale necessaria, ivi incluso il Modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019.

**3.5 Il Contratto si intende concluso alla data di accettazione, anche tacita, manifestata per fatti concludenti con l'attivazione dei servizi, da parte di Centratel della Richiesta di**

**Attivazione dei Servizi. La fatturazione dei servizi decorre dalla Data di Conclusione del Contratto ( di seguito anche “Data di Conclusione del Contratto”).**

3.6 In caso di accettazione della Richiesta di Attivazione dei Servizi, se richiesto dall'Utente, Centratel si obbliga a trasmettere al fornitore preesistente la richiesta di passaggio/migrazione e/o portabilità del numero, ai sensi dell'art. 5, delle presenti Condizioni.

3.7 E' sempre fatta salva la facoltà di Centratel di non accettare detta Richiesta di Attivazione dei Servizi e di non attivare i Servizi richiesti dal Cliente nei seguenti casi:

- a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Centratel o risulti moroso nei confronti dell'originario fornitore di accesso;
- b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata;
- c) qualora, nel caso di attivazione su linea già attiva, risulti che la richiesta di erogazione dei Servizi sia stata effettuata da un soggetto diverso dal Titolare, ovvero diverso dal soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal Titolare medesimo.
- d) qualora, nel caso di attivazione su linea non attiva, il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del Contratto;
- e) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile.

3.8. E' sempre obbligo di Centratel informare l'Utente in merito a: i) la mancata accettazione della Richiesta di Attivazione dei Servizi; ii) i motivi del ritardo; iii) i tempi necessari per l'attivazione del servizio; iv) gli eventuali impedimenti; v) circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi;

E' sempre fatta salva la possibilità di Centratel di rimodulare con l'Utente i tempi e modalità di attivazione.

In caso di violazione degli oneri informativi, si applicano gli indennizzi automatici di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni, che richiama gli importi indicati nel Regolamento Indennizzi, così come riportanti altresì nella Carta dei Servizi, e nella Tabella di Sintesi allegata.

3.9 L'Utente prende atto che, a decorrere dalla conclusione del Contratto, i Servizi saranno attivati entro il termine indicato nella specifica Offerta Commerciale accettata, così come meglio specificato all' art. 4 delle presenti Condizioni.

3.10 In caso di ritardata attivazione, ai sensi dell'art. 20 delle presenti Condizioni, si applicano gli indennizzi automatici di cui al Regolamento Indennizzi, riportati altresì nella Carta dei Servizi e nella Tabella di Sintesi allegata. Si evidenzia comunque che se il ritardo di attivazione riguarda esclusivamente i servizi gratuiti, si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio; detti limiti sono applicati in misura pari al doppio in caso di utenze affari; e aumentati di 1/3 se i servizi sono forniti su banda ultra-larga.

#### **4. ATTIVAZIONE – FORITURA DEL SERVIZIO**

4.1. Fermo restando l'impegno di Centratel a ridurre al minimo i tempi necessari all'attivazione dei Servizi, l'attivazione iniziale dei Servizi avviene, nel caso di linea attiva entro 90 (novanta) giorni lavorativi dalla Data di Conclusione del Contratto, ex art. 3 delle presenti Condizioni.

I Servizi saranno fatturati a decorrere dalla attivazione (“**Data di Attivazione**”), che può prescindere dalla effettiva data di installazione e configurazione degli apparati per il funzionamento e la fruizione dei servizi. La Data di Attivazione può coincidere con la data di primo intervento dei tecnici presso la sede del Cliente prenotato da Centratel per l'installazione e la configurazione degli apparati necessari.

4.2 A decorrere dalla Data di Conclusione del Contratto, ex art. 3 delle presenti Condizioni, Centratel provvederà a porre in essere quindi tutte le formalità tecniche e amministrative necessarie per l'erogazione dei Servizi, ivi inclusa l'installazione e la configurazione degli apparati all'uopo necessari da parte del personale tecnico incaricato.

4.3 In ogni caso, ove non sia possibile attivare il Servizio entro il termine contrattualmente previsto, il Fornitore deve informare l'Utente illustrando le ragioni del ritardo e indicando la data attesa di attivazione.

4.4 A decorrere dalla Data di Conclusione del Contratto, ogni eventuale richiesta da parte del Cliente di non procedere all'attivazione del Servizio; e/o ogni comunicazione di rifiuto all'attivazione; e/o di diniego di consenso per l'intervento tecnico per l'installazione e configurazione degli apparati comporterà:

a) obbligo di pagamento del canone eventualmente dovuto, visto che il contratto si considera comunque concluso tra le Parti, ai sensi dell'art. 3 delle presenti Condizioni.

b) il diritto di Centratel di addebitare al Cliente i costi che ha sostenuto per avviare i processi tecnici-funzionali necessari per la predisposizione dell'attivazione del Servizio, così come definiti ai sensi della Delibera n. 487/18/CONS e s.m.i;

c) nessuna responsabilità imputabile a Contratel per ritardo e malfunzionamenti del Servizio, e nessun indennizzo e/o risarcimento del danno sarà dovuto all'Utente.

d) In caso di fornitura degli apparati per poter usufruire del Servizio, precedente alla comunicazione di rifiuto/diniego della attivazione dei Servizi, il dovere dell'Utente di restituire gli apparati.

Il Cliente si dichiara espressamente informato che la comunicazione di rifiuto all'attivazione e/o di diniego al consenso per l'intervento tecnico per l'installazione e configurazione degli apparati NON costituisce comunicazione di recesso, che dovrà essere resa ai sensi dell'art. 5 delle presenti Condizioni.

Resta inteso che la restituzione degli apparati per i Servizi, ancorché accettata da Centratel, non sarà considerata cessazione degli effetti del Contratto, in quanto il recesso deve essere comunicato ai sensi dell'art. 5 delle presenti Condizioni.

Nel caso in cui l'Utente non avesse ancora comunicato il recesso e volesse invece procedere nuovamente alla installazione degli apparati ancora in proprio possesso dovrà richiedere nuovamente a Centratel l'intervento per l'installazione degli apparati.

4.5 Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione dei Servizi potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di operatore. Il Cliente è espressamente informato che le attività tecniche necessarie all'attivazione dei Servizi in modalità VOIP, ULL, WLR potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di operatore. In caso di ritardi nella attivazione dei Servizi, si applicano gli indennizzi automatici previsti nel Regolamento Indennizzi, ai sensi dell'art. 20 delle presenti Condizioni.

4.6 Resta inteso tra le Parti, che nulla sarà dovuto a titolo di indennizzi, se i ritardi nell'attivazione del Servizio sono imputabili a motivata impossibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a Fornitori, soggetti terzi, a causa di forza maggiore, e al Cliente. Resta salvo l'obbligo di Centratel di comunicare al Cliente il ritardo o l'impossibilità di attivare i Servizi.

4.7 Nel caso in cui l'attivazione dei Servizi si rendesse possibile, Centratel procederà, previo avviso al Cliente, all'attivazione dei Servizi di cui alla Offerta Commerciale accettata dal Cliente, convenendo con il cliente un nuovo appuntamento per l'installazione e la configurazione di apparati eventualmente necessaria.

4.8 Il Cliente prende atto che a far data dalla attivazione dei Servizi non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere a Centratel di attivare il Servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore. Inoltre, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la Carrier Selection. In caso di fornitura dei Servizi in modalità VOIP, ULL, WLR, non viene garantito l'accesso alla totalità dei Servizi forniti da altri operatori. Inoltre, non sarà possibile garantire l'effettuazione di chiamate a numerazioni speciali (quali, ad esempio, decade 1, decade 4, decade 7, decade 8).

