

## 1. Oggetto del Contratto

1.1 Il Contratto disciplina il rapporto tra INTRED S.p.A. (di seguito INTRED) e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nella Proposta di Contratto accettati dal Cliente stesso.

1.2 Il rapporto fra INTRED ed il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, unitamente all'Offerta Commerciale (ove prevista), alla Proposta di Contratto, alle eventuali condizioni speciali, agli allegati tecnici ove previsti ed accettati (considerati nell'insieme il "Contratto").

1.3 Eventuali condizioni speciali contenute nella Offerta Commerciale, nella Proposta di Contratto e negli allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di Contratto. L'ordine di prevalenza in caso di contrasto tra le diverse disposizioni sarà il seguente: allegati tecnici, Proposta di Contratto, Offerta Commerciale, Condizioni Generali di Contratto.

## 2. Conclusione del Contratto

2.1 La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, abbia compiuto 18 anni e che diverrà titolare (di seguito il "Cliente") del Contratto con INTRED. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di avere le autorizzazioni necessarie e sia pertanto munito dei relativi poteri per poter richiedere l'attivazione e usufruire del Servizio.

2.2 Il Contratto compilato, sottoscritto e datato dal Cliente, varrà come proposta contrattuale.

2.3 INTRED si riserva la facoltà di non attivare il Servizio richiesto dal Cliente nei seguenti casi: a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di INTRED o risulti moroso nei confronti della stessa; b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile. INTRED non sarà tenuta a comunicare al Cliente la ragione per cui non accetta la proposta di Contratto.

## 3. Durata e diritto di recesso

3.1 Salvo se diversamente indicato nella Proposta di Contratto, la durata minima del Contratto è di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione o dalla eventuale successiva data di ricontrattualizzazione commerciale dello stesso. In tutti i casi, alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per un periodo di 12 (dodici) mesi, salvo disdetta da inviarsi mediante PEC, all'indirizzo [servizio.commerciale@pec.intred.it](mailto:servizio.commerciale@pec.intred.it) almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto.

3.2 Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante disdetta da inviarsi con le modalità di cui al punto precedente. Qualora

il Cliente esercitasse il recesso con efficacia antecedente alla prima scadenza contrattuale o a quella pattuita ("Recesso Anticipato"), INTRED potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo i costi di disattivazione (indicati al link [www.intred.it/bandi-e-trasparenza](http://www.intred.it/bandi-e-trasparenza)) e i contributi dovuti a spese di attivazione e progettazione. Tali spese sono dettagliate nella Proposta di Contratto. Nel caso di recesso esercitato con efficacia successiva alla prima scadenza contrattuale saranno invece addebitati al Cliente i soli costi di disattivazione. Le somme di cui al presente punto dovranno essere corrisposte ad INTRED entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

3.3 Nel caso in cui la Proposta di Contratto sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente e/o di un progetto specifico, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (questi ultimi definiti dalle Linee Guida dell'AGCOM - rif. art. 1, comma 4, legge n. 40/2007 - come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe), non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. Decreto Bersani. Pertanto, a tale tipologia di Servizi in caso di Recesso Anticipato saranno imputati tutti i canoni residui e saranno fatturati in un'unica soluzione.

3.4 Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi mantenendo invariato il canone, come da Contratto sottoscritto.

3.5 Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrisponderne il valore secondo quanto esposto nel successivo art. 9.

3.6 Resta fermo il diritto del Cliente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto e/o per cause di forza maggiore il Servizio oggetto del Contratto.

3.7 Nel caso in cui il Cliente receda anticipatamente da un servizio che include il noleggio di apparati telefonici sarà tenuto al pagamento dei canoni residui relativi al noleggio degli apparati. I canoni residui saranno fatturati in un'unica soluzione.

## 4. Attivazione del Servizio

4.1 INTRED si impegna ad attivare il Servizio nei tempi indicati nella Proposta di Contratto o nell'Offerta Commerciale, se presente. Tuttavia, tale termine potrà variare fino a 60 giorni

lavorativi in caso di ritardi dovuti all'utilizzo di un eventuale fornitore terzo di rete nonché ritardi dovuti all'ottenimento dei permessi necessari per l'esecuzione delle opere da parte degli enti preposti. Pertanto, tali ritardi non saranno imputabili ad INTRED.

