

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

1. Oggetto del Contratto

1.1 Estracom S.p.A, soggetta a direzione e coordinamento di Estra S.p.A., con sede legale in via U. Panziera, 16 59100 Prato, P.IVA e C.F. 01875880971, REA 478969, e-mail info@estracom.it e posta elettronica certificata (PEC) estracom@cert.estraspa.it (Operatore o Estracom) offre al pubblico servizi di comunicazione elettronica. La richiesta sottoscritta dal Cliente, la documentazione informativa sulla specifica offerta tecnico-commerciale di Estracom (Offerta) richiesta dal Cliente, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, costituiscono insieme il contratto che disciplina la fornitura di Estracom al Cliente (di seguito nel complesso: Contratto).

1.2 Il Contratto sostituisce eventuali precedenti accordi tra le parti per forniture di servizi di comunicazione elettronica, e si applica, come integrato, anche ai Servizi e Apparatî successivamente richiesti durante la sua vigenza. Le condizioni particolari di fornitura riportate nella Offerta prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.

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). Ai presenti fini, si intendono incluse le disposizioni che il Réseau IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per disciplinare l'uso di indirizzi IP pubblici.

2.3 Il Cliente persona fisica che stipula il Contratto, utilizza o chiede di utilizzare quanto oggetto del Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta è tutelato dalla Legge come Cliente Consumatore (cfr. D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. recante il Codice del Consumo).

2.4 Le presenti condizioni generali hanno lo scopo di fornire una disciplina di base del Contratto in linea con la complessa disciplina di settore ed è strumento per assolvere ad obblighi informativi che gravano l'Operatore in forza della Legge.

3. Conclusione del Contratto

3.1 Contratti "per adesione". Il Cliente che intende aderire ad una delle offerte rese sottoscrivibili da Estracom in un dato momento consultabili sul sito Internet www.estra.it, deve debitamente compilare e sottoscrivere in ogni sua parte il modulo di adesione contenente la Proposta di Contratto (Ordine) e sottoporlo per accettazione ad Estracom presso la sede legale di Estracom, gli esercizi commerciali che ne offrono i Servizi e/o soggetti a ciò autorizzati da Estracom, anche fuori dai suoi locali commerciali ("Rete di Distribuzione di Estracom"). Il Contratto si conclude quando Estracom accetta l'Ordine o vi dà esecuzione. Pendente il termine di attivazione l'Ordine del Cliente non Consumatore è irrevocabile.

Se l'Ordine è trasmesso tramite il modulo di adesione elettronico eventualmente reso disponibile da Estracom sul sito web, lo stesso si intende sottoscritto dal Cliente quando seleziona l'apposita opzione "formula la Proposta" al termine della procedura via web predisposta da Estracom; in tali casi, ai sensi dell'art. 13, comma 2, D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i. Estracom accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica, restando inteso che tale ricevuta non vale a concludere il Contratto, salva diversa specificazione. La conferma del Contratto concluso è fornita da Estracom all'indirizzo di posta elettronica specificato nell'Ordine.

3.2 Contratti "negoziati". Quando l'Offerta è specificatamente formulata per il Cliente sulla base di un apposito progetto o viene comunque 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 da Estracom, entro il termine di validità dell'Offerta stessa, che in difetto di indicazione è di 30 giorni. La disciplina del contratto negoziato è integrata dalle presenti Condizioni Generali di Contratto solo per quanto non diversamente stabilito nell'accordo delle parti.

3.3 Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati dallo stesso forniti per la conclusione del Contratto e deve comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi.

3.4 Estracom si riserva di non concludere il Contratto in presenza di circostanze non imputabili a Estracom che possono ostacolare o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge, quali:

- il Cliente e/o chi ha sottoscritto la Proposta risulti minorenni, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto, o non abbia fornito in modo esatto completo veritiero univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste sulla propria identità e domicilio o residenza/sede legale, sui poteri di sottoscrivere il contratto, sulla titolarità della linea di accesso locale tramite la quale vanno erogati i Servizi, e/o dell'utenza telefonica da portare, o sulla disponibilità dei locali nei quali ha chiesto di attivare i Servizi;
- 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), iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo o fallimento, o, ancora, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito risulti in condizioni tali da pregiudicare il suo regolare adempimento del Contratto;
- il Cliente non consenta le attività propedeutiche alla fornitura, oppure l'attivazione e/o la corretta esecuzione del Contratto risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie autorizzazioni e risorse o l'eventuale idoneità di queste ultime all'attivazione dello

specifico Servizio richiesto e altre circostanze specifiche relative ai locali del Cliente e loro ubicazione.