4.9 Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la richiesta di recesso del contratto che disciplina la fornitura dei Servizi erogati da Centratel, e la conseguente disattivazione dei medesimi, non comporta in modo automaticamente la riattivazione del Servizio di comunicazione elettronica somministrati dal precedente operatore o con altri operatori. Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del Servizio in modalità VOIP, ULL, WLR non garantiscono il funzionamento di eventuali Servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

4.10 Il Cliente prende atto che l'erogazione dei Servizi attraverso la rete locale operata dal Fornitore potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui tale edificio inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.

4.11 I Servizi sono offerti in via continuativa ed ininterrotta tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, per 24 (ventiquattro) ore al giorno, salvo interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione del Servizio, e di cui sarà data immediata comunicazione al Cliente. Il Cliente prende atto e accetta che Centratel, e gli operatori terzi, attraverso cui fornisce i Servizi si riservano il diritto di adeguare la tecnologia dell'impianto telefonico del Cliente e fornire il Servizio mediante la migliore architettura di rete disponibile presso la sede ove detto impianto ubicato. L'adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente non comporterà modifiche peggiorative delle condizioni economiche applicate o dei servizi forniti al Cliente. Centratel si farà carico degli oneri connessi alla realizzazione dell'intervento di adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente, nonché dell'eventuale sostituzione del modem utilizzato dal Cliente, qualora lo stesso fosse incompatibile con la nuova configurazione impiantistica. Il Cliente sarà informato sulle modalità di adeguamento del proprio impianto telefonico con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico. In ogni caso il Cliente può dotarsi di modem compatibili da lui autonomamente scelti oppure esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

## **5. DURATA - DIRITTO DI RECESSO E COSTI DI DISMISSIONE – MODIFICA DEL CONTRATTO**

5.1 Il Contratto ha validità di 24 mesi e avrà decorrenza a dalla Data di Conclusione del Contratto.

5.2 Alla scadenza, il Contratto si intenderà prorogato automaticamente, restando salvo il diritto dell'Utente di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di trenta (30) giorni, ai sensi dall' art. 98 septies decies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, da comunicare in forma scritta, via PEC o raccomandata A/R, senza incorrere in alcuna penale, né in costi di disattivazione, e salvo quanto espressamente indicato dal fornitore del servizio nell'Offerta Commerciale, ai sensi della delibera Delibera n. 487/18/CONS e s.m.i.

5.3 Con un anticipo di sessanta (60) giorni rispetto alla proroga automatica del contratto, Centratel informa l'Utente, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di recesso dal contratto e migliori tariffe relative ai loro servizi.

5.4 L' Utente ha il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale, né costi di disattivazione, salvo i costi indicati nelle Offerte Commerciali definiti ai sensi della delibera Delibera n. 487/18/CONS e s.m.i. al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle Condizioni contrattuali, ivi incluse le condizioni economiche applicabili alla Offerta Commerciale sottoscritta, proposte dal Fornitore di servizi di

comunicazione elettronica accessibili al pubblico, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'Utente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'Utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

5.5 Centratel informa gli Utenti, con preavviso di (30) trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale, nè ulteriore costo di disattivazione, salvo i costi di dismissione indicati nelle Offerte Commerciali, così come definiti ai sensi della delibera Delibera n. 487/18/CONS e s.m.i se non dovesse accettare le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta (60) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, mediante comunicazione scritta, inviata via PEC o raccomandata A/R.

La comunicazione potrà essere effettuata su un supporto durevole, come comunicazione scritta inviata via Pec o raccomandata A/R.

5.6 L'Utente si dichiara perfettamente informato e accetta espressamente che:

5.6.1 Qualora il Cliente dovesse recedere dal Contratto solo in relazione ad uno o più dei Servizi attivati aderendo alla specifica Offerta Commerciale, il presente Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi;

5.6.2 In caso di recesso comunicato per i Servizi forniti in modalità VOIP, ULL, WLR, non si può verificare in nessun caso l'automatica riattivazione del Servizio con il precedente operatore, salvo nuova attivazione contrattuale con il nuovo fornitore subentrante che gestirà la richiesta di passaggio e Number Portability per conto dell'Utente, secondo la disciplina regolamentare applicabile. Centratel si impegna in tal caso a mantenere il Servizio fino alla conclusione dell'operazione di passaggio verso il fornitore subentrante;

**5.6.3 In caso di attivazione del Servizio di Cloud Computing aderendo alle Condizioni Generali di Contratto per la Piattaforma "YouNeed", l'Utente si dichiara perfettamente informato e accetta espressamente che la comunicazione del recesso dal contratto di fornitura dei Servizi TLC attivati ed erogati da Centratel, non determina in nessun caso il recesso dalle Condizioni Generali di Contratto per la Piattaforma "YouNeed", né la risoluzione del Contratto di Locazione Operativa in essere con l'apposita finanziaria. Pertanto, il Cliente dovrà continuare a pagare i relativi canoni di locazione operativa accettati alla società finanziaria fino al saldo dei medesimi, secondo le disposizioni dei relativi contratti sottoscritti.**

5.7 In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica e la prestazione indicata nel contratto, l'Utente ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dall'art. 20 del Contratto e del Regolamento Indennizzi, tenuto conto comunque delle disposizioni di cui all'art. 2 delle presenti Condizioni in merito alla misurazione certificata della velocità di internet fatta con il software Ne.MeSys.

5.8 Ai sensi della delibera Delibera n. 487/18/CONS e s.m.i., Centratel applica i seguenti costi:

a) costi di dismissione per singola: per servizi di telefonia fissa, il costo di Euro 80,00 +iva; per servizi Xdsl, il costo di circa Euro 100,00+iva ; per servizi FTTC il costo di Euro 100,00+iva; per servizi FTTH, il costo di 140,00+iva.;

b) costi di trasferimento: per servizi di telefonia fissa, il costo di Euro 85,00 +iva; per servizi Xdsl, il costo di circa Euro 100,00+iva ; per servizi FTTC il costo di Euro 100,00+iva ; per servizi FTTH, il costo di 140,00 +iva.

c) per dismissione e/o trasferimento del Servizio Domifax: € 25,00 + iva (€ 30,50); Wireless € 20,00 + iva (€ 24,40); il Servizio SMS a Antivirus prevedono il pagamento della quota rimanente da saldare nell'ultima fattura in quanto il Servizio è stato completamente acquistato da Ambrogio

all'attivazione. L'installazione con intervento tecnico specializzato € 360,00 + iva (€ 439,20) sarà scontata a 0 per permanenza per tutta la durata contrattuale, l'installazione non sarà addebitata nella prima fattura ma sarà addebitata nell'ultima fattura solo nel caso di cessazione del Servizio prima dei termini specificati all'art. 5.1. Per i servizi che prevedono un costo mensile pari o inferiore ad €50 il costo sarà pari ad una mensilità.

## **6. PASSAGGIO A UN ALTRO FORNITORE E PORTABILITÀ DEL NUMERO**

6.1 Centratel si occupa della gestione tecnica-amministrativa del passaggio dal precedente fornitore dei Servizi, previa richiesta espressa del Cliente, che si obbliga a comunicare a Centratel il Codice di Trasferimento dell'Utenza; se esplicitamente richiesta, della Portabilità del Numero (c.d. Number Portability), cioè della procedura che consente al Cliente, che precedentemente disponeva di un Contratto con altro fornitore di accesso (c.d. Fornitore Cedente o Operatore Donating), di mantenere il proprio numero telefonico anche a seguito del passaggio verso la stessa Centratel; e dell'invio della comunicazione della risoluzione contrattuale al Fornitore Cedente.