4.2 L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato.

4.3 Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e per l'installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio interno saranno ad esclusivo carico del Cliente. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie da eseguirsi sulla sua proprietà.

4.4 Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura l'eventuale situazione ostativa all'attivazione non dipendente da INTRED.

## **5. Modalità di fornitura e fruizione dei Servizi**

5.1. INTRED fornisce al Cliente i Servizi specificati e richiesti di cui alla Proposta di Contratto, alle condizioni, con le modalità, le caratteristiche e i limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, INTRED può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.

5.2. Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da INTRED.

## **6. Fornitura Servizi di Fonia, Servizi Accessori e Numerazioni**

6.1 Il "Servizio di Fonia" è il Servizio telefonico accessibile al pubblico, il Servizio di comunicazione telefonica nomadico (se disponibile), o altro Servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Contratto. In ogni caso INTRED garantisce l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza e di pubblica utilità nazionali attraverso le proprie numerazioni geografiche. I codici nomadici non sono abilitati ai

servizi di emergenza, il Cliente dichiara, pertanto, di essere pienamente consapevole di questa limitazione e manleverà INTRED da ogni responsabilità in merito al mancato raggiungimento di tali numerazioni. Si specifica, inoltre, che il Servizio di Fonia offerto in tecnologia VoIP potrebbe non supportare i servizi Fax e Pos del Cliente.

6.2 Nei sistemi di INTRED la numerazione geografica è associata al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. In ogni caso la numerazione geografica può essere assegnata esclusivamente nell'ambito geografico di appartenenza del prefisso così come indicato dalle leggi vigenti. La numerazione nomadica è svincolata dall'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto e da una specifica area geografica. Ogni identificativo d'utenza è comunque associato nei sistemi di INTRED all'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto.

6.3 Al fine di fornire il Servizio INTRED provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente necessarie all'attivazione del Servizio stesso. Sono escluse da questa attività le formalità commerciali e contrattuali tra il Cliente ed il precedente operatore, che rimangono a carico unicamente del Cliente.

6.4 Il Cliente riconosce ed accetta che, a far data dall'attivazione del Servizio, non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere a INTRED di attivare il Servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore. Inoltre, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la Carrier Selection.

6.5 Il Cliente prende atto che l'accesso alla totalità dei Servizi forniti da altri operatori potrebbe non essere garantito. Ugualmente, non sarà possibile garantire l'effettuazione di chiamate ad alcune numerazioni speciali.

6.6 Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio di telefonia con il precedente operatore o con altri operatori. Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del Servizio di Telefonia, con le suddette modalità, non garantisce il funzionamento di eventuali Servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

6.7 Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di INTRED.

6.8 Nel caso in cui il Servizio non potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato con INTRED come operatore unico, il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione.

6.9 In caso di richiesta del Servizio di portabilità della

numerazione telefonica, il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia.

6.10 In caso di Servizio di portabilità della numerazione telefonica, essendo necessaria la collaborazione sia dell'operatore cedente sia dell'operatore cessionario della numerazione telefonica originaria, INTRED non si assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dal relativo operatore, né per le conseguenze derivanti al Cliente nel caso in cui i numeri secondari comunicati dall'operatore assegnatario della numerazione telefonica originaria e presenti nei data base del medesimo non corrispondano al numero primario indicato dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio.

6.11 In caso di recesso, allo scadere della procedura di disattivazione il Servizio gestito da INTRED cesserà senza possibilità di ripristino. Qualora il Cliente avesse intenzione di attivare un percorso di migrazione verso un altro Operatore dovrà necessariamente effettuarlo prima della conclusione di tale procedura.

## **7. Fornitura dei Servizi Internet**

7.1 Il Servizio consentirà al Cliente di collegarsi alla rete pubblica di comunicazione elettronica Internet tramite tecnologie differenti quali ad esempio xDSL, xPON, FTTH dedicata e FWA. La tecnologia utilizzata sarà quella specificata nella Proposta di Contratto.

7.2 In caso di collegamenti in tecnologia FWA il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione della connettività e la qualità della stessa dipendono dall'effettiva copertura radio e dal livello di interferenza presente nella zona. Si specifica, inoltre, che su tale tecnologia la fruizione di servizi IP Real Time (a titolo esemplificativo e non esaustivo videoconferenza – videochiamata – VoIP) saranno erogati in modalità *best effort*.