3.5 Estracom comunica al Cliente la sussistenza delle dette circostanze temporanee o definitive ostative alla conclusione del Contratto e/o all'attivazione ove già concluso. L'impedimento temporaneo ha l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la condizione ostativa, ferma restando l'obbligo di Estracom di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire.

4. Attivazione

4.1 Il Cliente predisporre a propria cura e spese i locali per l'attivazione e successiva fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo degli Apparatî forniti da Estracom, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie non espressamente oggetto della fornitura, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. In difetto, eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti sono da imputarsi al Cliente.

4.2 Il Cliente autorizza Estracom a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura, e, a tal fine, permette l'accesso ai locali in cui devono svolgersi tali attività ad addetti autorizzati da Estracom muniti di apposito documento di riconoscimento, in orario lavorativo previamente concordato, anche assicurando la sussistenza delle condizioni di Legge per l'espletamento di tali attività, con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti ad impedimenti frapposti dal Cliente alle dette attività sono da imputarsi al Cliente stesso.

4.3 Estracom procede all'attivazione entro 90 giorni dalla sottoscrizione del Cliente o il diverso termine previsto nel Contratto, salvo il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto del Cliente.

4.4 Estracom comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione e la stessa su intende regolarmente effettuata da tale data, fermo il diritto del Cliente di presentare reclamo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

4.5 In caso di mancato rispetto del termine massimo di attivazione della linea o di trasloco della medesima Estracom riconosce automaticamente al Cliente un indennizzo secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi decorsi 45 giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva, salvo in ogni caso il diritto di Estracom di ripetere le somme che risultassero non dovute. L'indennizzo non è dovuto se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi.

5. Durata del Contratto e diritto di Recesso

5.1 Il Contratto ha una durata iniziale che, se non è diversamente specificata, è pari a 24 mesi dalla sua conclusione; salvo disdetta del Cliente comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato. Resta fermo il diritto attribuito dalla Legge (cd. Decreto Bersani D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 e sue successive modifiche e Delibera AGCOM n. 487/18/CONS) al Cliente di recedere in ogni momento dal Contratto per adesione, anche per passare ad altro operatore, senza vincoli temporali e ritardi non giustificati, salvo un preavviso di almeno 30 giorni.

5.2 Il Cliente può comunicare la disdetta e il recesso ai sensi del comma precedente mediante lettera raccomandata A/R, PEC o fax, o, se è un Consumatore, anche a mezzo di posta elettronica; inoltre, nei contratti per adesione, il Cliente che voglia comunicare la disdetta o il recesso si può valere di tutte le modalità di comunicazioni previste per l'Ordine. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore - oppure, se il mezzo impiegato non lo rende possibile, almeno i riferimenti identificativi del detto documento d'identità - e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore. Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono specificate in Offerta e consistono degli eventuali (a) costi per dismettere o trasferire l'utenza, (b) restituzione di sconti e (c) ratei residui del prezzo di servizi o prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale, che saranno addebitati in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta e gli obblighi relativi agli Apparatî di cui agli articoli 12.8 e 12.9.

5.3 Nei casi di contratto "a distanza" (concluso senza la presenza fisica e simultanea delle parti, con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza), oppure "negoziato fuori dai locali commerciali" (concluso / proposto alla presenza fisica e simultanea delle parti ma, fuori dai locali commerciali di Estracom o subito aver avvicinato il Cliente fuori dai locali commerciali) di cui all'art. 45 del Codice del Consumo, la Legge attribuisce al Cliente Consumatore 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 fornito da Operatore, da inviare ad Estracom a mezzo raccomandata A/R entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto e, per gli Apparatî eventualmente acquistati, dal giorno in cui ne ha acquisito il possesso fisico, o nel maggior termine previsto dalla Legge (ad es. per i casi di mancata informativa sul diritto medesimo). 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 di una consegna non standard liberamente optata dal Cliente), 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 recesso non comporta il ripristino della fornitura precedentemente in essere. Il Cliente Consumatore deve restituire gli ApparatI 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 ApparatI a mezzo posta e sopporta i costi diretti per il ritiro di quelli che per loro natura non possono essere spediti per posta e devono essere ritirati da Estracom presso il domicilio del Cliente, stimati in misura al più pari al costo di un Intervento a vuoto; il costo per il ritiro degli ApparatI 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.