6.2 Il Cliente accetta espressamente che senza il consenso esplicito manifestato a Centratel non potrà essere avviata la procedura di passaggio e/o Number Portability.

Il Cliente richiedendo il passaggio a Centratel e/o il trasferimento del numero telefonico accetta che Centratel divenga il nuovo fornitore di servizi di comunicazione elettronica dell'Utente.

A tale scopo il Cliente autorizza fin d'ora Centratel ad avviare e condurre, per conto del Cliente stesso la procedura di passaggio e richiedere al Fornitore Cedente (c.d. Operatore Donating) di attivare tutti le procedure tecniche ed amministrative necessarie per effettuare il passaggio e /o la Number Portability.

I soggetti legittimati a richiedere a Centratel il passaggio ad altro fornitore e la Number Portability sono i soggetti firmatari del contratto con il fornitore cedente (c.d. Operatore Donating).

Centratel si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, e, ove necessario, copia della relativa documentazione di risoluzione con il preesistente fornitore. Centratel si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente.

6.3 Il contratto dell'Utente con il fornitore precedente (c.d. Operatore Donating) sono risolti automaticamente al termine delle operazioni di trasferimento. La richiesta di passaggio e portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza.

6.4 La procedura di trasferimento del Cliente viene svolta, ai sensi della delibera Agcom 62/11/CIR, in caso di accettazione da parte di Centratel della Richiesta di Attivazione dei Servizi, mediante trasmissione della richiesta di passaggio inoltrata da Centratel per conto del Cliente. Il termine, di circa 30 giorni, per il passaggio dal fornitore cedente può variare, fino a 12 giorni, con specifico riferimento alla tipologia di Servizio accettato dal Cliente, aderendo all'Offerta Commerciale, e quindi della conseguente procedura di migrazione da implementare nel rispetto delle prescrizioni regolamentari.

6.5 L'Utente accetta espressamente che durante le operazioni di passaggio di fornitore e trasferimento dei numeri telefonici si potrà verificare l'interruzione del servizio.

6.6 L'Utente è informato che la richiesta del servizio di passaggio e di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto:

a) La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio;

b) Il rifiuto avviene nei seguenti casi: i) per motivi imputabili al Cliente; ii) non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di

servizi fruito tramite la rete dell'operatore di provenienza; iii) non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; iv) mancanza di dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Si informa inoltre che il rifiuto può avvenire per i numeri telefonici: i) per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; ii) per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da operatori diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); iii) per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso operatore già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento.

6.7 Restano salvi gli obblighi di informativa e comunicazione di Centratel.

6.8 In caso di mancato/ritardato passaggio e/o attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Centratel, la stessa non sarà comunque ritenuta in alcun modo responsabile, e non sarà tenuta a pagare gli indennizzi e/o risarcire i danni eventualmente richiesti dall'Utente.

6.9 Centratel al fine di garantire il passaggio del Clienti, attestati su rete fissa, tra operatori di comunicazione elettronica secondo le procedure di regolamentari applicabili, fornisce al Cliente all'atto dell'adesione ai propri Servizi, il Codice di trasferimento dell'utenza, che potrà essere conosciuto dall'Utente contattando il Servizio Clienti, mediante comunicazione in fattura, o accedendo alla pagina Utente del sito [www.centratel.it](http://www.centratel.it). In caso di passaggio dell'Utente verso un nuovo fornitore di servizi, (c.d. Operatore Recipient), Central non si assume nessuna responsabilità per ritardo e/o disservizio imputabile all'Operatore Recipient, che agisce in violazione delle prescrizioni regolamentari applicabili, quali la Delibere Agcom nn.35/10/CIR e 274/07/CONS, s.m.i., determinando abusi o ritardi nelle operazioni di passaggio di fornitore e di portabilità del numero, e nessun indennizzo e/o risarcimento del danno diretto e/o indiretto potrà essere richiesto a Centratel, salvo i casi di dolo o colpa grave.

## **7. SOPRALLUOGO TECNICO E APPARATI**

7.1. A decorrere dalla conclusione del Contratto, Centratel provvederà a contattare il Cliente, nel più breve tempo possibile, per concordare l'appuntamento per l'intervento del tecnico presso il domicilio dell'Utente ai fini dell'espletamento del sopralluogo tecnico - specialistico di verifica, funzionale all'installazione di quanto all'uopo necessario per l'erogazione del Servizio e la conseguente predisposizione del collegamento dei dispositivi di rete per la fruizione del Servizio. La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente.

7.2 Il tecnico sarà munito di apposito cartellino di riconoscimento e agirà presso la sede del Cliente nel rispetto di tutte le disposizioni amministrative-sanitarie poste a tutela della salute pubblica, applicabili al momento del sopralluogo.

7.3 Se all'esito del sopralluogo di cui all'art. 7.1 delle presenti Condizioni dovessero emergere delle discrepanze oggettive tra l'Offerta Commerciale sottoscritta e le specifiche esigenze e/o richieste tecniche- funzionali del Cliente per la fruizione del Servizio, sarà cura del Fornitore illustrare una nuova proposta Commerciale al Cliente, comprensiva anche delle spese aggiuntive necessarie – a titolo esplicativo e non esaustivo – per l'attivazione di ulteriori utenze e per la realizzazione dell'impianto di rete fissa e wireless, non ricompresi negli interventi standard previsti nell'Offerta Commerciale sottoscritta. In caso di mancata accettazione della nuova Offerta Commerciale, il contratto si intenderà, risolto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., così come specificato all'art. 20 delle presenti Condizioni.

7.4 I Servizi prevedono la consegna al Cliente di uno o più apparati in comodato funzionalmente collegato al contratto di somministrazione di servizi tlc.

Inoltre il Cliente riconosce ed accetta che:

- a) per l'attivazione del Servizio su linea non attiva (nuova attivazione), il Cliente deve necessariamente fornire il numero pilota ad Centratel al momento della sottoscrizione o

successivamente per iscritto entro e non oltre 7 (sette) giorni, poichè in mancanza di tale numero, Centratel non potrà procedere all'attivazione del Servizio in questione; il numero pilota un numero di telefono Telecom Italia limitrofo all'ubicazione del Cliente

- b) per il Servizio Domifax qualora il dominio sia gestito da altro provider, Centratel potrà procedere all'attivazione solo una volta che quest'ultimo avrà rilasciato il dominio medesimo, richiesto dalla predetta società

7.5 L'attivazione del Servizio di telefonia fissa presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti minimi:

A) Idoneità della connessione xDSL – il Cliente deve dotarsi di un'ideale connessione xDSL o altra tecnologia di trasmissione dati a commutazione di pacchetto. Il Cliente riconosce ed accetta che in difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, Centratel non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio, non risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti. La fornitura dell'accesso ad Internet con tecnologia xDSL da parte di Centratel forma oggetto di specifica disciplina contrattuale.

B) Idoneità di una linea ISDN che servirà di backup nel caso in cui la connettività xDSL venisse a mancare. Il Cliente riconosce ed accetta che in difetto di tale idonea ed attiva linea, Centratel non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio, non risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti. La fornitura della linea ISDN da parte di Centratel forma oggetto di specifica disciplina contrattuale.

C) Idoneità degli apparati - il Servizio può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparati pre-configurati, ovvero da telefoni tradizionali o centralini telefonici tradizionali, la messa in uso e manutenzione di tali apparati a carico del Cliente, nel caso di malfunzionamento degli stessi Centratel non potrà garantire la disponibilità, qualità e sicurezza del Servizio, non risponderà di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti del Servizio stesso.

