

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO RELATIVE ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE

## 1. Oggetto del Contratto.

**1.1.** Estracom S.p.A, soggetta a direzione e coordinamento di E.S.T.R.A. S.r.l., con sede legale in via U. Panziera, 16 59100 Prato, P.IVA e C.F. 01875880971, REA 478969, e-mail estracom@estracom.it e posta elettronica certificata (PEC) estracom.cert@pec.estracom.it (Operatore o Estracom) offre servizi di telecomunicazione al pubblico e fornirà al Cliente i Servizi e gli Apparati individuati nella proposta di contratto (Offerta o Proposta), come integrata nel caso di contratti standard o "per adesione" dalla documentazione informativa sulla specifica offerta tecnico-commerciale di Estracom ("Scheda Servizio"). La Proposta così formata, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, costituiscono insieme il contratto (di seguito nel complesso: Contratto).

**1.2.** Il Contratto sostituisce eventuali accordi già in essere tra le parti per la fornitura dei Servizi e Apparati, e si applica, come modificato ai sensi dell'art. 17, anche ai Servizi e Apparati successivamente richiesti durante la sua vigenza. Le condizioni particolari di fornitura riportate nella Offerta prevalgono, in caso di contrasto, con le presenti Condizioni Generali che hanno lo scopo di fornire una disciplina di base, in linea con la complessa disciplina del settore.

**1.3.** Il Cliente persona fisica è tutelato quale Cliente Consumatore se stipula il Contratto, utilizza o chiede di utilizzare quanto oggetto del Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta (cfr. D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i., "Codice del Consumo" e cfr. delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 519/15/CONS). Non è Cliente Consumatore chi fornisce partita IVA ai fini della fatturazione.

## 2. Autorizzazioni e normativa.

**2.1.** Estracom fornisce i Servizi in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche).

**2.2.** La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante).

## 3. Conclusione del Contratto.

### 3.1. Contratti standard o "per adesione".

**3.1.1.** Quando il Cliente intende aderire ad una delle offerte standard rese disponibili al pubblico da Estracom in un dato momento (cfr. le Schede Servizio descrittive dell'offerta, consultabili sul sito Internet [www.estracom.it](http://www.estracom.it)), il modulo contenente la Proposta di Contratto contenente i dati e le scelte del Cliente, debitamente compilato, datato e sottoscritto, è sottoposto dal Cliente per accettazione ad Estracom presso la sede legale di quest'ultima o gli esercizi commerciali che ne offrono i Servizi o tramite soggetti autorizzati da Estracom (Rete di Distribuzione) o con i mezzi di comunicazione a distanza previsti dalla Legge nel rispetto delle procedure e indicazioni fornite da Estracom allo scopo. Qualora la Proposta del Cliente sia sottoposta ad Estracom per via telematica e senza scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti (anche Ordine), Estracom, accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica (art. 13, comma 2, d.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i.). Resta inteso che tale ricevuta non costituisce accettazione dell'Ordine salvo sia diversamente specificato. La Proposta del Cliente non Consumatore è irrevocabile.

**3.1.2.** Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati indicati nella Proposta e riconosce all'Operatore il diritto di effettuare ricerche volte a verificarne l'attendibilità, nonché a reperire ulteriori informazioni necessarie per dare esecuzione al Contratto, nel rispetto della Legge. Il Cliente ha l'obbligo e l'onere di comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali variazioni dei dati indicati nella Proposta.

**3.1.3.** Il Contratto si intende concluso ed ha efficacia da quando Estracom comunica per iscritto al Cliente la propria accettazione, o manifesta la propria accettazione attraverso l'esecuzione del Contratto, con riguardo ai Servizi attivati e agli Apparati forniti.

### 3.2. Contratti negoziati.

**3.2.1.** Quando l'Offerta è formulata per il Cliente sulla base di uno specifico progetto e viene negoziata dalle parti, ai fini della conclusione del Contratto il Cliente deve restituire per accettazione l'Offerta, come finalizzata attraverso la negoziazione, dallo stesso sottoscritta insieme alla restante documentazione contrattuale, con le medesime modalità con le quali l'ha ricevuta, entro il termine di validità dell'Offerta stessa.

**3.2.2.** Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati ad esso relativi indicati nella Offerta ed ha l'obbligo e l'onere di comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi.

**3.2.3.** Il Contratto si intende concluso e vincola le parti per la durata concordata da quando il Cliente restituisce a Estracom l'Offerta sottoscritta per accettazione, corredata delle presenti Condizioni generali di contratto debitamente sottoscritte.

**3.3.** Estracom ha facoltà di non accettare la Proposta e/o di non procedere all'esecuzione del Contratto in presenza di circostanze atte a ostacolare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge e in ogni caso, qualora:

- il Cliente non abbia indicato, o l'abbia fatto in maniera inesatta, incompleta, illeggibile o non veritiera: la propria identità, i propri dati anagrafici, il proprio domicilio o residenza/ sede legale, la propria qualità di rappresentante o di mandatario di altro soggetto ed i relativi poteri;
- il Cliente o chi ha sottoscritto la Proposta risulti: non univocamente identificato tramite un documento di identità, minorenni, privo della capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto, non titolare della linea di accesso locale al Cliente tramite la quale vanno erogati i Servizi, e/o dell'utenza telefonica da portare, o ancora privo della disponibilità dei locali nei quali chiede di attivare i Servizi;
- il Cliente o un amministratore o socio illimitatamente responsabile risulti: iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato

preventivo;

- il Cliente, un amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato inadempiente precedentemente nei confronti di Estracom o di altra società controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c.c. (società del Gruppo) o sia in condizioni tali da pregiudicare il regolare adempimento del Contratto da parte del Cliente, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
- l'attivazione e/o la corretta esecuzione del Contratto risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici o organizzativi non imputabili a Estracom, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse, servizi e prestazioni sulla rete pubblica di accesso locale al Cliente.

**3.4.** Estracom comunica per iscritto al Cliente la sussistenza delle dette circostanze ostative alla conclusione e/o all'esecuzione del Contratto, prontamente e comunque entro il termine di attivazione dei Servizi.

## 4. Attivazione ed erogazione dei Servizi.

**4.1.** Il Cliente concorda con Estracom la soluzione descritta nell'Offerta negoziata, oppure aderisce ad un'offerta standard resa disponibile al pubblico da Estracom in un dato momento (cfr. le Schede Servizio descrittive dell'offerta, consultabili sul sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it) e fornite dalla Rete di Distribuzione di Estracom), indica nella Proposta l'offerta tecnico-commerciale alla quale aderisce ed effettua le proprie scelte tra le opzioni disponibili.

**4.2.** Il Cliente predispone a propria cura e spese i locali per l'attivazione e successiva fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo degli Apparati forniti da Estracom, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie non espressamente incluse nella fornitura, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. Le conseguenze di eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi dovuti ad inidoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente -non incluse nella fornitura- saranno a carico del Cliente stesso.