7.3 Per i Servizi offerti su tecnologia FWA il Cliente prende atto che INTRED non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da eventi atmosferici, interferenze elettromagnetiche o perdita di visibilità dell'antenna BTS dovute alla costruzione, a titolo esemplificativo, di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o altre cause che possano oscurare la visibilità ottica.

7.4 Fermo restando quanto indicato ai punti 7.2 e 7.3, in caso di interferenze radio gravi e non risolvibili, INTRED si impegna a proporre al Cliente, se disponibile, un Servizio alternativo basato su collegamento in altra tecnologia.

7.5 In caso di fornitura di connettività con tecnologia FTTH dedicata l'eventuale annullamento dell'ordine da parte del Cliente prima dell'attivazione del Servizio comporterà: a) l'addebito del costo Una Tantum per spese di attivazione ed attività progettuali indicate nel Contratto stesso se la richiesta di annullamento avviene entro 10 (dieci) giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto; b)

l'addebito del costo Una Tantum per spese di attivazione ed attività progettuali indicate nel Contratto stesso oltre ai canoni previsti per il Servizio per i primi 6 (sei) mesi se la richiesta di annullamento avviene dopo 10 (dieci) giorni ed entro il 30° trentesimo giorno dalla sottoscrizione del Contratto; c) l'addebito del costo Una Tantum per spese di attivazione ed attività progettuali indicate nel Contratto stesso oltre ai canoni previsti per il Servizio per i primi 12 (dodici) mesi qualora l'annullamento pervenisse dal 31° giorno.

## **8. Cloud Backup**

8.1 Il Cliente fornirà le informazioni relative ai dati da includere nel Servizio di Cloud Backup compilando in ogni sua parte il questionario che gli verrà fornito. Resta inteso che il Cliente è il solo responsabile per la correttezza delle informazioni inserite e si impegna a fornire tempestivamente eventuali modifiche richieste.

## **9. Apparecchiature in comodato d'uso e/o noleggio**

9.1 Con il termine "Apparecchiature" si intende ogni apparato tecnico, ivi compreso il terminale hardware o software per la codifica delle comunicazioni in pacchetti IP ed il collegamento alla piattaforma INTRED, che sia nella disponibilità di INTRED e da questa consegnata in noleggio e/o comodato d'uso gratuito al Cliente, che la utilizzerà rispettando le istruzioni fornite da INTRED e comunque esclusivamente per i Servizi richiesti e oggetto del presente Contratto.

9.2 Qualora il Cliente avesse preso a noleggio da INTRED Apparati, Telefoni, Accessori in noleggio, potrà segnalarne l'eventuale malfunzionamento a INTRED.

9.3 Il Cliente sarà responsabile delle Apparecchiature dal momento della consegna e non potrà apportarvi alcuna modifica, rimanendo comunque responsabile nei confronti di INTRED in caso di perdita o danneggiamento della stessa. INTRED si riserva il diritto di modificare o sostituire, a propria cura e spese, le Apparecchiature, o parte di essa, per esigenze del Servizio o allo scopo di migliorare lo stesso.

9.4 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, il Cliente dovrà prontamente restituire ad INTRED le Apparecchiature in suo possesso a proprie spese ed entro tre settimane. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad INTRED una penale forfettaria pari ad euro 20 (venti) per ogni giorno di ritardo nella consegna in aggiunta al canone specifico dell'apparato. Qualora il Cliente non provvedesse alla restituzione delle Apparecchiature, INTRED avrà diritto a procedere allo smontaggio e recupero delle stesse imputando al Cliente il costo di disinstallazione che sarà pari a quello della relativa installazione. Il Cliente autorizza fin da ora i tecnici INTRED e/o suoi delegati ad effettuare l'intervento sulla sua proprietà. In alternativa,

INTRED potrà addebitare al Cliente il costo delle Apparecchiature non restituite.

9.5 Il Servizio si intende erogato fino alla terminazione della linea di INTRED o di altro operatore utilizzato dalla stessa, nel caso non vi siano apparati forniti a qualunque titolo da INTRED nella sede del Cliente. Nel caso di noleggio delle apparecchiature, il Servizio si intende erogato fino all'apparato noleggiato e/o fornito in comodato d'uso da INTRED collegato alla rete locale del Cliente. Sono escluse da questo Contratto l'assistenza tecnica sui problemi relativi alle anomalie della rete LAN del Cliente.