## **8. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE – PAGAMENTI**

8.1 A fronte della prestazione dei Servizi, il Cliente si impegna a corrispondere a Centratel i canoni ed i corrispettivi, inclusi di IVA, dovuti per ogni singolo Servizio attivato, come previsto nelle condizioni economiche di cui alla Offerta Commerciale accettata.

8.2 Il canone e il corrispettivo per i Servizi forniti saranno addebitato al Cliente mediante l'invio della fattura mensile recapitatagli esclusivamente tramite fatturazione elettronica ex. L. 205/2017, almeno 5 giorni prima della scadenza dei pagamenti.

8.3 In conformità della Delibera 126/07/Cons, e s.m.i. Agcom, Centratel si impegna ad inserire nella documentazione di fatturazione di ciascun Cliente il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Centratel inoltre rende disponibile il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate. Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di Servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, Centratel si impegna ad informare il consumatore tramite email o sms forniti nel contratto, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle Condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

Centratel si impegna a fornire i dettagli del traffico telefonico secondo le disposizioni regolamentari applicabili. I dettagli di traffico telefonico effettuato con le ultime tre cifre oscurate, sono accessibili al cliente presso [www.centratel.it](http://www.centratel.it), tali dettagli saranno disponibili per i sei mesi precedenti alla data/mese in decorrenza. In caso di sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto per la Piattaforma YouNeed, il Cliente potrà avere accesso ai dettagli di

traffico telefonico effettuato con le ultime tre cifre oscurate, mediante la piattaforma Youneed, tali dettagli saranno disponibili per i sei mesi precedenti alla data/mese in decorrenza.

8.4 Nell'ottica di fornire un Servizio di qualità e quindi al fine di reprimere frodi, Centratel si riserva di procedere, in via precauzionale e anche nell'interesse del Cliente, a limitazione e/o alla sospensione dei Servizi qualora il Cliente dovesse usufruire del Servizio per attività non autorizzate, illegittime e contrarie agli obblighi di legge e regolamentari applicabili come - a titolo esplicativo e non esaustivo - l'attività di rivendita; finalità diverse dalla fonia vocale; realizzazione di volumi di traffico anomalo, ecc..

8.5 Nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, in caso di traffico anomalo, Centratel potrà sospendere e/o limitare il Servizio, previa comunicazione di avviso inviata all'Utente, quale misura a tutela degli interessi dell'Utente.

8.6 Il pagamento delle fatture emesse da Centratel dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato, non essendo consentiti pagamenti parziali, entro la data di scadenza indicata nella stessa fattura, mediante sistema autorizzato RID-SEPA con autorizzazione permanente di addebito in conto corrente o mediante carta di credito. In tale ipotesi, il Cliente resta solidalmente responsabile per il pagamento delle fatture unitamente all'istituto della Carta di credito prescelta.

8.7 In caso di ritardo nei pagamenti decorreranno, a carico del Cliente, interessi di mora, disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002 e s.m.i. E' in ogni caso fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

8.9 Centratel segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture.

## **9. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO PER FRODI E RITARDI NEI PAGAMENTI E RISOLUZIONE DI DIRITTO**

9.1 Ai sensi dell'articolo 5, dell'Allegato A alla Delibera Agcom 173/07/Cons, e s.m.i, e dell'Allegato 6 del Codice delle comunicazioni elettroniche, fermo restando l'obbligo di informare l'Utente con congruo preavviso di 15 (15) giorni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, per cui è prevista la risoluzione ex art. 1456 del codice civile come indicato all'art. 20 del presente Contratto - Ambrogio, previa comunicazione scritta inviata, mediante lettera raccomandata A/R, telegramma o PEC, potrà disporre la sospensione del Servizio interessato o la cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento; diffidando l'Utente, ai sensi dell'art. 1454 del codice civile, a porre in essere i pagamenti dovuti entro 15 giorni dalla sospensione del suddetto servizio, con l'avvertimento che in difetto di adempimento il contratto si intenderà risolto.

Rimane eventuale facoltà del Fornitore decidere se autorizzare, a decorrere dalla comunicazione di sospensione del servizio, un periodo di servizio ridotto durante il quale sono permessi esclusivamente chiamate che non comportano un addebito per l'Utente finale (ad esempio chiamate al numero «112») e un livello minimo di servizio di accesso ai servizi internet.

9.2 Resta inteso che, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato.

9.3 Ai fini del presente articolo, l'Utente è specificamente informato che:

a) non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;

b) Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti siano stati effettuati senza ritardi.

c) Si considererà ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonchè decorsi 15 giorni dalla sospensione del Servizio e/o della cessazione del collegamento internet, qualora il Cliente non avesse ancora saldato il suo debito, Centratel potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., così come specificato all'art. 20 delle presenti Condizioni, mediante comunicazione scritta inviata via PEC e/o raccomandata A/R.

## **10. CONTINUITA'- SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

10.1 Tutti i Servizi di comunicazione elettronica sono forniti Centratel all'Utente in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

10.2 Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, non imputabile direttamente o indirettamente all'Utente, Centratel adotta tutti i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare all'Utente il minor disagio possibile, nel rispetto delle prescrizioni del contratto. In caso di per sospensione o cessazione del Servizio avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti regolamentari, sono applicati gli indennizzi di cui al Regolamento Indennizzi.

10.3 Centratel non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del/i Servizio/i dovute a cause di Forza Maggiore, e quindi non imputabili a Centratel S.r.l., quali - a titolo esemplificativo, ma non esaustivo - : i) allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, emergenze da pandemia di qualsiasi genere, guerre, blackout elettrici, atti terroristici; ii) ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi; iii) ostruzioni fisiche, condizioni atmosferiche, interferenze radioelettriche; iii) per problemi tecnici, inefficienza o black-out di altri operatori di rete, e/o fornitori di servizi a Centratel/o dell'Operatore di accesso di Centratel per i servizi di comunicazione elettronica; iv) in caso di incidenti, minacce alla sicurezza o alla integrità e alla vulnerabilità della rete di comunicazione elettronica della stessa Centratel e/o di Operatori terzi da parte dell'Utente; v) ovvero inadempienze o inefficienza di altri gestori di telecomunicazioni; vi) attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione; vii) in caso di uso improprio dei Servizi da parte dell'Utente, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi eventuali ulteriori disposizioni di legge; viii) qualora fosse necessario per agire in via precauzionale, anche per tutelare gli interessi dell'Utente. In nessuno dei casi ivi indicati Centratel dovrà corrispondere alcun indennizzo e/o risarcimento dei danni per alcuna perdita, danno o lesione, diretta o indiretta, prevedibile o imprevedibile, subiti o subendi dal Cliente, tra cui in particolare, in via esemplificativa, qualsiasi perdita economico-finanziaria, perdita di affari, ricavi, utili e/o avviamento commerciale.

10.4 Centratel potrà, altresì sospendere il Servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio/illecito/fraudolento dei Servizi da parte del Cliente e/o degli utenti da questo autorizzati oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. Nel caso in cui si verificino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Centratel, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere e limitazione precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste.

## **11. INTERVENTO DI MANUTENZIONE**

11.1 Il Cliente consente, previo avviso, al personale di Centratel o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo,

all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati di rete necessari per gli interventi necessari alla fornitura del Servizio.