**4.3.** Il Cliente autorizza Estracom e gli addetti dalla stessa autorizzati, muniti di apposito documento di riconoscimento, a compiere, ad orari concordati presso i locali del Cliente, tutte le verifiche tecniche e le operazioni necessarie per l'instaurazione dei collegamenti, l'attivazione dei Servizi, la consegna, l'installazione e il collegamento degli Apparati, previsti dal Contratto.

**4.4.** Estracom procederà alle attività di cui al precedente art. 4.3 concordando i tempi e le modalità di intervento con il Cliente, e comunque entro 60 giorni dalla Proposta o il diverso termine previsto nel Contratto, salvo il caso fortuito, la forza maggiore ed il fatto del Cliente. Se il Cliente non consente o rinvia le attività propedeutiche all'esecuzione del Contratto, o sussiste un impedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 3.4, detto termine si intende sospeso sinché perdura la situazione ostativa, fermo restando l'obbligo di Estracom di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire, prontamente e comunque entro il termine medesimo.

**4.5.** Estracom comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione dei Servizi, o comunque nella prima fattura la decorrenza del Contratto, salvo il diritto del Cliente di presentare tempestivo reclamo per contestare la regolare attivazione dei Servizi.

**4.6.** Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo del Cliente che segnali un ritardo rispetto al termine massimo di attivazione della linea o di trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente) o lamenti di non essere stato tempestivamente informato sui tempi di intervento o impedimenti e/o di aver ricevuto informazioni non veritiere su impedimenti tecnico/amministrativi, Estracom accerterà la sussistenza del fatto e la sua imputabilità all'Operatore, ed in caso di esito positivo, riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi nelle modalità ivi specificate.

## 5. Sicurezza.

**5.1.** Il Cliente deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dall'Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi e sugli Apparati.

**5.2.** L'accesso a taluni Servizi sarà consentito al Cliente tramite l'assegnazione in via esclusiva di un codice di identificazione personale (UserID) e di una parola chiave (Password), elementi che le parti riconoscono come idonei ad identificare il Cliente al momento dell'accesso ai Servizi. Il Cliente deve conservare UserID e Password preservandone la segretezza e confidenzialità con la massima attenzione e diligenza, impedendone ogni utilizzo improprio, indebito e non autorizzato. Inizialmente assegnati dall'Operatore, possono essere modificati in ogni momento e il Cliente deve provvedervi con periodicità almeno trimestrale. Il Cliente deve comunicare immediatamente per iscritto all'Operatore l'eventuale smarrimento, furto o perdita di UserID e Password, ed è informato che, in ogni caso, l'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi che siano venuti a conoscenza di UserID e Password sarà imputato al Cliente.

**5.3.** Il Cliente ha l'onere di dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparati e sistemi usati dal Cliente e della riservatezza dei dati ivi trattati che siano adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus e antispamming). Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la esclusiva responsabilità del Cliente. Per tutelare la sicurezza del Cliente nell'utilizzo dei Servizi, l'Operatore si riserva la facoltà di fornire sistemi di protezione, rendendo disponibile al Cliente una spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità, tuttavia, tali sistemi non assicurano una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze.

**5.4.** Il Cliente ha l'onere di effettuare a proprie cure e spese il periodico salvataggio dei dati (back up). L'Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti del Servizio di backup eventualmente previsto dal Contratto.

## 6. Obbligazioni del Cliente.

**6.1.** Il Cliente è tenuto ai corrispettivi stabiliti nel Contratto.

**6.2.** Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge o dal Contratto, il Cliente deve:

- a) utilizzare quanto fornito dall'Operatore in esecuzione del Contratto senza violare in alcun modo la Legge, incluse le disposizioni che il Réseaux IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per l'uso degli indirizzi IP pubblici, e ad astenersi dal: mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus o spamming); porre in essere attraverso i Servizi attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume o atte ad arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; comunicare, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici, diffamatori, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), il diritto alla protezione dei dati personali e alla libertà e segretezza delle comunicazioni (ad es. leggendo o intercettando e-mail o comunicazioni destinate ad altri utenti), il diritto alla inviolabilità del domicilio (ad es. insinuandosi nei sistemi informatici altrui);
- b) fare un utilizzo personale dell'oggetto del Contratto, senza alcuna rivendita a terzi, consentendo l'uso di terzi solo se dallo stesso autorizzati e nel rispetto di quanto stabilito alla precedente lettera (a), sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità;
- c) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto di fornitura, astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni;
- d) ove non forniti e/o installati da Estracom o suoi incaricati, utilizzare apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, nonché compatibili con quelli di Estracom, fornendo alla stessa le informazioni e chiarimenti al riguardo richiesti oltre a consentire le verifiche e i sopralluoghi necessari;
- e) ai fini di eventuali interventi nei locali del Cliente, avvisare di rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- f) sporgere tempestivo reclamo per ogni eventuale disservizio o malfunzionamento dei Servizi e degli Apparati forniti dall'Operatore nelle modalità indicate nella Carta dei servizi.

## 7. Obbligazioni di Estracom e Sospensione dei Servizi.

**7.1.** Estracom fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto. È fatta salva (i) la facoltà dell'Operatore di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e (ii) previo consenso espresso del Cliente o modifica del Contratto, la possibilità di avvalersi di una tecnologia diversa da quella indicata nel Contratto, qualora, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete o del mercato ciò risulti opportuno per garantire una fornitura efficiente.

**7.2.** Estracom ha la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi anche senza preavviso, in caso di guasti che interessino la rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmate.

**7.3.** In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Estracom provvederà alla comunicazione al Cliente con 5 (cinque) giorni di preavviso a mezzo fax, o e-mail, o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne darà notizia sul sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it).

**7.4.** Salvo quanto disposto all'art. 14.4 per gli importi contestati con formale reclamo, in caso di inadempimento del Cliente, sia esso relativo al pagamento dei corrispettivi, alla prestazione delle garanzie o ad altri obblighi del Cliente, Estracom può sospendere, con congruo preavviso, la specifica fornitura interessata dall'inadempimento e altra fornitura dedotta in Contratto ad essa collegata e tecnicamente inscindibile. Durante il periodo di sospensione il Cliente sarà tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi relativi alle prestazioni sospese.

**7.5.** Estracom può sospendere invece integralmente la fornitura di cui al Contratto nei casi di frode (incluso l'uso improprio o abusivo di un Servizio) o se il Cliente incorre in più inadempimenti o ritardi d'adempimento ad obblighi di pagamento nell'arco di 6 mesi.

**7.6.** In caso di traffico anomalo sviluppato dal Cliente rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, Estracom ha il diritto di sospendere in tutto o in parte i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e le opportune verifiche. Estracom potrà inoltre subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico svolto e/o alla prestazione di idonea garanzia: pagamento anticipato, fideiussione bancaria o assicurativa.

**7.7.** Qualora sia disposta la sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimenti del Cliente, resta ferma la facoltà di Estracom di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 20.

**7.8.** Al fine di ottenere il ripristino della fornitura sospesa per mancata corresponsione di

importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ai costi iniziali di attivazione, al netto di eventuali promozioni, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da Estracom. Estracom riattiverà la fornitura sospesa entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto adempimento, precedente all'eventuale risoluzione del Contratto.