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

9.7 I Servizi INTRED, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza INTRED si limiterà a fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.

9.8 Ferme restando le previsioni del presente articolo, il Cliente assume esclusiva responsabilità in caso di utilizzazione di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o dell'autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da INTRED. Nel caso di uso improprio dei Servizi ai sensi di quanto sopra, INTRED potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile.

9.9 Per il Servizio di Cloud PBX è disponibile il servizio di manutenzione. Tale Servizio non comprende: a) la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi non forniti da INTRED; b) le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli apparati o da interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da INTRED; c) l'intervento per danni cagionati dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni impartite da INTRED, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con INTRED; c) le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di

predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere per la protezione dei dispositivi e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da INTRED. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

9.10 Gli Apparati eventualmente sostituiti avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelli forniti originariamente.

9.11 Il Cliente si impegna a concordare con INTRED le date in cui tali interventi potranno essere effettuati.

## **10. Segnalazioni, riparazione guasti, variazione e configurazione Servizi, Assistenza**

10.1 Il Cliente dovrà comunicare telefonicamente e/o per iscritto ai riferimenti presenti al sito web [www.intred.it](http://www.intred.it) eventuali difetti di funzionamento che impediscano totalmente e/o parzialmente l'utilizzo del Servizio.

10.2 INTRED si impegna a esaminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi non oltre il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità ovvero derivanti da disservizi di fornitori o operatori terzi, per i quali INTRED si impegna ad attivarsi per una riparazione tempestiva.

10.3 Il Servizio di riparazione è gratuito nei soli casi di guasto non imputabile a dolo, colpa, negligenza o omissione del Cliente. INTRED fornisce, ai Clienti che ne facciano richiesta, un ulteriore Servizio di manutenzione personalizzata le cui condizioni economiche e tecniche sono da stabilire tra le Parti con apposito Contratto. INTRED fornirà, inoltre, il Servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda.

10.4 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a INTRED ogni richiesta di variazione della configurazione. INTRED risponderà alle richieste nei tempi tecnici necessari, verificandone l'eseguitività, che verrà comunicata al Cliente unitamente alla data di introduzione delle variazioni eventualmente richieste. INTRED non potrà eseguire le modifiche richieste dal Cliente quando ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della propria rete o al suo corretto funzionamento. Nel caso in cui tali richieste provengano da Cliente moroso, INTRED provvederà a soddisfare le richieste soltanto dopo che sia stata sanata la morosità.

10.5 Tutti gli interventi presso la sede del Cliente relativi al funzionamento dei Servizi potranno essere eseguiti soltanto da INTRED o da terzi incaricati da INTRED.

10.6 In fase di assistenza, la fattispecie di "Intervento a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente per un malfunzionamento dei Servizi, venga accertato che la rete di INTRED è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non

imputabili ad INTRED (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del Cliente, errata configurazione degli apparati da parte del Cliente) o il Cliente non è reperibile. Al verificarsi delle circostanze suddette INTRED addebiterà al Cliente, a titolo di "Intervento a Vuoto" un importo pari al diritto di uscita (qualora l'intervento di assistenza venga effettuato in sede Cliente) sommato alle ore effettivamente impiegate. Il dettaglio delle tariffe applicate è indicato al link [www.intred.it/bandi-e-trasparenza](http://www.intred.it/bandi-e-trasparenza).

10.7 INTRED effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente tramite proprio personale, ovvero tramite terzi da essa incaricati.

## **11. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti**

11.1 I Corrispettivi saranno definiti nella Proposta di Contratto e verranno corrisposti dal Cliente. I canoni di abbonamento al Servizio decorreranno dall'attivazione dello stesso e saranno fatturati anticipatamente con cadenza bimestrale. Fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 12.

11.2 Fatto salvo un diverso ed espresso accordo tra le Parti, INTRED emetterà le proprie fatture bimestralmente ed il Cliente corrisponderà a INTRED gli importi dovuti entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, a fine mese, mediante procedura SDD.