11.2 Central effettua il servizio di assistenza e manutenzione degli apparati in caso di malfunzionamento dei servizi.

11.3 In caso di intervento tecnico presso il Cliente, ove si riscontri che la causa del malfunzionamento non è ascrivibile a Centratel ma al Cliente, sarà addebitato a quest'ultimo il costo dell'intervento tecnico come da condizioni tecniche indicate nell'Offerta Commerciale attivata.

11.4 A titolo esplicativo e non esaustivo, si considerano causa di malfunzionamento del Servizio imputabili ai Clienti le seguenti fattispecie:

- Guasto su impianto interno o apparecchiature telefoniche, compresi centralini;
- Problemi derivanti dal PC del Cliente o dalla rete informatica sempre di sua proprietà;
- Guasti d'apparato dovuti a: causa terzi (come black-out, sbalzi di tensione o temporali), rottura accidentale, manomissione, incuria;
- Interventi di riparazione o riconfigurazione apparati di proprietà Cliente, comunque non forniti da Centratel;
- Riparazione o sostituzione di apparati tendenti ad usura;

## **12. RECLAMI SULLA FATTURAZIONE**

12.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, mediante comunicazione scritta da inoltrarsi entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla scadenza della fattura oggetto di contestazione.

12.2 In caso di invio del reclamo, il Cliente può sospendere l'obbligo di pagamento dell'addebito di cui al Servizio contestato. Il Cliente sarà comunque obbligato a pagare gli importi che non sono oggetto di contestazione. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. Con riguardo al traffico di comunicazione maturato dal Cliente nel periodo di interesse, faranno fede le risultanze delle apparecchiature Centratel.

12.3 Centratel 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, questi verranno rimborsati, mediante accredito sulla fattura successiva.

12.4 In caso di mancato accoglimento del Reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare gli interessi di mora, di cui al precedente articolo 8, a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tale somma sarà addebitata nella successiva fattura.

12.5 Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Centratel ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo articolo 22 delle presenti Condizioni.

## **13. SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI - VERIFICHE TECNICHE**

13.1 Centratel mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio di Assistenza Clienti che potrà essere contattato al seguente recapito: Numero verde 800194001, al fine di ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale sui Servizi; ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative ai Servizi; per avere chiarimenti per presentare reclami, richieste, segnalazioni per guasti e/o difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi. Le telefonate inoltrate al servizio assistenza potranno essere registrate fatto salvo il rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali applicabili, in particolare in tema di tutela dei dati personali. I recapiti del servizio di assistenza Clienti sono indicati anche nella Carta dei servizi, nelle fatture e sul sito Web [www.centratel.it](http://www.centratel.it)

Tutte le comunicazioni di recesso e di reclamo del Cliente indirizzate a Centratel per essere ritenute valide, a tutti gli effetti di legge, dovranno pervenire per iscritto tramite PEC:

[centratel@pec.it](mailto:centratel@pec.it), oppure mediante raccomandata A/R inviata alla sede amministrativa Centratel S.r.l. in Via Iacopo del Meglio, 5 - 50143 Firenze (FI), oppure via fax 055.0982156.

13.2 Centratel fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi ed eventualmente, e comunque non oltre 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

13.3 In ipotesi di difetto di funzionamento e/o di guasti dei Servizi, Centratel si impegna a riparare i guasti e a eliminare i difetti entro 3 giorni lavorativi, per la parte di propria competenza, escluse le ipotesi di guasti e/o difetti di particolare complessità e gravità per i quali verrà comunque garantito un intervento tempestivo. In caso di ritardo rispetto ai termini indicati al presente articolo, il Cliente avrà diritto agli indennizzi indicati nel Regolamento Indennizzi, riportati nella Carta dei Servizi. 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, ovvero che siano ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal Cliente medesimo. Resta inteso inoltre che qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Centratel o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di apposito contrassegno di riconoscimento.

13.4 Al fine di consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche tecniche necessarie, il Cliente dovrà autorizzare l'accesso nei propri locali ai tecnici di Centratel o ai terzi da quest'ultima incaricati (muniti di contrassegno di riconoscimento), concordando preventivamente la data e l'orario dell'intervento. In caso di mancata autorizzazione all'accesso ai propri locali da parte del Cliente, Centratel potrà sospendere i Servizi fino a quando il Cliente non consentirà l'accesso ai locali stessi.

13.5 Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra, con obbligo di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti apparati.

## **14. QUALITÀ DEI SERVIZI**

14.1 Centratel pubblica sul proprio sito e rende disponibili in fase contrattuale le tabelle relative agli indicatori di qualità per ciascuna offerta di Servizi di telefonia e di accesso ad internet da postazione fissa. Per il Servizio internet, il Cliente può procedere alla verifica del rispetto degli standard indicati nelle predette tabelle utilizzando il software Ne.MeSys, che è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Agcom, di misurazione scaricabile gratuitamente altresì dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), che è l'unico che fornisce certificazioni aventi valore probatorio.

## **15. TRASLOCO E CAMBIO NUMERO**

15.1 Il contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura dei Servizi presso la sede del Cliente come indicato nel modulo d'ordine e non si estende ad altre sedi in caso di trasloco.

15.2 Il Cliente può richiedere il trasloco dell'Utenza telefonica mediante comunicazione inviata via PEC o raccomandata A/R.

15.3 Centratel si impegna ad eseguire il trasloco dell'utenza entro il termine di 90 giorni dalla richiesta.

15.4 Qualora nel corso delle operazioni tecniche necessarie per la realizzazione del trasloco Centratel dovesse riscontrare: impedimenti tecnici determinanti l'impossibilità del completamento del trasloco; e/o la necessità di realizzare lavori e interventi aggiuntivi per il completamento del trasloco. E' sempre onere del Fornitore informare l'Utente in modo tempestivo in merito all'impossibilità e/o alla causa del ritardo per l'esecuzione

dell'obbligazione di trasloco, indicando, ove possibile, la nuova data prevista per la realizzazione del trasloco e, in ogni caso, fornendoti indicazioni quanto piu' precise possibili circa la tempistica prevista per il trasloco, che potrà richiedere almeno ulteriori 60 giorni ulteriori, decorrenti (dies a quo) dall'accertamento tecnico di cui al presente comma.

15.5 Resta inteso fra le Parti che in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, per fatti ascrivibili a Centratel, diversi da fatti determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa trovano applicazione gli indennizzi di cui al Regolamento Indennizzi riportati altresì nella Carta dei Servizi.

## **16. BLOCCO DELLE CHIAMATE IN USCITA**

16.1 L'Utente del Servizio ha diritto all'attivazione gratuita del blocco permanente di chiamata in uscita, nel rispetto della disciplina regolamentare applicabile verso alcune numerazioni del Piano di Numerazioni Nazionale vigente, ivi inclusi le chiamate verso numerazioni per servizi *premium*. Per ulteriori informazioni riguardo i Servizi di sbarramento delle chiamate, nonché in ogni momento per l'attivazione di tali Servizi, gli utenti possono contattare i numeri di assistenza Clienti. CENTRATEL consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

## **17. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DI CENTRATEL**

17.1 La garanzia di Centratel è limitata alla connessione ed accessibilità al Servizio, nel rispetto delle condizioni tecniche ed economiche indicate nelle Offerte Commerciali, sottoscritte dal Cliente.

Centratel fornirà il Servizio in conformità alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali e conformandosi agli standard qualitativi in uso nel settore, impegnandosi, a fornire i Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, salvo quanto prescritto nelle presenti Condizioni.