5.4 Estracom può recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, nonché 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.estra.it e informativa del Servizio Clienti.

6. Corrispettivi, Fatturazione, Pagamenti ed eventuali Garanzie

6.1 Il Cliente deve pagare tutti i corrispettivi previsti dal Contratto nei termini di scadenza delle fatture, con espresso divieto per il Cliente non Consumatore di operare compensazioni. Spese, contributi, imposte e tasse, con le relative variazioni disposte dalla Legge, sono poste a carico del Cliente nella misura vigente al momento della fattura.

6.2 L'Operatore emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata direttamente nella Offerta; è fatta salva la facoltà dell'Operatore di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo.

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

6.4 Il pagamento deve essere effettuato con domiciliazione su conto corrente bancario o postale del Cliente (RID). Qualora il Cliente non lo autorizzi e, in ogni caso, se il Contratto include Servizi a consumo, a garanzia dell'adempimento, Estracom può imporre al Cliente il versamento di una somma pari al presunto valore economico della fornitura su base mensile, che in difetto di diversa specificazione è di 10,00 euro per i Clienti Consumatori e di 20,00 euro negli altri casi ("Anticipo"), e la sua integrazione in funzione dei consumi mensili effettivi. In tali casi, qualora Estracom abbia maturato un credito nei confronti del Cliente rimasto insoluto, ha facoltà di rivalersi sulle dette somme versate dal Cliente, e in tal caso la somma dovrà essere reintegrata da parte del Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 giorni dalla richiesta. Alla cessazione a qualunque titolo del Contratto, Estracom restituisce tali somme al Cliente in conformità all'articolo 1851 c.c., anche a mezzo di compensazione con gli importi dovuti dal Cliente.

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

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

6.7 Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza della fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i. 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.; rimane fermo in ogni caso il diritto di Estracom al maggior danno, alla sospensione amministrativa dei Servizi (v. art. 7) e alla risoluzione del Contratto (v. art. 16).

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

7.2 In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Estracom informa il Cliente con 5 giorni di preavviso a mezzo fax, o e-mail, o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne dà notizia sul sito www.estra.it Estracom può inoltre sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi senza preavviso, per guasti alla rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi. Estracom garantisce i tempi di riparazione di cui alla Carta dei Servizi, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti, salvi il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto del Cliente.

7.3 In caso di inadempimento del Cliente, Estracom può sospendere e/o limitare, con congruo e motivato preavviso, anche telefonico, la fornitura. Se l'inadempimento ha ad oggetto un obbligo di pagamento, Estracom fornisce a mezzo raccomandata A/R o PEC

preavviso di 40 giorni della interruzione del servizio in difetto di pagamento, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - allo specifico servizio interessato dall'inadempimento, salvo poter estendere la sospensione a tutta la fornitura nei casi di frode, o di ripetuti mancati o ritardati pagamenti nell'arco dei 6 mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini Estracom non considera i mancati pagamenti relativi a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Durante il periodo di sospensione per inadempimento il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.

7.4 Qualora il Cliente sviluppi traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, Estracom può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e le opportune verifiche e subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico e garantire l'adempimento (v. articolo 6.4).

7.5 Nei casi di sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimento del Cliente, resta ferma la facoltà di Estracom di risolvere il Contratto (v. articolo 16).

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

7.7 In caso di sospensione o cessazione di uno o più Servizi per motivi amministrativi e non tecnici avvenuta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, Estracom riconoscerà automaticamente, senza bisogno di specifica richiesta, un indennizzo secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi, decorsi 45 giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva, ferma restando per Estracom la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

8. Servizio Telefonico

8.1 Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero di emergenza "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali con localizzazione del chiamante all'indirizzo della fornitura. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.

8.2 Il Servizio Telefonico analogico, ove disponibile, è erogato da Estracom valendosi di una linea di accesso della rete telefonica pubblica in rame, oppure mediante preselezione dell'Operatore su linea telefonica del Cliente con 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 VoIP è erogato da Estracom su un collegamento d'accesso del Contratto, trasmettendo la comunicazione voce sulla connettività Internet del Servizio di Accesso, che ne costituisce pertanto necessario e indefettibile presupposto tecnico. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Il Cliente che per fruire del Servizio usa apparati e sistemi non oggetto del Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i servizi e sistemi di Estracom e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a Estracom e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio Telefonico e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempimento per causa non imputabile all'Operatore. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. 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 indipendenti da Operatore e fuori dal suo controllo.