11.3 Nel caso in cui intenda contestare la fattura, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo di cui all'articolo 22 o utilizzare ogni altro strumento di tutela disciplinato dalla normativa vigente, pagando regolarmente gli importi indicati in fattura che non siano contestati. La fattura sarà inviata al Sistema di Interscambio (SdI); sarà, inoltre, inviato al Cliente un "documento di cortesia" in formato elettronico. Qualora il Cliente sia un ente pubblico gli importi dovuti a INTRED saranno corrisposti tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

11.4 In caso di ritardato pagamento, il Cliente dovrà corrispondere a INTRED a titolo di penale interessi moratori pari agli interessi commerciali, in luogo di quelli legali, ai sensi del D.lgs. 231/02, calcolati sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto. Inoltre, in caso di ritardato pagamento, sarà addebitato un importo forfettario pari ad euro 50,00 per le spese bancarie e amministrative sostenute da INTRED per il recupero del credito.

11.5 Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A, alla Delibera 203/18/Cons e dell'Allegato n. 4, Parte A, del Codice delle Comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, dove è prevista la sospensione immediata - INTRED, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di 10 (dieci) giorni, mediante PEC, anticipata tramite posta elettronica, e/o sms, potrà disporre la sospensione e/o

limitazione del Servizio interessato dal mancato pagamento secondo quanto stabilito nel successivo articolo 12.

11.6 Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi del regolamento di procedura per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.

11.7 Si considererà ritardato pagamento unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, INTRED potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

## **12. Modifiche del Contratto**

12.1 INTRED potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato, con comunicazione scritta inviata al Cliente.

12.2 Le modifiche, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunicano il proprio recesso per iscritto a INTRED a mezzo PEC. Salvo quanto previsto all'art. 3, tale eventuale recesso non prevederà alcun costo a carico del Cliente.

## **13. Sospensione dei Servizi**

13.1 INTRED potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso per causa di forza maggiore, tra i quali, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. INTRED potrà, altresì, sospendere il Servizio, qualora la Pubblica Autorità denunci un uso improprio dei Servizi o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali da parte del Cliente.

13.2 INTRED potrà sospendere l'erogazione dei Servizi anche in caso di modifiche e/o manutenzioni programmate che saranno comunicate al Cliente con un adeguato periodo di preavviso (almeno tre giorni), salva la possibilità di interventi urgenti per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti anche senza preavviso.

13.3 Qualora il Cliente effettuasse un utilizzo dei Servizi che comporti un livello anomalo di traffico rispetto al suo consumo abituale INTRED potrà sospendere l'erogazione dei Servizi. In seguito all'avvenuta verifica della correttezza del traffico registrato da parte del Cliente, INTRED riattiverà il Servizio sospeso.

13.4 INTRED potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio in caso di mancato rispetto delle previsioni di cui all'articolo 18.

#### **14. Condizione risolutiva**

Il Contratto si risolverà di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che INTRED decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

#### **15. Clausola risolutiva espressa**

In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui agli artt. 2.1, 13.4, 18.1, 18.2, 21.1 e 21.2, INTRED potrà risolvere il Contratto ex articolo 1456 del Codice Civile mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

#### **16. Limitazioni di responsabilità e penali**

16.1 INTRED non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da INTRED di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei Servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da INTRED e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica.

16.2 INTRED non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente supportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso INTRED sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

16.3 Nel caso in cui INTRED sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti con il Cliente), saranno applicate le penali riportate nella Proposta di Contratto o nella Carta dei Servizi (reperibile sul sito [www.intred.it](http://www.intred.it)).

16.4 Il conteggio delle eventuali penali decorre dal momento della segnalazione da parte del Cliente del disservizio e dalla conseguente apertura del ticket da parte di INTRED. Sono in ogni caso esclusi i malfunzionamenti che dovessero essere originati da modifiche degli apparati di routing effettuate dal Cliente o da terzi quali, a titolo di esempio, cambi di configurazione, apertura di nuovi Servizi e problematiche riconducibili alla mancanza di adeguate protezioni elettriche sulla rete del cliente.

16.5 La penale sarà riconosciuta al Cliente con l'attribuzione in fattura di uno sconto incondizionato ed una tantum a seguito di una richiesta scritta e formulata dal Cliente entro e non oltre 30 giorni solari dalla conclusione dell'evento.

16.6 Le penali sono il solo ed unico rimedio per il mancato rispetto dei livelli di Servizio.

#### **17. Autorizzazioni e normativa di settore**

17.1 Il Cliente prende atto che INTRED fornisce i Servizi in conformità alle condizioni dell'Autorizzazione Generale ai sensi dell'art. 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (e relativo capitolato d'onori), nonché nel rispetto della normativa italiana e comunitaria in materia di comunicazioni elettroniche.