**7.9.** A fronte del reclamo del Cliente che segnali un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio per motivi non tecnici, Estracom farà i propri accertamenti entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo e, quando la detta sospensione o cessazione amministrativa risulti disposta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, Estracom riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi specificate.

## 8. Servizio Telefonico.

**8.1.** Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Ai fini dell'adesione ad un'offerta standard il Cliente può verificare su [www.estracom.it](http://www.estracom.it) la disponibilità dello specifico Servizio e gli indicatori di qualità dello stesso. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero di emergenza "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.

**8.2.** Il Servizio Telefonico in tecnologia analogica può essere erogato da Estracom attraverso un collegamento di accesso al Cliente gestito da Estracom in forza di un accesso fisico alla rete pubblica locale, oppure, mediante servizio di preselezione dell'Operatore su linea telefonica fornita al Cliente da un terzo operatore. Nel caso di Servizio Telefonico mediante preselezione dell'Operatore la sospensione o cessazione del contratto del Cliente con il terzo fornitore della linea determina l'impossibilità di fornire il Servizio Telefonico.

**8.3.** Il Servizio Telefonico in tecnologia VoIP è erogato da Estracom su un collegamento di accesso del Contratto, trasmettendo la comunicazione con l'uso del protocollo IP e della commutazione di pacchetto sulla connettività del Servizio di Accesso che ne è quindi necessario presupposto. Il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione nei suoi locali e, se per fruire dei Servizi utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di Estracom, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza che, in ogni caso, comporta la localizzazione del chiamante all'indirizzo di fornitura di cui alla Proposta. La linea telefonica VoIP è incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, sistemi di PoS, teleallarme e filodiffusione. La qualità del Servizio Telefonico VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 9.3.

**8.4.** La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (Numerazione Geografica). La Numerazione Geografica è associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio dichiarato dal Cliente nella Proposta.

**8.5.** Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative (ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato tempestivo pagamento o prestazione di garanzie da parte del Cliente), l'accesso ai servizi di emergenza è fornito solo ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge. È mera facoltà dell'Operatore consentire in tali casi anche il traffico entrante.

**8.6.** Salva diversa volontà del Cliente, Estracom attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento, o altre direttrici di traffico considerate a rischio (servizi a Sovraprezzo), incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge per il quale si rinvia alle informazioni di maggior dettaglio rese disponibili su [www.estracom.it](http://www.estracom.it). In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto e abilitare o disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (urbane e interurbane) e numeri di utenze di servizi di comunicazione mobile e personale. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Modalità e procedure di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco selettivo delle chiamate sono indicate dal Servizio Clienti e/o su [www.estracom.it](http://www.estracom.it).

**8.7.** La Legge riconosce al Cliente del Servizio Telefonico il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi. L'Operatore provvede a tali fini all'inserimento secondo Legge dei dati del Cliente nell'archivio elettronico unico ("DBU") e risponde nei limiti di questa; diversamente, la realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e Estracom non può rispondere del

mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

## 9. Servizio di Accesso ad Internet.

**9.1.** Il Servizio di Accesso a Internet erogato sul collegamento d'accesso descritto nel Contratto consente al Cliente di collegarsi a Internet con la tecnologia, le modalità, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche.

**9.2.** Il Cliente che aderisce ad un'offerta standard può verificare su [www.estracom.it](http://www.estracom.it) la disponibilità dello specifico Servizio e gli indicatori generali e specifici di qualità dello stesso Servizio come periodicamente aggiornati da Estracom in conformità alla Legge, inclusi: la velocità di trasmissione dati, e più specificatamente la banda minima e massima in downloading e in uploading, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Estracom si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio, come periodicamente pubblicati e aggiornati. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori (v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Estracom per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore nelle modalità previste dal citato servizio di verifica gratuita della qualità e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, ha facoltà di recedere senza penali costi dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare ad Estracom con raccomandata A/R e/o PEC con preavviso di 30 giorni. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino Estracom, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche proporzionali a quelle rilevate dal proprio Servizio. Il servizio di verifica non può essere rifiutato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

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

**9.4.** L'Operatore può attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti, previa comunicazione al Cliente.

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

## 10. Migrazione e Portabilità.

**10.1.** Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient) da e verso Estracom (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità). Per i Servizi erogati su infrastruttura d'accesso proprietaria ("Rete Estracom"), sino a diversa disposizione di Legge che imponga e disciplini l'eventuale Migrazione, è consentita la sola Portabilità. Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Estracom può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

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

**10.3.** Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Estracom con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a Estracom con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.

**10.4.** La Migrazione e/o Portabilità è una procedura che coinvolge più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.

**10.5.** La Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Ai fini della portabilità il Cliente deve contestualmente alla Proposta consegnare alla Rete di Distribuzione o trasmettere ad Estracom via raccomandata A/R anticipata via fax, l'apposito modulo, completo in tutte le sue parti e sottoscritto. Salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Migrazione e/o Portabilità non vale da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il donating ivi incluso, per Estracom, quanto stabilito all'articolo 16. Il recesso ai sensi del successivo articolo 16.3 (e articoli 52 e ss. Codice del Consumo) non comporta il ripristino automatico del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto interessato da Migrazione e/o Portabilità.

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

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

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

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

**10.10.** Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e Portabilità sono su [www.estracom.it](http://www.estracom.it)

## 11. Altri Servizi.

**11.1.** Il Servizio di posta Elettronica consente al Cliente l'utilizzo di caselle di posta elettronica del numero e tipo indicato nel Contratto. Il Cliente del Servizio è informato che:

- l'adozione di sistemi di protezione da una parte non può garantire una tutela integrale da infezioni, attacchi o falsi allarmi (essendo tali sistemi basati su tecnologie euristiche), e dall'altra potrebbe comportare la cancellazione, senza che il Cliente ne abbia notizia, dei messaggi di posta elettronica in partenza e/o in arrivo, non imputabile all'Operatore che fornisce il Servizio e che pertanto è in ogni caso onere del Cliente verificare, almeno nei casi di messaggi di posta elettronica che vengono reputati dal medesimo di particolare importanza, il buon esito dell'invio ovvero della ricezione del messaggio stesso;
- eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi del Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio E-mail che rimane accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet;
- che ha l'onere di evitare il superamento dei limiti di capienza della casella di posta elettronica indicati nel Contratto provvedendo alla periodica cancellazione dei messaggi, e che il raggiungimento dei detti limiti può comportare l'impossibilità di ricevere o inviare messaggi e/o la cancellazione di quelli precedenti;
- il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS, o spostamento o cancellazione del dominio il Servizio non potrà operare correttamente.

**11.2.** Il Servizio di Hosting o spazio web dedicato consiste nell'allocare uno spazio web dedicato al Cliente su apparati dell'Operatore, fisicamente collocati presso l'Operatore stesso, curando gli adempimenti atti ad assicurare l'uso di tale spazio da parte del Cliente fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto e la sua visibilità sulla rete Internet in genere o ai soli soggetti autorizzati dal Cliente. Il back up dei dati presenti nello spazio web dedicato al cliente è a cura del Cliente.