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

8.5 Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al 112 e ai numeri di emergenza nazionali. Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. È

mera facoltà dell'Operatore consentire il traffico entrante pendente la sospensione.

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

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

8.8 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.

9. Servizio di Accesso ad Internet

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

9.2 Il Servizio di Accesso a Internet consente al Cliente di collegarsi a Internet con la infrastruttura, la tecnologia, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche. Estracom informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera AGCOM n. 244/08/CSP a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel Contratto per la velocità di trasmissione dati (la banda minima in downloading e in uploading), il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo) e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori (v. www.misurainternet.it), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontrava 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 di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere il certificato all'operatore tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. L'Operatore dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto entro 30 giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento dell'Operatore e comunque non prima di 45 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti dall'Operatore, recedere senza penali dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare ad Estracom con raccomandata A/R e/o PEC, oppure valendosi delle modalità di invio all'operatore allo scopo rese disponibili dal citato servizio di verifica; il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino Estracom, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.

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

9.4 Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di Estracom e conformi alle specifiche tecniche e ai

parametri di configurazione e accesso indicati da Estracom, e deve fornire a Estracom e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.

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

9.6 Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso del Cliente vigente il Contratto per il Servizio, con espresso divieto di trasferimento a terzi. Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici fornisce allo scopo informazioni corrette e ne comunica tempestivamente a 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). La possibilità di chiedere la Migrazione dipende anche dalla/e infrastruttura/e di rete impiegate per erogare il Servizio, e non è quindi sempre garantita dalla Legge. 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 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating per il servizio da trasferire. Anche ai fini del buon esito del trasferimento, il Cliente deve trasmettere ad Estracom via raccomandata A/R anticipata via fax, - o consegnare tramite la Rete di Distribuzione - l'apposito modulo di richiesta, completo in tutte le sue parti e sottoscritto. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi verso il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.

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

10.5 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.

10.6 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 stabilite 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.

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

10.8 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.

10.9 Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e/o Portabilità sono reperibili su www.estra.it o tramite il Servizio Clienti.

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:

- d) la casella di posta elettronica è ospitata su apparati di Operatore e il Cliente vi accede tramite web o client di posta compatibile, in conformità alle istruzioni tecniche fornite;
- e) l'adozione di sistemi di filtraggio dei contenuti e/o protezione dei sistemi e apparati usati dal Cliente da una parte non può garantire una tutela integrale da infezioni, attacchi o falsi allarmi (essendo tali sistemi basati su tecnologie euristiche, ed erogati in modalità best effort), 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 e ricezione;
- f) 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;
- g) 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 non imputabile a Estracom;
- h) 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:

- a) il dominio chiesto potrebbe essere indisponibile anche se assente nei data base delle Registration Authorities o essere poi revocato dalle Autorità competenti;
- b) 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;
- c) 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 deve 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, deve tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, Estracom comunica al terzo fornitore la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente;
- f) il Cliente è 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 sono addebitati al Cliente.

12. Apparati

12.1 Se l'Offerta include la fornitura di sistemi hardware e/o software, congegni e dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi (il modem, il router Wi-Fi, i telefoni, centralini VoIP, etc., di seguito anche "Apparati") ne specifica le condizioni di fornitura: in vendita, noleggio o comodato d'uso gratuito.

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

12.3 Gli Apparati in noleggio e comodato restano di proprietà di Estracom e il Cliente deve mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, e risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Estracom risponde di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge e si riserva di modificare o sostituire gli Apparati in noleggio o comodato, per esigenze tecniche, a proprie cure e spese. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati di Estracom con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati di Estracom è riservato ad addetti autorizzati, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Estracom

12.4 Gli Apparati venduti da Estracom sono coperti dalla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla consegna. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente. Il Cliente dovrà comunicare un eventuale difetto al servizio

assistenza il prima possibile e comunque entro il termine di 2 mesi dalla sua scoperta. Sussistendone i presupposti l'Apparato difettoso viene riparato o sostituito gratuitamente.

12.5 Il Cliente si obbliga a usare gli Apparati forniti da Estracom per gli usi del Contratto in conformità 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.

12.6 Il Cliente che non denunci il difetto per tempo o che violi gli obblighi di cui ai precedenti articoli 12.3, 12.4 e 12.5 decade dalle garanzie previste e diviene responsabile di eventuali limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a cose o terzi.