17.2 Centratel declina ogni responsabilità per ogni ritardo o altro impedimento causato da enti governativi; per eventuali vizi, ritardi e/o sospensioni nella fornitura del Servizio derivanti da inadempimenti o inefficienza di altri Organismi di terzi di telecomunicazioni (ivi incluse interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale, terminazione o raccolta della chiamata).

che siano responsabili della fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche sul territorio nazionale ovvero in altri paesi alla stessa Centratel; o da fatti di forza maggiore, quali - a titolo esplicativo e non esaustivo - terremoti, catastrofi naturali, pandemie, atti terroristici, guerre, scioperi ecc - il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni alla stessa imputabili e che, per natura ed entità, risultino tali da impedire l'adempimento degli obblighi contrattuali.

17.3 Fatto salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, Centratel assicura la regolarità del Servizio, ma resta esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale per danni diretti e/o indiretti, prevedibili o imprevedibili, sia con riferimento al danno emergente, che al lucro cessante, tra i quali - in via esplicativa ma non esaustiva - perdite economiche/ finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi dovuti a cause di forza maggiore e, comunque, a fatti non imputabili alla stessa, così come sopra indicati, subiti e/o subendi dal Cliente e/o da terzi in conseguenza dell'adesione all'Offerta Commerciale del Servizio, salvo il caso di eventi imputabili ad Centratel per suo dolo o colpa grave. Centratel non sarà, parimenti, in ogni caso responsabile di qualsiasi inconveniente dovesse manifestarsi nell'erogazione del Servizio, non dovuto a problemi tecnici direttamente imputabili

alla propria rete e non sarà altresì responsabile per qualsiasi danno anche indiretto che il Cliente possa subire se non in caso di proprio comprovato dolo o colpa grave.

In particolare, in caso di richiesta di trasferimento delle linee ad un indirizzo diverso da quello di prima attivazione, Centratel non sarà responsabile di eventuali ritardi di trasferimento che non siano direttamente imputabili alla propria rete.

17.3 Centratel non è responsabile per la perdita, sia diretta che indiretta, mancato profitto o qualsiasi danno incidentale che il Cliente e/o Utente possa avere a subire in profitti o redditi, risparmi anticipati o costi, o altra perdita consequenziale, derivante dal mancato funzionamento del Servizio, perdita di dati, virus informatici o dall'errato utilizzo dello stesso da parte del Cliente o di terzi.

17.4 In nessun caso Centratel sarà responsabile per i danni causati a terzi, direttamente o indirettamente, dal Cliente attraverso gli apparati, software, fornitigli da Centratel, il sito e quant'altro rientri nell'ambito del Servizio.

17.4 Il Cliente assume ogni responsabilità derivante da: i) manomissioni o interventi sulle modalità di erogazione del Servizio o sulle Apparecchiature, effettuati da dello stesso Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Centratel; ii) dal contenuto e la forma delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio con obbligo di tenere indenne Centratel da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Centratel; (iii) provvedimenti legislativi dell'autorità giudiziaria o amministrativa o di organismi di controllo; (iv) violazione da parte del Cliente di leggi o regolamenti; (v) malfunzionamento dei terminali e/o delle

apparecchiature utilizzate dal Cliente;

17.5 Il Cliente sarà altresì responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, Centratel potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamenti, salvi, in ogni caso, ulteriori rimedi di legge.

17.4 Centratel garantisce che le Apparecchiature, eventualmente fornite al Cliente, sono conformi alla normativa vigente.

## **18. MISURE DI SICUREZZA**

18.1 Centratel si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza necessarie per l'erogazione e la connessione dei Servizi, nel rispetto delle prescrizioni regolamentari applicabili, a tutela delle esigenze dei propri utenti, al fine altresì di resistere, a un determinato livello di riservatezza, a qualsiasi azione che possa compromettere la disponibilità, l'autenticità, l'integrità o la riservatezza dei servizi offerti o accessibili, dei dati conservati, trasmessi o trattati.

## **19. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

### **19.1 Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture**

1. Il Cliente Business dichiara e garantisce di avere ogni e qualsiasi diritto, titolo, permesso, licenza ed autorizzazione necessaria per l'uso dei Servizi senza che ciò comporti violazione alcuna di diritti di terzi, di privativa industriale o di norme di legge, decreti o regolamenti.
2. Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi in conformità delle istruzioni fornite da Centratel, ed alle norme applicabili. La mancata attivazione di uno dei Servizi non preclude l'attivazione di altri Servizi richiesti di cui alle Offerte Commerciali sottoscritte.
3. Il Cliente sarà tenuto, dall'attivazione del Servizio, a porre in essere ogni e qualsiasi azione a tutela del sistema attivato da Centratel per l'erogazione dei Servizi.
4. Il Cliente è tenuto a: i) ad utilizzare apparecchiature debitamente omologate e conformi alle normative in vigore; ii) non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi senza previa autorizzazione di Centratel. In particolare è

proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonchè rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine.

5. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatte salve le sanzioni di legge, Central puo' procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione del Servizio ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., cosi' come specificato all'art. 20 delle presenti Condizioni, fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.
6. Centratel non risponde di: i.) cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature fornite da Centratel effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; ii.) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; iii.) malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.
7. Il Cliente si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere i prodotti hardware forniti da Centratel per eseguire interventi di qualsiasi natura, anche tramite terzi non autorizzati da Centratel. In caso contrario, Centratel effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente.
8. Il Cliente tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino all'eventuale momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente Business è responsabile dell'utilizzo dei Servizi anche qualora tale utilizzo avvenga senza il suo consenso. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Centratel per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.
9. Centratel non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di prodotti (es. modem) autonomamente scelti dal Cliente.
10. Il Cliente Business terrà indenne Centratel da ogni azione dovuta a negligenza, errore od omissione causata da lui stesso o da propri dipendenti o da terzi aventi, con il medesimo, rapporti contrattuali o di fatto.

## **19.2 Uso improprio del Servizio**

1. Il Cliente dichiara e garantisce di avere ogni e qualsiasi diritto, titolo, permesso, licenza ed autorizzazione necessaria per avvalersi del Servizio senza che ciò comporti violazione alcuna di diritti di terzi, di privativa industriale o di norme di legge, decreti o regolamenti. Il Cliente si obbliga ad utilizzare il servizio nello stretto rispetto della legge e di tutta la normativa applicabile.
2. Il Cliente non puo' utilizzare il Servizio: a) in violazione delle leggi vigenti; b) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c) in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto; d) per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le normative vigenti.
3. Il Cliente terrà indenne Centratel da ogni azione lesiva, perché contraria a norme di legge, dovuta a dolo, imperizia, imprudenza, negligenza, errore od omissione, violazione di leggi o regolamenti, causata dallo stesso o da propri dipendenti o da terzi aventi col medesimo, rapporti contrattuali o di fatto.

Il Cliente si assume ogni responsabilità circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne e manlevata Centratel da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Centratel.

4. Il Cliente è responsabile dell'utilizzo dei Servizi, effettuato dagli apparecchi telefonici fissi, e dagli elaboratori elettronici collegato alle medesime linee di comunicazioni elettroniche (ivi inclusi pc, tablet e smartphone), anche qualora tale utilizzo avvenga senza il suo consenso.
5. L'Utente si impegna a: i) non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino Terzi a mettere in atto condotte illecite e/o criminose; ii) a osservare, e far osservare ad altri utilizzatori dei Servizi, tutti i regolamenti, direttive e procedure connesse al Servizio, iii) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni di legge e regolamenti in materia civile, penale, e amministrativa posta a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; vi) utilizzare i Servizi in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili; v) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, razzisti o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; vi) a non utilizzare, o provvedere a dare ad altri il diritto di utilizzare i Servizi per effettuare comunicazioni o attività contro la morale e l'ordine pubblico o arrecare danno ai minori, molestia, o disturbo della quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente.
6. L'Utente prende espressamente atto che è vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne e manlevata Centratel da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.
7. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a). accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; b) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c) falsificare la propria identità; d) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e). avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Centratel al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f.) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; g.) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h). introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Centratel o di Operatori terzi, fornitori di servizi a Centratel, violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati.
8. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più' newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).
9. Nei casi previsti dal presente articolo, Centratel potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., così come specificato nell'art. 20 delle presenti Condizioni. Centratel si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail

assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.