17.2 Il Cliente prende altresì atto che le legislazioni nazionali dei Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia e i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione dei Servizi possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

#### **18. Obbligazioni del Cliente. Uso improprio del Servizio**

18.1 Il Cliente si obbliga a utilizzare il Servizio e a farlo utilizzare a terzi esclusivamente per finalità lecite e consentite dalle normative vigenti.

18.2 Il Cliente vigilerà affinché il Servizio venga utilizzato esclusivamente da soggetti da lui espressamente autorizzati assumendosi, pertanto, ogni responsabilità per qualsiasi uso improprio dei Servizi.

18.3 Il Cliente dovrà informare tempestivamente (entro 7 giorni) INTRED di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione ai Servizi, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da INTRED a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

18.4 Il Cliente sarà responsabile del contenuto delle comunicazioni effettuate attraverso i Servizi e terrà

INTRED indenne da ogni azione, pretesa o eccezione fatta eventualmente valere da terzi in relazione a tali comunicazioni nei confronti di INTRED.

18.5 Il Cliente assume ogni responsabilità nascente dall'uso di Apparecchiature collegate alla rete di INTRED prive delle omologazioni o autorizzazioni richieste dalla vigente normativa applicabile.

18.6 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati personali dallo stesso forniti a INTRED per l'esecuzione del presente Contratto e terrà INTRED indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

### **19. Comunicazioni e Contatti**

19.1 INTRED effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto per mezzo di posta elettronica e/o PEC (posta elettronica certificata).

19.2 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a INTRED mediante posta elettronica e/o PEC.

19.3 INTRED indicherà nel sito Internet [www.intred.it](http://www.intred.it) i numeri telefonici e gli indirizzi e-mail aggiornati per assistere il Cliente in caso di richieste d'informazioni e/o segnalazioni di guasti o disservizi.

19.4 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a INTRED, nelle suddette forme, ogni cambiamento dei propri dati incluso quelli rilevanti ai fini della fatturazione.

### **20. Cessione**

20.1 INTRED si riserva il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento. Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di INTRED.

### **21. Riservatezza e Confidenzialità**

21.1 Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni commerciali e tecniche oggetto del Contratto.

21.2 Il Cliente potrà divulgare e condividere le informazioni di cui al punto 21.1 solamente all'interno della propria organizzazione o a soggetti terzi espressamente incaricati.

### **22. Reclami e rimborsi**

22.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, inviata tramite posta elettronica e/o PEC, da inoltrarsi entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Trascorso detto termine, l'importo della fattura s'intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente.

22.2 In caso di invio del reclamo, il Cliente potrà sospendere l'obbligo di pagamento dell'addebito di cui al Servizio contestato. Il Cliente sarà comunque obbligato a pagare gli importi che non sono oggetto di contestazione.

22.3 INTRED sospenderà fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente per iscritto, entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Ove sia

riscontrata la fondatezza del reclamo, INTRED provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, anche mediante compensazione nella successiva fattura.

22.4 In caso di mancato accoglimento del reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare l'indennità di mora, a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tale indennità sarà addebitata nella successiva fattura.

22.5 Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da INTRED ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo articolo 23.

### **23. Tentativo di conciliazione e Foro Competente**

23.1 I Clienti che lamentino la violazione di un proprio interesse o diritto proveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 203/18/CONS art. 3. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere esperito dinanzi al Corecom competente tramite la piattaforma Concilia Web.

23.2 Durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale. In caso di esito negativo, ai sensi dell'art. 14 Delibera 203/18/CONS il Cliente potrà chiedere al Corecom competente di definire la controversia con provvedimento vincolante.

23.3 Al presente contratto si applica la legge italiana. Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il Foro di Brescia.