**11.3.** Il Servizio di Registrazione e Gestione del nome a dominio consiste nel curare su mandato del Cliente e con i dati dallo stesso forniti, la registrazione o il trasferimento di nomi a dominio, e successivamente curarne la gestione, il rinnovo e/o mantenimento, salvo l'obbligo del Cliente di rispondere ad eventuali messaggi di posta elettronica di verifica periodica eventualmente ricevuti dalla Registration Authority competente. Il Cliente è informato che:

- il dominio chiesto potrebbe essere indisponibile anche se assente nei data base delle Registration Authorities o essere poi revocato dalle Autorità competenti;
- Estracom deve sottoporre le richieste alla Registration Authority competente con la dovuta diligenza e nel rispetto del loro ordine cronologico, ma non può garantire il buon esito dell'operazione né risponderne verso il Cliente, salvo che per mancata assegnazione, trasferimento o rinnovo conseguenti ad una violazione delle regole e delle procedure stabilite dalla predetta Autorità che doveva osservare nell'eseguire la prestazione;
- il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato



- all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster";
- d) il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione ad Estracom le informazioni necessarie alla richiesta che saranno inserite dall'Autorità competente in un registro pubblicamente accessibile e dovrà controllare la correttezza dei dati pubblicati dall'Autorità sulla titolarità del dominio, poiché in assenza di contestazioni, da far pervenire a Estracom entro 15 giorni dalla pubblicazione dei dati medesimi, gli stessi saranno considerati corretti;
  - e) qualora il Cliente intenda affidare ad Estracom la gestione di un dominio registrato ad opera di terzo fornitore, dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, Estracom comunicherà al terzo fornitore la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente;
  - f) il Cliente sarà assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio da quando ciò risulterà nel database dell'Autorità competente; la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo accordo il suo trasferimento a terzi;
  - g) la richiesta di disdetta del Cliente deve pervenire a Estracom in tempo utile per il rispetto del termine di disdetta indicato dalla Registration Authority competente; diversamente gli eventuali maggiori costi per il rinnovo saranno addebitati al Cliente.

## 12. Apparat.

**12.1.** I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi oggetto del Contratto (v. il modem, il router Wi-Fi, i telefoni, centralini VoIP, etc., di seguito anche "Apparati"), sono forniti al Cliente in vendita, noleggio o comodato d'uso gratuito secondo quanto stabilito nel Contratto.

Gli Apparat in noleggio e comodato, e, fino al pagamento dell'ultima rata, gli Apparat venduti a rate con riserva di proprietà, restano di proprietà di Estracom e il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

**12.2.** Salva diversa indicazione nel Contratto, gli Apparat sono ritirati, previo appuntamento da accordarsi entro il termine di attivazione dei Servizi, presso la sede di Estracom o la sua Rete di distribuzione e l'eventuale consegna via vettore presso il domicilio del Cliente è a cura e spese di quest'ultimo.

**12.3.** Estracom si riserva di consegnare Apparat in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati e il diritto di modificare o sostituire detti Apparat, per esigenze tecniche, a propria cura e spese. Estracom risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.

**12.4.** Tutti gli Apparat venduti da Estracom sono coperti dalla garanzia legale di conformità e della eventuale garanzia convenzionale del relativo produttore o importatore degli stessi secondo le modalità illustrate nella documentazione allegata al prodotto, salvo quanto diversamente specificato nel Contratto. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente.

**12.5.** Il Cliente deve utilizzare gli Apparat in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Estracom e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto.

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

**12.7.** In caso di difetto il Cliente dovrà prontamente presentare formale reclamo al servizio assistenza. Il servizio di garanzia e assistenza è fornito da Estracom anche avvalendosi di centri di assistenza autorizzati dal produttore, ed è prestato scegliendo tra la riparazione dell'Apparato difettoso o la sua sostituzione con altro dalle caratteristiche equivalenti o superiori. Quando a) la riparazione o sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose, b) non effettuate in un tempo congruo, o c) la sostituzione o riparazione effettuate gli hanno arrecato notevoli inconvenienti, il Cliente Consumatore ha diritto ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del Contratto, a sua scelta. Salvi i diritti del Consumatore, nessun danno può essere richiesto dal Cliente ad Estracom per ritardi nell'effettuazione di riparazioni e sostituzioni. Il Cliente che non denunci il difetto il prima possibile e comunque entro il termine di 2 mesi dalla sua scoperta o che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 12.5 e 12.6 decade dalle garanzie e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione dell'Apparato a cura e spese di Estracom, e diviene responsabile di eventuali limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a terze persone e/o cose.

**12.8.** Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non risultasse costituire un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati i costi di intervento, nonché gli eventuali costi di trasporto. Nessun danno può essere richiesto a Estracom per eventuali ritardi nei tempi di riparazione o sostituzione. con un Apparato dalle caratteristiche pari o superiori.

**12.9.** Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto, per qualsiasi motivo, cessi la propria efficacia o venga meno con riguardo agli Apparat forniti in noleggio o comodato, o con riferimento ai Servizi cui essi sono destinati di cui al medesimo Contratto, il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, gli Apparat presso la sede di Estracom o la sua Rete di distribuzione, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto. Gli Apparat dovranno essere restituiti dal Cliente nello stato in cui li ha ricevuti, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completi di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.); qualora la verifica della loro

integrità, che Estracom ha l'onere di compiere entro 15 giorni dalla consegna, abbia esito anche solo parzialmente negativo, Estracom potrà addebitare al Cliente il valore di listino degli Apparat. Entro il termine di 10 giorni sopra indicato, il Cliente può scegliere di liberarsi dall'obbligo di restituire gli Apparat acquistandoli al valore di listino. In difetto di adempimento del Cliente nel termine indicato, Estracom può scegliere se addebitare al Cliente in fattura il valore di listino degli Apparat o, piuttosto, le spese per il loro recupero a propria cura a mezzo di corriere espresso, salvo, nel secondo caso, il diritto di addebitarne comunque il valore di listino se la verifica d'integrità, da compiersi entro 15 giorni dalla presa in consegna, abbia esito anche solo parzialmente negativo.

**12.10.** Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia con riguardo agli Apparat che il Cliente abbia acquistato con addebito rateizzato del prezzo, o con riferimento ai Servizi cui gli stessi sono destinati, Estracom addebiterà in un'unica soluzione al Cliente l'importo delle rate residue.

## 13. Assistenza, manutenzione, reclami, indennizzi e rimborsi.

**13.1.** Estracom si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del Contratto; la Carta dei Servizi è resa disponibile dalla Rete di Distribuzione e pubblicata su [www.estracom.it](http://www.estracom.it), dove viene periodicamente aggiornata. La Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da Estracom, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di Estracom. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate ai sensi del successivo articolo 15. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di maggiori valori stabiliti nel Contratto in relazione alla medesima fattispecie.