## **20. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

20.1 In caso di violazione degli articoli **3. IDENTIFICAZIONE -CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI; 7. SOPRALLUOGO TECNICO E APPARATI; 9. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO PER FRODI E RITARDI NEI PAGAMENTI E RISOLUZIONE DI DIRITTO; 19. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**, Centratel può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. dandone comunicazione scritta, inviata mediante raccomandata a/R o Pec, all'altra parte, con preavviso di almeno 15 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa.

20.2 Nei casi di cui agli art. 20.1, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Centratel gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e dei costi di dismissione, di cui all'art. 5 delle presenti Condizioni, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS. Resta salvo il diritto di Centratel al risarcimento del maggior danno.

20.4 Centratel si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c

## **21. COMUNICAZIONI DI RECESSO E RECLAMI**

21.1 Tutte le comunicazioni scritte del Cliente, ivi incluse le comunicazioni di recesso e di reclamo, del Cliente indirizzate a Centratel per essere ritenute valide, a tutti gli effetti di legge, dovranno pervenire per iscritto tramite PEC: [centratel@pec.it](mailto:centratel@pec.it), oppure mediante raccomandata A/R inviata alla sede amministrativa Centratel S.r.l. in Via Iacopo del Meglio, 5 - 50143 Firenze (FI), oppure via fax 055.0982156.

## **22. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

22.1 Ai sensi del Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per le controversie sorte tra Centratel ed il Cliente in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al Servizio ed ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle Condizioni contrattuali e dalle carte dei Servizi, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale tentativo può essere intrapreso dinanzi ai Co.re.com che operano, su delega dell'Autorità, a livello regionale, tramite la nuova piattaforma *online* [Conciliaweb](#), o, in alternativa, presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli [organismi ADR](#) iscritti nell'elenco di cui alla [delibera n. 661/15/CONS](#);
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

22.2 Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di (30) trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

22.3 In caso di fallimento del tentativo di conciliazione, l'Utente può chiedere la definizione della controversia al Co.re.com di competenza, o direttamente all'Autorità nel caso di controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione del passaggio a un altro

operatore. Altrimenti, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria, nei modi e nei termini di cui all'articolo 23 delle presenti Condizioni. Il provvedimento con il quale è definita la controversia è vincolante. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

22.4 Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto. Tale verbale costituisce titolo esecutivo.

### **23.LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

23.1 Per quanto non espressamente indicato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto si rimanda alla legge italiana e comunitaria applicabile, che regolano espressamente il contratto di prestazione di servizi di comunicazione elettronica in essere tra il Fornitore e il Cliente.

23.2 Salvo quanto previsto all'articolo 22, per le controversie che dovessero insorgere tra Centratel ed il Cliente in relazione all'interpretazione, esecuzione, e risoluzione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, nonché allo stesso concesso, sarà competente in via esclusiva il Foro di Firenze, con esclusione di ogni altro foro previsto ai sensi del codice di procedura civile.

### **24.RIMBORSI E INDENNIZZI**

24.1 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che Centratel si impegna a rimborsare all'Utente le somme erroneamente addebitate.

24.2 Inoltre, Centratel, ove necessario, provvederà ad erogare gli indennizzi dovuti, di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (c.d. Regolamento Indennizzi), altresì riportati sulla Carta dei Servizi e nella Tabella di Sintesi allegata alle presenti condizioni generali di contratto, secondo le modalità ivi riportate. E' fatto salvo inoltre quanto disciplinato all'art. 2.3 delle presenti Condizioni in relazione alla certificazione della misurazione della velocità della connessione ad internet.

24.3 Se l'Utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni contrattuali, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo.

24.4 L'Utente prende espressamente atto che sono esclusi gli indennizzi previsti dal Regolamento Indennizzi se l'Utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

### **25.ELENCO ABBONATI E REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI**

25.1 Centratel, si impegna a provvedere direttamente, o mediante un soggetto terzo, ad inserire i dati degli utenti richiedenti, nel Data Base Unico (DBU), nel rispetto del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Il Cliente, all'atto della richiesta del Servizio, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base indicazioni fornite dallo stesso. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

25.2 Centratel inoltre si impegna a rendere disponibili al cliente i modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa, nel rispetto delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

25.3 Resta sempre salvo il diritto degli Utenti di richiedere l'iscrizione al Registro delle Opposizioni, disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 178/2010 e sue s.m.i

## **26. CHIAMATE DI EMERGENZA**

Nel caso in cui il Servizio includa anche la prestazione di comunicazione vocale, la sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Centratel sulla base delle presenti Condizioni prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile.

## **27. PROPRIETÀ INTELLETTUALE, PROPRIETÀ DEGLI APPARATI**

27.1 Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che:

a) qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, *Know How*, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o Apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà di Centratel;

b) senza limitazione per quanto sopra detto, il Cliente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Centratel e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di Centratel senza il previo consenso scritto di Centratel.

27.2. Le apparecchiature ed ogni altro materiale (compresi modem, router, router, dialer, contascatti, apparati, ecc.) eventualmente fornito al Cliente da Centratel restano nella piena ed esclusiva proprietà di quest'ultimo, mentre il Cliente ne mantiene esclusivamente la detenzione, a titolo di comodato d'uso funzionalmente collegato al contratto di somministrazione dei Servizi, e limitatamente al periodo di efficacia ed alle modalità di cui al presente Contratto. Il Cliente è tenuto a mantenere i beni oggetto d'uso secondo la migliore diligenza, inibendo qualsiasi manutenzione, utilizzo o modifica da parte di terzi. In caso di recesso, il Cliente è tenuto a restituire ogni apparato o bene oggetto d'uso funzionale all'erogazione del Servizio, nel termine essenziale di 10 giorni, dalla comunicazione del recesso, a propria cura e spese,

27.3 In caso di mancata restituzione, totale o parziale, o di restituzione di dispositivi danneggiati, il Cliente dovrà corrispondere una penale di € 300,00 + iva per ogni apparato terminale utilizzato per i Servizi di comunicazione elettronica. Resta inteso che Centratel non impone oneri aggiuntivi per la mancata restituzione dell'apparecchiatura terminale inutilizzata in caso di recesso da parte dell'Utente.

6.3. Il Cliente prende atto del fatto che i dispositivi concessi in comodato sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dal dispositivo o da una errata utilizzazione dello stesso ed è comunque esclusa nei seguenti casi: (I) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'Utente o da personale non autorizzato dal Fornitore; (II) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi siano diventati illeggibili; (III) danneggiamento del dispositivo dovuto a comportamento imputabile al cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; (IV) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; (V) uso del dispositivo in difformità alle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà darne comunicazione entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Centratel si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione, alla sostituzione del dispositivo ovvero alla relativa riparazione, che sarà eseguita direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore.