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

12.8 Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia o venga meno, entro e non oltre 14 giorni dallo scioglimento del rapporto il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, l'Apparato in noleggio o comodato a Estracom - in sede o tramite la Rete di distribuzione - in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In difetto, il Cliente che abbia utilizzato l'Apparato si intende aver optato per l'acquisto dello stesso e si ha luogo ad addebito in un'unica soluzione del prezzo di listino specificato in Offerta; nel caso di Apparato inutilizzato, se il Cliente non adempie all'obbligo di restituzione nel termine, sarà Estracom a provvedere al ritiro, salvo addebitarne i costi il cui ammontare massimo è fissato nel costo di un Intervento a vuoto.

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

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.estra.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 a garanzia dell'adempimento. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di diversi valori - a titolo di indennizzo o pena-e - stabiliti nel Contratto in relazione alla medesima fattispecie.

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.estra.it. Il Contratto non include servizi di assistenza e manutenzione su sistemi e apparati del Cliente non oggetto del Contratto. Il Servizio Clienti è raggiungibile: chiamando gratuitamente da rete fissa il n. 800 128128; scrivendo all'indirizzo e-mail info@estra.com.it; utilizzando l'apposita sezione presente sul sito www.estra.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.estra.it, nell'ultima Carta dei Servizi pubblicata da Estracom, o in fattura.

13.3 Il Cliente deve sporgere reclamo per ogni eventuale ritardo, disservizio, guasto o malfunzionamento, richiesta di rimborso e/o indennizzo, subito, non oltre 3 mesi dal momento in cui ne ha avuto conoscenza o avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, e, in ogni caso, non oltre il termine di Legge per la cancellazione dei dati conservati dall'Operatore a fini di fatturazione attualmente indicato dalla Legge in 6 mesi dalla data del traffico cui ineriscono. Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente, via mail o utilizzando l'apposita sezione del sito www.estra.it, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R., PEC 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 Ai sensi dell'articolo 1227 cod. civ., il Cliente deve fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno, anche usando temporaneamente servizi terzi e dichiara allo scopo di disporre di almeno un'utenza per servizi voce e navigazione Internet in mobilità.

13.5 Il Cliente deve dare accesso ai propri siti a Estracom, o terzi da questa incaricati, in data e orario lavorativo concordati, per tutte le verifiche e gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, e prestare la necessaria cooperazione per quanto di sua competenza; in caso di rifiuto da parte del Cliente, Estracom, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non presti la necessaria collaborazione.

13.6 Eventuali "Interventi a vuoto" saranno addebitati al Cliente nella misura specificata nel Contratto o, in difetto, tra un minimo di euro 30,00 ed un massimo di euro 60,00, in funzione dei costi sostenuti. La fattispecie dell'Intervento a vuoto si verifica nel caso in cui a seguito di una segnalazione per guasto, disservizio bloccante o degrado ne venga accertata l'insussistenza o la sua non imputabilità a Estracom (a mero titolo esemplificativo

per la presenza presso il Cliente di prodotti tecnicamente non compatibili con i sistemi e i servizi di Estracom, cavo interno di rete danneggiato, manomissioni e/o interventi non autorizzati operati dal Cliente, etc.) e in tutti i casi in cui l'intervento sia rifiutato e/o impedito dal Cliente nella data/orario previamente concordati.

14. Divieto d'usi impropri, abusivi o fraudolenti e regole per la sicurezza di reti e servizi

14.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge e dal Contratto, il Cliente deve:

- a) utilizzare l'oggetto della fornitura senza violare in alcun modo la Legge, astenendosi dal: 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 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, alla libertà e segretezza delle comunicazioni e alla inviolabilità del domicilio e dei sistemi informatici altrui; 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);
 - 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 nel presente articolo, sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità, anche preservando allo scopo, con la massima attenzione e diligenza, la segretezza e confidenzialità delle proprie credenziali di identificazione, autenticazione e accesso, e informando immediatamente per iscritto Operatore in caso di loro smarrimento, furto o perdita;
 - c) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto della fornitura, astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura stessa come, in via meramente esemplificativa, 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; salva diversa previsione, è improprio l'uso della fornitura, in via principale o prevalente, per servizi di call center, telemarketing o altre forme di comunicazione commerciale;
 - d) attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi o sulla rete e i sistemi di Estracom, nonché utilizzare gli Apparatati eventualmente forniti da Estracom con il Contratto solo per fruire dei Servizi, e ove utilizza apparati non oggetto della fornitura, collegare alla rete unicamente apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, che non presentino disfunzioni che possono danneggiare l'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica di persone.
- 14.2** Il Cliente deve 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), per limitare il rischio di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati o loro distruzione. 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. Il Cliente deve avere cura di effettuare il periodico salvataggio dei dati (back up), poiché Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti del Servizio di backup eventualmente previsto dal Contratto.