**13.2.** Estracom mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio Clienti per l'assistenza tecnica, amministrativa o commerciale e pubblica informazioni tecniche, amministrative e commerciali relative alle proprie offerte per adesione sul sito web [www.estracom.it](http://www.estracom.it). Il Servizio Clienti è raggiungibile: chiamando gratuitamente da rete fissa il n. 800 128128; scrivendo all'indirizzo e-mail [info@estracom.it](mailto:info@estracom.it); utilizzando l'apposita sezione presente sul sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it); inviando un fax al numero 0574 872511; scrivendo a Estracom S.p.A. - Servizio Clienti, Via Ugo Panziera, 16 - 59100 Prato, o, in caso di modifica, ai diversi recapiti del Servizio Clienti indicati sul sito web [www.estracom.it](http://www.estracom.it), nell'ultima Carta dei Servizi pubblicata da Estracom, o in fattura.

**13.3.** Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente, via mail o utilizzando l'apposita sezione del sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it), ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R. o fax entro 48 ore. Estracom darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento della comunicazione.

**13.4.** Le richieste di rimborso o indennizzo, le segnalazioni e i reclami devono essere presentati prontamente e, in ogni caso, entro 6 mesi dalla data di effettuazione del traffico cui ineriscono, al fine di consentire a Estracom la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti, in conformità alla Legge. Ai sensi dell'articolo 1227 c.c., il Cliente deve dare immediata comunicazione del disservizio (ritardo, guasto e/o malfunzionamento) a Estracom e fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno, anche usando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili a disposizione del Cliente).

**13.5.** Il Cliente deve dare accesso ai propri siti a Estracom, o terzi da questa incaricati, in data e orario lavorativo concordati, per le verifiche e gli interventi tecnici necessari in relazione ai disservizi lamentati; in caso di rifiuto da parte del Cliente, Estracom, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non consente l'accesso a garanzia del buon funzionamento.

**13.6.** Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti del Servizio saranno gratuiti, salvo che gli stessi non risultino necessari e/o siano dovuti a dolo o colpa del Cliente o a malfunzionamenti e/o incompatibilità di suoi apparati (interventi a vuoto). I corrispettivi dovuti per l'assistenza tecnica non gratuita sono specificati nel Contratto.

## 14. Corrispettivi - Modalità di fatturazione e pagamenti.

**14.1.** Il Cliente è tenuto a pagare gli importi stabiliti nel Contratto e sue modifiche entro il termine indicato in fattura e con le modalità di pagamento scelte dal Cliente nella Proposta.

**14.2.** L'Operatore emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata direttamente nella Offerta. E' fatta salva la facoltà dell'Operatore di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo. I canoni possono essere fatturati dall'Operatore anche in via anticipata; gli eventuali corrispettivi per installazioni e interventi di qualsiasi tipo sono fatturati dopo la loro esecuzione. Le fatture sono recapitate in forma cartacea a mezzo del servizio postale al recapito indicato dal Cliente nel Contratto, con addebito delle relative spese di spedizione specificatamente indicate all'interno del documento contabile. Il Cliente che abbia autorizzato l'addebito sul conto corrente o sulla carta di credito può autorizzare modalità di fatturazione esclusivamente digitali, nel qual caso: (i) le fatture saranno rese disponibili esclusivamente nella sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente nel sito [www.estracom.it](http://www.estracom.it); (ii) l'Operatore invierà un avviso di disponibilità della fattura all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente, senza rispondere del suo mancato recapito per fatto non imputabile all'Operatore (es. per indisponibilità di spazio nella casella); e (iii) non sarà addebitato al Cliente alcun costo di invio della fattura.

**14.3.** Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero, con espresso divieto per il Cliente non Consumatore di operare compensazioni tra quanto dovuto all'Operatore e le somme di cui il Cliente si ritiene creditore nei confronti dell'Operatore.

**14.4.** Il Cliente che ha presentato in modo corretto e tempestivo formale reclamo, oppure, che, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i, ha avviato previo reclamo una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore in merito ad un addebito, può sospendere il pagamento degli importi così contestati, e solo di questi fino alla definizione del reclamo e in pendenza delle suddette procedure e negli intervalli di tempo intercorrenti tra queste ultime, per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di definizione della controversia. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito della procedura di definizione della controversia dovessero risultare dovute, nei limiti consentiti dalla Legge.

**14.5.** Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i. con una ulteriore maggiorazione di 5 punti percentuali o, se il Cliente è un Consumatore, agli interessi di mora calcolati nella misura del saggio legale corrente ai sensi dell'articolo 1284 c.c., con una maggiorazione di 3 punti percentuali; rimane fermo che dette maggiorazioni sono applicabili nei limiti delle soglie in materia di usura di cui alla L. n. 108/1996 e s.m.i.; è fatto in ogni caso salvo il diritto di Estracom al maggior danno.

**14.6.** Ogni spesa, contributo o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo diversa disposizione.

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

#### **15. Garanzie dei crediti di Estracom.**

**15.1.** A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente, in sede di conclusione del contratto, ovvero in corso di esecuzione, Estracom si riserva il diritto di chiedere al Cliente, che vi diviene obbligato, il versamento di una somma pari al presunto valore economico della fornitura su base mensile o al valore dei consumi mensili effettivi, ovvero l'adeguamento della somma a tal fine già versata. Tale richiesta è esclusa, e le somme versate a tale titolo sono restituite al Cliente nei termini e con le modalità di cui al successivo articolo 15.3, qualora il Cliente autorizzi l'addebito diretto dei corrispettivi su conto corrente bancario (RID).

**15.2.** Qualora Estracom abbia maturato un credito nei confronti del Cliente rimasto insoluto, ha facoltà di rivalersi sulle somme versate ai sensi del precedente art. 15.1, e in tal caso la somma dovrà essere reintegrata da parte del Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 giorni dalla richiesta.

**15.3.** Entro 90 giorni dalla cessazione a qualunque titolo del Contratto, Estracom restituisce al Cliente tali somme in conformità all'articolo 1851 c.c., con facoltà di effettuare la compensazione di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.

**15.4.** A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente non Consumatore, in qualunque momento, Estracom può chiedere al Cliente stesso, che vi diviene obbligato, l'accensione di apposita fideiussione bancaria a prima richiesta, oppure altro strumento di garanzia ritenuto idoneo a preservare i diritti di Estracom.

#### **16. Durata del Contratto, Disdetta e Recesso.**

**16.1.** Il Contratto ha una durata iniziale che, se non è diversamente specificata, è pari a 12 mesi; salvo disdetta del Cliente con lettera raccomandata A/R o fax da recapitarsi almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato. In caso di disdetta, saranno addebitate tutte le commissioni dovute alla scadenza del Contratto secondo quanto specificato nel Contratto stesso, e si applicherà quanto stabilito agli articoli 12.9 e 12.10 per gli Apparat.

**16.2.** Il Cliente ha diritto di recedere in ogni momento dal Contratto, secondo quanto previsto dalla Legge, con un preavviso di almeno 30 giorni, decorrente dalla ricezione della comunicazione di recesso inviata a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC. Estracom ha diritto di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, nonché di recedere dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi con preavviso di 90 giorni, a mezzo annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, nonché avviso su [www.estracom.it](http://www.estracom.it) e informativa del Servizio Clienti. Il recesso è efficace alla scadenza del termine di preavviso o alla successiva data indicata nella comunicazione di recesso. Qualora eserciti tale diritto di recesso riconosciuto dalla Legge, il Cliente sarà tenuto a corrispondere in un'unica soluzione ad Estracom (i) tutti i costi giustificati, antecedenti e successivi al recesso stesso e dallo stesso conseguenti, quali: i costi di disattivazione sopportati da Estracom in ragione dell'interruzione del Servizio, costi e penali applicate a Estracom da terzi fornitori in conseguenza della disattivazione, tutti gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti al Cliente in funzione di una durata minima della permanenza del Cliente nell'offerta, quando tale durata non sia stata ancora conseguita alla data di efficacia del recesso, e (ii) l'eventuale residuo ai sensi dell'articolo 12.10, per gli Apparat acquistati con rateizzazione del prezzo; per gli Apparat forniti in noleggio o comodato si applica l'articolo 12.9.