### **24. Contratto stipulato fuori dai locali commerciali**

Nel caso in cui il presente Contratto sia stato stipulato al di fuori dei locali commerciali, ai sensi del combinato disposto dell'art. 64 e ss. del Codice del Consumo e del D. lgs. 14.01.1992 n. 50 e del D. lgs. 22.05.1999 n.185 e del D. lgs. n. 21/2014, e non rientri nei Contratti di cui al comma 3, articolo 3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, entro 14 giorni dalla sottoscrizione dello stesso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, a mezzo di una comunicazione inviata per posta elettronica. e/o PEC, agli indirizzi specificati nel precedente paragrafo 19 del presente Contratto. Il Cliente è tenuto a pagare i corrispettivi per i Servizi usufruiti, comprensivi di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso, sino al successivo momento di effettiva disattivazione dei Servizi, o costo tecnico di disattivazione pari all'importo specificato nell'Offerta. È fatto salvo il diritto di INTRED di

addebitare i corrispettivi dovuti per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio, come indicati nel Contratto e nella documentazione ad esso allegata, nonché le relative tasse e imposte.

## **25. Nullità**

25.1 Nel caso in cui uno o più articoli delle presenti Condizioni Generali dovessero risultare contrari a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero essere dichiarati nulli o annullati, i rimanenti articoli rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del Contratto.

25.2 Gli articoli del Contratto che dovessero essere dichiarati contrari a norme di legge o, comunque, dichiarati nulli o annullati, verranno sostituiti con altre clausole legalmente consentite che permetteranno di dare al Contratto un contenuto il più vicino possibile a quello originariamente voluto e che assicureranno un'esecuzione del medesimo conforme al suo spirito ed al suo scopo.

## **26. Trattamento dei dati personali e Nomina a Responsabile del Trattamento**

26.1 Per l'informativa circa il trattamento dei dati personali e relativo consenso, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 679/2016 "GDPR" si rimanda al documento reperibile al link [www.intred.it/privacy](http://www.intred.it/privacy)

26.2 Per alcuni servizi che richiedono il trattamento di dati personali per conto del Cliente, INTRED opera quale Responsabile ai sensi dell'art. 28 del Regolamento 2016/679/UE "GDPR").

26.3 Ai sensi dell'art. 28 GDPR, a cui integralmente si rimanda, il Responsabile si impegna ad osservare – e a fare in modo che tutti coloro che agiscono sotto la propria direzione a loro volta rispettino – gli obblighi stabiliti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati.

26.4 Con la presente Nomina, INTRED conferma di possedere i requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità richiesti dalla normativa privacy, potendo, dunque, mettere in atto, tra l'altro, misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che il trattamento dei dati, sia eseguito in conformità ai principi di legge.

26.5 INTRED garantisce il controllo sistematico e continuativo dei processi che riguardano la sicurezza attraverso l'adozione delle misure tecniche organizzative previste dal sistema di gestione certificato ISO 27001.

26.6 Resta inteso che al termine – per qualsiasi causa – del Contratto, il Responsabile provvederà alla definitiva cancellazione dei dati trattati in ragione della presente nomina, tranne quando diversamente richiesto da norme di legge o in ragione di prescrizioni dettate dal Garante o da altre autorità competenti.

26.7 L'elenco dei servizi per cui INTRED opera come Responsabile è reperibile al link [www.intred.it/privacy](http://www.intred.it/privacy).

## **27 Libera negoziazione**

27.1 Le Parti si danno atto che il presente Contratto afferisce ad un progetto speciale realizzato sulle specifiche esigenze del Cliente e dichiarano di aver mutuamente concordato e accettato il contenuto. Pertanto, non saranno applicabili le disposizioni degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile.

---

Luogo e data

---

FIRMA per accettazione



**CONSENSO DELL'INTERESSATO AL  
TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI AL  
TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Il Cliente, pienamente informato/a ai sensi dell'art. 13 Regolamento EU 679/2016 sul trattamento dei propri dati personali, conformemente agli artt. 6 lett. a) e 7 del suddetto Regolamento e in relazione e per le finalità specificatamente indicate al punto 2) dell'informativa:

- a) esprimo il mio consenso al trattamento, per le finalità di cui al sub b) punto i. che per chiarezza si riporta: *“per informarLa con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di INTRED SPA e per proporle questionari e ricerche di mercato”*
- Acconsento       Non acconsento
- b) esprimo il mio consenso al trattamento, per le finalità di cui al sub b) punto ii. che per chiarezza si riporta: *“per attività di profilazione, ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le Sue preferenze e i Suoi interessi (ad esempio la fruizione dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, etc.) e proporle servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, SMS, MMS, notifiche e newsletter)”*
- Acconsento       Non acconsento

---

Luogo e data

---

FIRMA per accettazione