15. Diritti di proprietà industriale e intellettuale di Estracom

15.1 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 Apparatati, 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.

15.2 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.

15.3 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 Apparatati, rimane di proprietà di Estracom ovvero dei suoi licenzianti. È 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.

16. Risoluzione del Contratto

16.1 Estracom può risolvere di diritto il Contratto con comunicazione scritta al Cliente, anche via fax o posta elettronica se confermata a mezzo di raccomandata A/R nei seguenti casi: violazione delle condizioni d'uso di cui all'articolo 14 (usi impropri, abusivi o fraudolenti e regole di sicurezza); violazione dei divieti di cui all'articolo 15 (diritti di proprietà industriale

o intellettuale di Estracom); e qualora ricorrano le circostanze di cui all'articolo 3.4.

16.2 A fronte di un inadempimento del Cliente ad obblighi di pagamento, prestazione o integrazione delle garanzie, e qualora il Cliente non consenta le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura ai sensi dell'art. 4.2 e 13.5, Estracom può sempre valersi di diffida ad adempiere nel termine di 15 giorni, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intenderà risolto. Nei casi di risoluzione per mancato pagamento Estracom avverte il Cliente della interruzione del servizio o cessazione del collegamento nel rispetto di quanto stabilito al precedente articolo 7.3.

16.3 Nei casi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, salvo il diritto di Estracom al risarcimento del maggior danno, il Cliente è tenuto a corrispondere a Estracom in un'unica soluzione i corrispettivi previsti per il periodo di fatturazione in corso alla data di risoluzione e tutti i costi previsti alla cessazione. Inoltre, Estracom può (a) trattenerne gli importi già versati dal Cliente per l'acquisto dell'Apparato salvo recuperare lo stesso con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli interventi a vuoto, oppure a sua scelta, far riscattare l'Apparato al Cliente con addebito in un'unica soluzione delle rate residue; (b) far riscattare l'Apparato fornito in noleggio o comodato, addebitandone il valore di listino al Cliente oppure a sua scelta, ritirare detto Apparato con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli Interventi a vuoto.

17. Cessione del Contratto

17.1 La cessione del Contratto con modifica del Cliente intestatario (cd. voltura) è soggetta al pagamento dell'indennità di subentro, a meno di subentro di convivente dello stesso nucleo familiare del Cliente Consumatore. 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 per prestazioni già eseguite. Il Cliente non è tuttavia liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 c.c.

17.2 Estracom può cedere a società del Gruppo il Contratto, e in tutto o in parte gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal Contratto nei confronti del terzo cessionario.

18. Modifiche del Contratto

18.1 Nei limiti consentiti dalla Legge, anche per ragioni inerenti la riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche o che emergano dall'esito delle verifiche di fattibilità, o, in seguito, per l'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, Estracom può modificare unilateralmente il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente e apposita informativa sul proprio sito web almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

18.2 Esclusi i casi di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, di modifiche puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dalla Legge, nella detta comunicazione di modifica unilaterale 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; nel caso di recesso con passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario al passaggio si applicano le condizioni prevalenti; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.

18.3 Modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge, incluse eventuali modifiche delle aliquote IVA, operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

18.4 Per modifiche o integrazioni concordate dalle parti l'incontro della volontà delle parti deve risultare per iscritto o formarsi con le medesime modalità seguite per la conclusione del Contratto.

19. Responsabilità e manleve

19.1 Estracom non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, causati da: forza maggiore (es. incendi, sismi, crolli, eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, restrizioni o vincoli alle attività di Estracom e suoi incaricati disposte dall'Autorità pubblica per far fronte a situazioni emergenziali in corso, etc.), caso fortuito, o fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa causati da: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparatati o sulle modalità di fruizione dei Servizi; collegamento alla rete di apparati non oggetto del Contratto privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, installati dal Cliente o terzi suoi incaricati in violazione di Legge, malfunzionanti, incompatibili con i sistemi e servizi di Estracom o non correttamente configurati; mancanza della alimentazione elettrica; mancanza o inidoneità dei sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; altre violazioni di Legge o del Contratto da parte del Cliente o di terzi; 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; mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o interconnessione di altro operatore per caso fortuito o forza maggiore; interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Estracom; per l'accesso radio, specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche ignote a Estracom al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare, attenuare o annullare il segnale; interruzione o ritardi nella procedura di Migrazione e/o di Portabilità se Estracom si è conformata alla relativa disciplina di Legge, etc.