**16.3.** Se il Contratto è "a distanza" (si conclude con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza ai sensi dell'art. 45 del Codice del Consumo), oppure è "negoziato fuori dai locali commerciali" (concluso / proposto alla presenza fisica e simultanea delle parti ma, fuori dai locali commerciali di Estracom, ai sensi dell'art. 45 del Codice del Consumo), il Cliente Consumatore ha il diritto di recedere senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna mediante comunicazione scritta, contenente dichiarazione esplicita della volontà di recedere, eventualmente redatta sul modulo allo scopo inserito nel Contratto e pubblicato su [\[estracom.it\]\(http://www.estracom.it\), da inviare ad Estracom a mezzo raccomandata A/R entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto e, per gli Apparat eventualmente acquistati, dal giorno in cui ne ha acquisito il possesso fisico, o entro il maggior termine previsto dalla Legge per i casi di mancata informativa sul diritto medesimo \(cd. "Ripensamento", recesso ex articoli 52 e ss. del Codice del Consumo\). La comunicazione di recesso può essere inviata entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, e va confermata mediante raccomandata A/R nelle 48 ore successive. In caso di esercizio di tale diritto di recesso, il Cliente Consumatore ha diritto al rimborso gratuito delle somme eventualmente già versate, inclusi eventuali costi di consegna \(ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto da Estracom\), senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni da quando Estracom ha conoscenza del recesso. Quando il Cliente Consumatore abbia chiesto di dare inizio all'esecuzione del Contratto pendente il termine per il recesso, se recede deve pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato il recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto e prende atto che il ripristino della fornitura precedentemente in essere potrebbe non essere automatico. Il Cliente Consumatore deve restituire gli Apparat entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso, e risponde di eventuali diminuzioni di valore conseguenti ad una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il Cliente Consumatore provvede a proprie spese alla restituzione degli Apparat a mezzo posta e sopporta i costi diretti per il ritiro di quelli che, in quanto installati, da Estracom devono essere dalla stessa ritirati presso il domicilio del Cliente, stimati in un massimo di 60 € il costo per il ritiro degli Apparat già installati da Estracom è a carico di quest'ultima solo se consegnati al domicilio del Cliente al momento della conclusione di un contratto negoziato fuori dai locali commerciali.](http://www.</a></p></div><div data-bbox=)

**16.4.** Rimane salvo il diritto del Cliente di recedere in ogni tempo senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare i Servizi e il diritto di recesso per modifiche del Contratto ai sensi del successivo articolo 17.2.

**16.5.** La comunicazione di recesso deve contenere almeno le generalità del Cliente, l'indirizzo civico di fornitura, i riferimenti identificativi del Contratto, il Codice di Trasferimento dell'Utenza del Cliente e specificare se vi è richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore; in caso di revoca della Proposta prima della conclusione del Contratto, oltre alle generalità del Cliente, e all'indirizzo civico di fornitura caso occorre specificare quantomeno i riferimenti identificativi della Proposta e il Codice di Trasferimento dell'Utenza del donating della procedura di Migrazione e/o Portabilità da interrompere. Con il ricevimento della comunicazione di recesso, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni, salvo quelle derivanti dall'intervenuta esecuzione anche parziale del Contratto fino alla data di efficacia del recesso, ivi compresi eventuali rimborsi e restituzioni previste dal Contratto medesimo.

**16.6.** In caso di disdetta o esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, non sono dovuti dal Cliente corrispettivi per prestazioni erogate dopo la data di efficacia della disdetta ovvero del recesso. In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, Estracom restituirà gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente. Le condizioni di trattamento del credito residuo, anche in relazione alla richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, sono disciplinate dalla Carta dei Servizi.

#### **17. Modifiche del Contratto.**

**17.1.** Nei casi e limiti consentiti dalla Legge e/o per ragioni inerenti la riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche o legate alla evoluzione del mercato, delle reti o dei servizi, per modifiche nei costi sottesi, per assicurare la competitività della propria offerta, per esigenze di maggiore chiarezza e/o conformità alla Legge delle clausole contrattuali, o ancora in tutti i casi in cui sia a vantaggio del Cliente, Estracom si riserva il diritto di modificare unilateralmente il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente, ciò che può avvenire anche attraverso la documentazione di fatturazione, e apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

**17.2.** Nei limiti e con le modalità imposte dalla Legge, nella detta comunicazione di modifica del Contratto Estracom conferisce al Cliente il diritto di recedere dal Contratto stesso senza penali né costi di disattivazione. Il Cliente che intende avvalersene deve darne comunicazione a Estracom mediante lettera raccomandata A/R, PEC, fax o e-mail da recapitarsi entro la data di entrata in vigore delle modifiche; il recesso rende inapplicabili le modifiche ed è efficace dalla data di entrata in vigore delle modifiche stesse; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.

**17.3.** Modifiche o integrazioni possono essere concordate dalle parti con le medesime modalità previste per la conclusione del Contratto.

**17.4.** Modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

#### **18. Limitazioni di responsabilità e manleve.**

**18.1.** Estracom non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, per perdita di dati, per danni diretti o indiretti, causati da: (a) forza maggiore (es. incendi, sismi, alluvioni, frane e smottamenti, crolli di edifici, eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, etc.), (b) caso fortuito, o (c) fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparat del Cliente o sulle modalità di fruizione dei Servizi; uso o collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure installati in violazione di Legge; malfunzionamento degli apparati e sistemi del Cliente; uso improprio, abusivo o fraudolento dell'oggetto della fornitura; interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica;

mancata predisposizione da parte del Cliente di idonei sistemi di protezione, danni che il Cliente subisca nonostante l'adozione o in conseguenza dell'adozione di sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; violazioni degli obblighi contrattuali del Cliente; violazioni di Legge da parte del Cliente o di terzi.

**18.2.** Estracom non è inoltre responsabile per danni e disservizi derivanti da: (i) condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente o interferenze in ambiente cavo ignote ad Estracom al momento della conclusione del Contratto, né prevedibili o evitabili da parte dell'Operatore stesso; (ii) mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale o di interconnessione forniti da altro operatore di telecomunicazioni, dovuta a ragioni di caso fortuito, forza maggiore o fatto del terzo; (iii) interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Estracom; (iv) specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche ignote a Estracom al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare il segnale radio di un collegamento, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente; (v) interruzione della o ritardi nella procedura di Migrazione delle risorse della rete di accesso su cui vengono erogati i Servizi, e/o di Portabilità del numero, tra Estracom e un terzo operatore, qualora la condotta di Estracom sia stata conforme alla relativa disciplina di Legge; e (vi) mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente di nomi di dominio scelti dal Cliente.