27.4. La restituzione degli apparati deve essere effettuata all'indirizzo: Centratel s.rl. Via Caduti di Nassiriya, 3 50221 Barberino Tavarnella (FI)

## **28. SUBENTRO - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO**

### **28.1 Subentro**

Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di Centratel. In caso di subentro autorizzato da Centratel, il subentrante dovrà compilare un apposito modulo, con cui dichiara di essere a conoscenza e di accettare le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito di Centratel S.r.l., di essere a conoscenza e di accettare che, subentrando nel contratto, ai sensi dell'art. 1406 c.c., assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario della linea telefonica, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal relativo rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite e riferite al precedente intestatario della linea telefonica. Il subentrante si dovrà obbligare quindi a corrispondere a Centratel S.r.l., tramite bonifico bancario da effettuarsi alle coordinate IBAN indicate da Centratel, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del modulo, tutte le somme insolute della precedente gestione. Il Subentrante deve riconoscere espressamente, ed accettare che, ai sensi dell'art. 9 e dell'art. 20 delle presenti Condizioni Centratel S.r.l. può disporre la sospensione del Servizio nel caso di mancato pagamento delle fatture.

### **28.2 Cessione del Contratto da parte di Centratel**

Centratel è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ. nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di Centratel verso il Cliente in base alle disposizioni contrattuali in essere con l'Utente.

Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Centratel alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di Centratel da ogni responsabilità.

Resta in ogni caso salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto.

28.3 Centratel si riserva la facoltà ex art. 1260 c.c. di cedere a terzi il diritto di credito esistente nei confronti del Cliente, anche senza il consenso del medesimo. In tal caso il terzo "cessionario" del credito subentrerà nella posizione del creditore "cedente" Centratel, acquisendo il relativo diritto di riscossione nei confronti del debitore ceduto. La cessione del credito avrà effetto nei confronti del debitore dal momento in cui gli sarà notificata ex art.1264 c.c., o in ogni caso dal momento in cui questi l'avrà accettata. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Centratel a cedere a terzi il credito vantato da Centratel nei propri confronti, come sopra indicato.

## **29 IDENTIFICAZIONE LINEA CHIAMANTE**

29.1 Centratel garantisce che prima di instaurare la comunicazione la parte chiamata può visualizzare il numero della parte chiamante, nel rispetto della normativa relativa alla tutela dei dati personali e della vita private, e in particolare della [direttiva 2002/58/CE](#), come implementata dal Codice della tutela dei dati personali.

## **30. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

30.1 Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio, avviene nel rispetto delle disposizioni di cui all' art.1 del D.lgs. 196/2003, recante il Codice della protezione dei dati personali e successive modificazioni e integrazioni, e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito anche il "GDPR").

30.2 I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo consenso del Cliente, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Centratel nell'Informativa privacy allegata al presente Condizioni Generali di Contratto.

## **31. DISPOSIZIONI FINALI**

31.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi.

31.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza ed approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali di Contratto.

31.3 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

31.4 Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, nessuna ulteriore modifica delle condizioni dei Servizi o del disposto contrattuale avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti.

31.5 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo, ove non specificamente prevista la decadenza.

Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

Il cliente dichiara di aderire all'offerta di Centratel S.r.l. con le condizioni e i servizi sottoscritti nel presente contratto di attivazione. Conferma contestualmente di aver letto e di accettare specificatamente, ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole: **3. Identificazione - conclusione del contratto e attivazione dei servizi;****4. Attivazione e fornitura del servizio;****5. Durata - diritto di recesso – modifica del contratto;****6. Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero;****7. Sopralluogo tecnico e apparati;****8. Corrispettivi - fatturazione – pagamenti** **9. Sospensione del servizio per frodi e ritardi nei pagamenti e risoluzione di diritto;****10. Continuità- sospensione dei servizi;****11. Intervento di manutenzione;****12. Reclami sulla fatturazione;** **13. Servizio clienti - segnalazione guasti - verifiche tecniche;****14. Qualità dei servizi;** **16. Blocco delle chiamate in uscita,** **17. Garanzie e responsabilità di centratel;****19. Garanzie e responsabilità del cliente;****20.clausola risolutiva espressa;****22. Procedura di conciliazione;****23.legge applicabile e foro competente;****24.rimborsi e indennizzi;** **27. Proprietà intellettuale e proprietà degli apparati,** **28.subentro -cessione del contratto e del credito;** **30. Tutela dei dati personali ;****31. Disposizioni finali.**

Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

\*

### Tabella - Sintesi degli indennizzi applicati da Centratel

Disservizio	Indennizzo	Automatico	Moltiplicatori e aumenti	Decorrenza
-------------	------------	------------	--------------------------	------------

art. 4.1 omessa o ritardata attivazione del Servizio- ritardo trasloco dell'utenza;	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun Servizio non accessorio ;	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
art. 4.2 Mancato rispetto oneri informativi su: – motivi ritardo – tempi attivazione servizio – eventuali impedimenti – affermazioni non veritiere circa impedimenti	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun Servizio non accessorio ;	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 4.3 ritardi servizi accessori	euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun Servizio accessorio	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 4.3 ritardi servizi gratuiti	euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio.	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 5.1 Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più Servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso	euro 7,50 per ogni giorno di sospensione	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 5.2 sospensione o cessazione dei servizi accessori	euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun Servizio accessorio;	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 5.2 sospensione o cessazione di servizi gratuiti	euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio .	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
art. 6.1 Malfunzionamento del Servizio	euro 6,00 per ogni giorno di interruzione	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 6.2 irregolare e/o discontinua erogazione del servizio (non 6.2 completa) mancato rispetto standard qualitativi	euro 3,00 per ogni giorno di ritardo	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 6.4 irregolare e/o discontinua 6.4 erogazione del servizio accessorio	Euro 2,50 per ogni giorno fino a un massimo di € 300,00	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 6.4 irregolare e/o discontinua 6.4 erogazione del servizio gratuito	euro 1,00 per ogni giorno fino a massimo di € 100,00	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo

Art. 6.5 ritardo nella riparazione del dal reclamo o dall'intervento tecnico dovuto, se anteriore  guasto da eventi eccezionali	Cfr. art. 6, comma 1,2,4	no	x 2 in caso di utenze affari;  + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 7.1 ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore	Euro 1,50 per ogni giorno di ritardo	no	x 2 in caso di utenze affari;  + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 7.1 malfunzionamento durante cambio operatore	Cfr. art. 6	no	x 2 in caso di utenze affari;  + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 7.2 ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero	euro 5 per ogni giorno di ritardo	no	x 2 in caso di utenze affari;	Dal reclamo
Art. 8 attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier  selection o carrier pre-selection	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione	no	Storno e rimborso oneri aggiuntivi	Dal reclamo
Art. 9.1 attivazione di Servizi non richiesti	euro 5,00 per ogni giorno di attivazione	no	Storno addebiti ricalcolati	Dal reclamo
Art. 9.2 attivazione servizi accessori o di profili tariffari non richiesti	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione	no		Dal reclamo
Art. 9.2 Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali	un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura	no		Dal reclamo
Art. 10. perdita della numerazione per  causa imputabile all'operatore	euro 100,00 per ogni anno di precedente  utilizzo del numero, fino a un massimo di euro 1.500.	no	X 4 utenze affari	Dal reclamo
Art. 11 .1 omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	euro 200,00 per ogni anno di disservizio	no	X 4 utenze affari	Dal reclamo
Art. 11.2 omesso aggiornamento in caso di giustificata richiesta dell'interessato	euro 200,00 per ogni anno di disservizio	no	X 4 utenze affari	Dal reclamo
Art. 12 mancata o ritardata risposta ai reclami	euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 300 euro	no		Dal reclamo
Art. 13 .7 fattispecie non prevista	Analogia o equità	no		Dal reclamo

Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