19.2 La responsabilità di Estracom verso il Cliente non Consumatore, al di fuori dei casi di

dolo e colpa grave, è limitata nel suo importo massimo alla penale prevista dal Contratto per la specifica fattispecie o, in difetto di penali, al corrispettivo effettivamente pagato dal Cliente per la prestazione interessata dall'inadempimento nei 4 mesi precedenti lo stesso, in entrambi i casi dedotti gli indennizzi che Estracom riconosce al Cliente in forza del Contratto o della Legge.

19.3 Estracom non risponde dei contenuti delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi, sui quali non esercita alcun controllo; l'uso dei Servizi è sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, che risponde di eventuali danni conseguenti ad usi illeciti, impropri, abusivi o fraudolenti, e manleva Estracom per ogni responsabilità che ne consegua. 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.

20. Procedura di conciliazione e Foro competente

20.1 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. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, ed alla Carta dei Servizi. In tali casi, i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione della istanza. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato secondo quanto previsto nella citata delibera, 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 e <https://conciliaweb.agcom.it>.

20.2 Fermo restando quanto stabilito all'articolo 20.1, 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 il Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente Consumatore.

21. Comunicazioni

21.1 Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi del Cliente e del Contratto o, se ancora non concluso, della Proposta e va inviata:

- a) per Estracom, nella sua sede legale in Prato, Via Ugo Panziera, 16, fax al numero 0574 872511, PEC a estracom.cert@pec.estraspa.it, e-mail a info@estracom.it e ai recapiti del Servizio Clienti;
- b) per il Cliente, ai recapiti dallo stesso indicati nel Contratto, fino a sua diversa comunicazione scritta, nonché all'indirizzo presso il quale sono attivati i Servizi e ai recapiti telefonici e di posta elettronica eventualmente forniti con il Contratto.

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

22. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio o in sede di ricorso ai servizi di assistenza e dei dati di traffico derivanti dall'esecuzione del Contratto, è effettuato da Estracom in conformità alla Legge e all'apposita informativa fornita al Cliente con il Contratto.

Data _____ Firma _____

SPECIFICA APPROVAZIONE

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 (irrevocabilità proposta, Cliente non consumatore); art. 3.2 (termine di validità Offerta negoziata); artt. 3.4, 3.5 (circostanze ostative, sospensione del termine d'attivazione); artt. 4.1 e 4.2 (condizioni di fornitura, esclusione di responsabilità); art. 4.4 (onere di presentare reclamo); art. 5.1 (tacito rinnovo); art. 5.2 e 5.3 (disdetta e recesso del Cliente); art. 5.4 (facoltà di recesso per l'Operatore), art. 6.1 (divieto di compensazione, Cliente non consumatore); art. 6.4 (obbligo di prestare garanzia, Anticipo); art. 6.7 (interessi di mora); art. 7.1 (facoltà di usare in via provvisoria modalità alternative di fornitura); artt. 7.2, 7.3, 7.4 (facoltà di sospendere la fornitura); art. 8.3 (limiti Servizio telefonico Voip); art. 9.3 e 9.4 (limiti Servizio Internet); artt. 10.5, 10.6 e 10.7 (limiti responsabilità per migrazione/portabilità); artt. 12.6 e 12.7 (limiti garanzia e responsabilità per Apparati); art. 13.3 (modalità e termini per reclamo); art. 13.5 (facoltà di sospendere la fornitura); art. 14.1 (condizioni d'uso); artt. da 16.1 a 16.4 (clausola risolutiva); artt. 17.1 e 17.2 (condizioni per cessione del Contratto; diritto di cessione per Operatore); artt. 18.1 e 18.2 (modifiche unilaterali); artt. 19.2, 19.3 (limitazioni di responsabilità e manleve); art. 20.2 (Foro esclusivo, Cliente non consumatore); art. 21.2 (opponibilità comunicazioni).

Data _____ Firma _____