**18.3.** La responsabilità di Estracom verso il Cliente non Consumatore è limitata ai rimborsi, indennizzi e penali previsti dal Contratto. La misura delle penali indicate in Offerta prevale sulla misura degli indennizzi di cui alla Carta dei Servizi se concernenti la medesima fattispecie. Ogni ulteriore responsabilità di Estracom per danni verso il Cliente non Consumatore è limitata ai casi di dolo e colpa grave.

**18.4.** Il Cliente deve informare tempestivamente Estracom circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi e agli Apparat, del quale il Cliente venisse a conoscenza ed è responsabile dei danni diretti e indiretti che Estracom dovesse subire in conseguenza della mancata o ritardata comunicazione.

**18.5.** In ogni caso, il Cliente deve tenere indenne Estracom da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, anche legale, che trovino causa o motivo in qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti di Estracom, che a loro volta trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.

**18.6.** Estracom non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne consegua. L'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi sarà imputato al Cliente, che rimarrà responsabile di qualsiasi danno arrecato a Estracom o a terzi in conseguenza di tale utilizzo.

## **19. Cessione del Contratto.**

**19.1.** Il cambiamento della persona cui il Contratto è intestato è soggetto al pagamento della indennità di subentro, salvi i casi di successione a titolo universale o particolare o quando il subentro al Cliente Consumatore avviene in favore di convivente dello stesso nucleo familiare. Il subentrante in qualità di cessionario del Contratto assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario succedendo in tutti i crediti e accollandosi tutti i debiti derivanti dal Contratto, inclusi quelli inerenti prestazioni già eseguite. Il Cliente non è tuttavia liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 c.c.

**19.2.** Estracom è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto, e in tutto o in parte gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente, a qualsiasi società del Gruppo, ferma restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal Contratto nei confronti del terzo cessionario.

## **20. Risoluzione del Contratto.**

**20.1.** Estracom può risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., con comunicazione scritta al Cliente, anche via fax o posta elettronica se confermata a mezzo di raccomandata A/R, nei seguenti casi:

- inadempimento del Cliente di uno degli obblighi previsti dagli articoli: 4.2.; 4.3.; 5.1; 5.2; 6.2.a); 6.2.b); 6.2.c); 6.2.d); 22.2 e 22.3;
- verificarsi, in vigenza del Contratto, di ipotesi considerata all'art. 3.3, quale atto a ostacolare il regolare adempimento;
- perdita o revoca di autorizzazioni, permessi o altri requisiti amministrativi necessari ad Estracom per svolgere l'attività oggetto del Contratto.

**20.2.** Resta salvo in ogni caso il diritto dell'Operatore, in luogo dell'immediata risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., di procedere all'inoltro di una diffida ad adempiere secondo quanto previsto dall'articolo 1454 c.c., concedendo il termine di giorni 15, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intende risolto di diritto per inadempimento.

**20.3.** Scaduto il termine indicato in fattura a carico del Cliente per il pagamento, o la prestazione della garanzia, previa diffida ad adempiere entro il termine di 15 giorni, Estracom può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 c.c.: (i) limitatamente agli Apparat e/o limitatamente allo specifico Servizio non pagato ed altri Servizi collegati la cui fornitura sia tecnicamente inscindibile dai primi; e (ii) per l'intero Contratto, nei casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio, e quando il Cliente è incorso nell'arco di 6 mesi in più inadempimenti o ritardi d'adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia.

**20.4.** Nei casi di risoluzione del Contratto, salvo in ogni caso il diritto di Estracom al risarcimento del maggior danno, il Cliente è tenuto a corrispondere in un'unica soluzione i corrispettivi previsti per il periodo di fatturazione in corso alla data di risoluzione, le commissioni dovute alla scadenza del Contratto i costi di disattivazione dei Servizi, i costi e le penali applicate a Estracom da terzi fornitori in ragione della disattivazione e

gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti da Estracom al Cliente in funzione di una durata minima della permanenza del Cliente nell'offerta quando tale durata non sia stata ancora conseguita alla data di risoluzione; nonché, alla restituzione o al recupero a spese del Cliente degli Apparat venduti, trattenendo gli importi già versati dal Cliente per il loro acquisto, e al valore di listino degli Apparat in noleggio o comodato, oppure, a propria scelta, alla restituzione o al recupero dei medesimi a spese del Cliente.

## **21. Protezione dei dati personali - Informativa e dichiarazioni.**

**21.1.** Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, e s.m.i. (di seguito anche: "Codice Privacy"), qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale, quali ad esempio, le generalità e i recapiti, anche bancari; i dati relativi al traffico telematico e telefonico del Cliente, inclusi quelli relativi alla fatturazione; le informazioni relative alla linea chiamante; i dati relativi all'ubicazione del Cliente, i dati tecnici sugli apparati dallo stesso utilizzati per la fruizione dei Servizi e le informazioni ivi archiviate; i dati del Cliente da inserire negli elenchi pubblici (di seguito tutti insieme anche "Dati personali"), che siano conferiti dal Cliente e/o acquisiti anche presso terzi nel corso del Contratto, saranno trattati in conformità alla presente informativa e alla separata informativa relativa all'inserimento negli elenchi telefonici.

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

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

**21.4.** Fermo restando l'articolo 21.3, l'indirizzo di posta elettronica conferito dall'interessato nel contesto del Contratto potrà invece essere trattato anche senza il consenso dell'interessato per l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale relativi a prodotti e servizi offerti da Estracom analoghi a quelli del Contratto, fino a che l'interessato non eserciti il diritto di opporsi come più oltre indicato.

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

Le informazioni fornite dal Cliente per l'assegnazione di indirizzi IP pubblici, e loro successive modifiche, al fine di poter soddisfare la richiesta d'assegnazione del Cliente, sono comunicate da Estracom al RIPE ed inserite nel Database del RIPE in abbinamento agli indirizzi IP assegnati al Cliente. Detto Database è accessibile al pubblico alle condizioni pubblicate su <http://www.ripe.net>, le quali vietano a chi accede al Database ogni uso con finalità pubblicitarie, di marketing diretto o ricerca di mercato, nonché di scaricare, riorganizzare, ridistribuire, riusare i dati ivi contenuti, e che ha invece le seguenti finalità: garantire l'unicità nell'uso delle risorse numeriche di Internet; pubblicare le politiche di routing degli operatori di rete; facilitare il coordinamento tra gli operatori di rete; consentire la fornitura di Reverse Domain Name System (DNS) e delegazioni ENUM (ossia di risalire a nomi a dominio da indirizzi IP, e associare numeri E.164 ad indirizzi IP); ricerca scientifica su attività e topologia delle reti; fornire, ai soggetti a ciò autorizzati per legge, informazioni sugli assegnatari della risorsa pubblica, ove si indaghi su un utilizzo della stessa per attività



illegite; fornire informazioni alle parti coinvolte in dispute relative alla registrazione di risorse numeriche di Internet, nella persona dei soggetti a ciò autorizzati per legge.

**21.6.** In qualsiasi momento l'interessato potrà esercitare confronti del Titolare del trattamento i seguenti diritti di cui all'articolo 7 del Codice Privacy: 1) di ottenere conferma dell'esistenza o meno di Dati personali che lo riguardano, anche se non ancor registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; 2) di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento informatizzato, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati; 3) di ottenerne l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, e l'attestazione che tali operazioni di cui sopra sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati, salvo quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato; 4) di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Tali diritti si esercitano mediante comunicazione scritta al Titolare del trattamento nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, a mezzo lettera raccomandata, telefax o posta elettronica, oppure contattando gratuitamente il Servizio Clienti di Estracom, salvo l'obbligo di conferma scritta della richiesta entro 48 ore.

**21.7.** Il Titolare del trattamento è Estracom S.p.A. con sede in Prato, Via Ugo Panziera, 16, numero di fax 0574/872511, e-mail info@estracom.it. Il Responsabile del trattamento è il responsabile della sicurezza informatica pro tempore domiciliato presso Estracom, e/o i diversi soggetti designati sul sito Internet www.estracom.it. Un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare può essere richiesto al Titolare stesso o al Responsabile scrivendo all'indirizzo e-mail info@estracom.it. I dati personali del Cliente potranno essere trattati nei limiti e con le modalità di cui sopra anche da dipendenti di Estracom o soggetti terzi incaricati occasionali del trattamento, designati come Incaricati del trattamento sul sito www.estracom.it, i quali riceveranno adeguate istruzioni operative e opereranno sotto la diretta autorità del Responsabile del trattamento. Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza sono: (i) per le finalità indicate all'articolo 21.2, i soggetti quali gli altri fornitori di reti, servizi o risorse correlate di comunicazione elettronica coinvolti nell'erogazione e/o fatturazione dei Servizi; ivi incluso il RIPE e gli utilizzatori del Database del RIPE (accessibile al pubblico) quanto ai dati del Cliente e del referente amministrativo abbinati agli indirizzi IP pubblici assegnati; altre società del Gruppo; Pubbliche amministrazioni e Autorità Giudiziarie nei limiti indicati dalla Legge; i soggetti che svolgono attività strumentali o complementari a quella dell'Operatore in forza di relazione stabile con Estracom, la sua Rete di distribuzione, i soggetti deputati al Servizio Clienti, i soggetti che svolgono le attività di attivazione, installazione e/o manutenzione di Appareti e Servizi per Estracom, e le società e gli agenti che svolgono l'attività di recupero crediti per Estracom; e (ii) per le finalità indicate all'articolo 21.3, previo consenso facoltativo dell'interessato, altre società del Gruppo e terzi partner commerciali di Estracom, anche all'estero.

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

## 22. Proprietà industriale e intellettuale.

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

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

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

## 23. Procedura di conciliazione, Foro competente, Comunicazioni.

**23.1.** Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui, alla Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi, la cui proposizione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il

maggior danno. Per maggiori informazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

**23.2.** Fermo restando quanto stabilito all'articolo 23.1, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Prato, ovvero, in caso di Cliente Consumatore, il Foro competente nel luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente stesso.

**23.3.** Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi dello stesso o, se ancora non concluso, della Proposta e va inviata:

a) per Estracom, nella sua sede legale (Prato, Via Ugo Panziera, 16, numero di fax 0574 872511, PEC [estracom.cert@pec.estraspai.it](mailto:estracom.cert@pec.estraspai.it), e-mail [info@estracom.it](mailto:info@estracom.it)) e ai recapiti del Servizio Clienti;

b) per il Cliente, ai recapiti indicati nel Contratto, fino a diversa comunicazione scritta.

Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti si intendono conosciute dall'altra Parte quando si disponga di ricevuta di ritorno della raccomandata, rapporto positivo di trasmissione fax e avviso di ricezione del messaggio di posta elettronica.

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

## SPECIFICA SOTTOSCRIZIONE CLAUSOLE

**Ai sensi dell'articolo 1341 del Codice Civile, dichiaro di aver letto e di approvare espressamente le seguenti clausole contenute nelle Condizioni Generali di Contratto:**

art. 3.1.1. (irrevocabilità proposta Cliente non consumatore) artt. 3.3, 4.2, 4.3, 4.4 (presupposti di fornitura); art. 4.5 (onere tempestivo reclamo); art. 6.2 lettere (a), (b), (c) e (d) (condizioni/limitazioni d'uso); art. 7.1 (modalità alternative d'erogazione), artt. 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 e 7.6 (ipotesi di sospensione dei servizi); art. 8.3 (limiti Servizio telefonico); art. 9.3 e 9.4 (limiti Servizio Internet); artt. 10.6, 10.7 e 10.8 (limiti per migrazione/portabilità); artt. 11.1 e 11.3 (limiti per posta elettronica e nomi a dominio); artt. 12.7 e 12.8 (limiti garanzia Appareti); artt. 13.3 e 13.4 (modalità e termini reclami), art. 14.3 (divieto di compensazione per il Cliente non Consumatore); art. 14.5 (interessi di mora); art. 15.1, 15.2, 15.3 e 15.4 (garanzie dei crediti), art. 16.1 (tacita proroga) art. 16.2 (diritto di recesso per Estracom), artt. 17.1 e 17.2 (modifiche unilaterali); art. 18.1, 18.2, 18.3, 18.4 e 18.5 (limitazioni di responsabilità e manleve); artt. 19.1 e 19.2 (divieto di cessione del Contratto per il Cliente e diritto di cessione del Contratto infragruppo per Estracom); art. 20.1 e 20.4 (clausola risolutiva espressa); artt. 23.1, 23.2, 23.3 (tentativo obbligatorio di conciliazione, competenza del Foro di Prato per Cliente non Consumatore, prova comunicazioni).

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

Vista l'informativa resa ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, e s.m.i. nell'articolo 21 delle Condizioni Generali di Contratto:

- Acconsento al trattamento dei dati personali per la finalità di cui all'art. 21.2 (consenso necessario).

Firma \_\_\_\_\_

- Acconsento al trattamento dei dati personali per la finalità di cui all'art. 21.3 lettera a): ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche volte a verifiche aziendali e/o a migliorare la qualità dei servizi forniti (consenso facoltativo).

Firma \_\_\_\_\_

- Acconsento al trattamento dei dati personali per la finalità di cui all'art. 21.3 lett. b): invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale,

esclusivamente con modalità tradizionali di contatto, come la posta cartacea o la chiamata con operatore (consenso facoltativo).	con modalità tradizionali di contatto, e con l'uso di strumenti automatizzati quali sistemi di chiamata senza l'intervento di un operatore, uso di posta elettronica, telefax, MMS e SMS (consenso facoltativo)
Firma _____	Firma _____

- Acconsento al trattamento dei dati personali per la finalità di cui all'art. 21.3 lettera c): comunicazione dei dati, anche all'estero, a società del Gruppo o a terzi partner commerciali di Estracom per le finalità indicate al punto precedente (consenso facoltativo).

Firma \_\_\_\_\_