

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO RESIDENZIALE

### 1. Oggetto del Contratto

1.1 Con il presente contratto Intred S.p.A. (di seguito Intred), si impegna a fornire al Cliente, che accetta, il servizio di connessione dati su cavo ADSL e/o VDSL e/o il servizio di connessione dati via radio aDSL (con tecnologia Hiperlan o WiMax) e/o il servizio di Telefonia tradizionale (RTG/POTS) e/o in modalità WLR (Wholesale Line Rental) e/o tramite protocollo IP (in modalità VOIP) e/o del servizio di "number portability" e/o servizi accessori e/o opzionali riportati nella proposta di contratto (di seguito il "Servizio"). Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA, laddove applicabile.

Le Condizioni generali di contratto, la proposta di contratto e gli altri allegati costituiscono il presente contratto per la fornitura del Servizio ("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 "Titolare") del Contratto con Intred. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di essere il Titolare ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare medesimo e sia pertanto munito dei relativi poteri per poter richiedere l'attivazione e usufruire del Servizio.

2.2. Nel caso di linea già attiva con altro operatore di Accesso, il Cliente riconosce ed accetta che, come specificato altresì al precedente articolo 1, la conclusione del Contratto implica ed ha quale conseguenza la cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente ed altro operatore di accesso diverso da Intred.

2.3 La proposta di Contratto per l'adesione al Servizio, compilata, sottoscritta e datata dal Cliente, varrà come proposta contrattuale. Il Cliente potrà richiedere il Servizio anche telefonicamente, ovvero via Internet sul sito [www.eir.net](http://www.eir.net). Il presente Contratto dovrà ritenersi concluso a seguito di accettazione da parte di Intred della richiesta di attivazione dei Servizi, così come formulata dal Cliente secondo le modalità sopra indicate. Detta accettazione verrà manifestata da Intred mediante attivazione del primo fra i Servizi richiesti dal Cliente.

2.4 Fermo restando gli obblighi di cui al precedente articolo 2.3, Intred si riserva in ogni caso il diritto di richiedere al Cliente, nel termine da essa indicato, l'invio a mezzo posta o fax, ai recapiti indicati nel successivo art. 15, del modulo di richiesta di attivazione dei Servizi (stampato dal Sito Istituzionale o comunque ricevuto dal Cliente) debitamente compilato e sottoscritto in ogni sua parte.

2.5 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, nel caso di attivazione su linea già attiva, risulti che la richiesta di erogazione dei Servizi sia stata effettuata da un soggetto diverso dal Titolare, ovvero diverso dal soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal Titolare medesimo. d) qualora, nel caso di attivazione su linea non attiva, il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del Contratto. e) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile. Intred non sarà tenuta a comunicare

al Cliente la propria decisione di non accettare la proposta di Contratto.

### 3. Durata e diritto di recesso

3.1 Ai sensi dell'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007, il Cliente/Consumatore sarà libero di recedere dal presente Contratto dando un preavviso di 30 (trenta) giorni, comunicato mediante lettera raccomandata A/R. o tramite PEC (posta elettronica certificata), da inviarsi all'indirizzo indicato nel successivo articolo 15., Intred procederà alla disattivazione dell'utenza nel rispetto del preavviso ricevuto.

3.2 In caso di cessazione del Contratto, oltre al pagamento del servizio fino all'effettivo giorno di disattivazione, il Cliente dovrà corrispondere a Intred un costo tecnico di disattivazione. Tali costi sono riportati in dettaglio sul sito [www.intred.it](http://www.intred.it).

3.3 Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto.

3.4 Il Cliente prende atto che la disattivazione del servizio non determina, in nessun caso, l'automatica riattivazione del servizio con il precedente operatore, e non garantisce la possibilità di conservare il medesimo numero telefonico.

3.5 Qualora il Cliente abbia beneficiato di sconti legati ad una durata predefinita di contratto (annuale e/o biennale), l'eventuale recesso anticipato comporterà la perdita di tali benefici economici che saranno fatturati automaticamente a seguito della formalizzazione del recesso stesso.

3.6 Qualora con la sottoscrizione del contratto, il cliente abbia richiesto l'attivazione di una casella di posta elettronica sul dominio [@intred.net](mailto:@intred.net), tale casella resterà attiva anche a seguito di disdetta, ove non venga espressamente richiesta la cessazione di tale casella su dominio [@intred.net](mailto:@intred.net). Si precisa tuttavia che non verrà erogata alcuna assistenza tecnica relativamente a tale casella mail e non potrà essere ascritta alcuna responsabilità per qualsivoglia ragione, causa o titolo ad Intred.

### 4. Attivazione del Servizio

4.1 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio da parte di Intred è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di Intred delle caratteristiche della connettività richieste. Nel caso in cui, sulla base di un esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata, Intred informerà il Cliente circa l'eventuale esito negativo dell'esame di fattibilità e, posto che in tal caso il Contratto non potrà intendersi concluso, Intred non sarà tenuta a fornire al Cliente alcun Servizio né tantomeno a corrispondergli alcunché sia a titolo di penale che come indennizzo. Tuttavia, qualora il Cliente, nonostante l'esito negativo del suddetto esame di fattibilità, richieda comunque l'attivazione del Servizio, Intred potrà fornirgli unicamente laddove il Cliente fornisca ad Intred idonea manleva circa l'erogazione del servizio e la relativa qualità.

4.2 Intred attiverà il Servizio entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla data della sottoscrizione del Contratto, salvo il caso di impossibilità tecnico organizzativa. Qualora il servizio venga attivato da INTRED, con il consenso del cliente, oltre i predetti 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla data della sottoscrizione del contratto, lo stesso si riterrà valido.

4.3 La fornitura del Servizio avverrà attraverso collegamenti tra l'infrastruttura tecnica di proprietà di Intred e gli apparati installati presso il Cliente, tramite una connessione Internet, resa disponibile presso il Cliente da Intred o da altro fornitore delegato da Intred.

4.4 Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente ad Intred, ovvero altra ditta da essa incaricata, l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. L'abbonamento non può perfezionarsi se chi lo richiede non consente il predetto accesso e/o attraversamento. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, Intred non è responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

4.5 La fruizione del Servizio potrà avvenire secondo le modalità indicate nell'offerta e nella proposta di Contratto sottoscritta dal Cliente. In ogni caso il Cliente prende atto e conviene che Intred fornisce il Servizio esclusivamente a clienti ubicati nelle aree coperte dalla propria rete (di seguito "Aree di Accesso"). Nell'ambito delle Aree di Accesso, Intred potrà fornire al Cliente anche il servizio di number portability - ossia il servizio relativo al mantenimento da parte del Cliente della numerazione telefonica già assegnatagli da altro operatore di telefonia - sempreché Intred abbia in essere con tale altro operatore di telefonia un Contratto di Service Provider Portability. In ogni caso Intred fornirà il servizio di number portability secondo le condizioni fissate nell'Offerta.

4.6 Salvo che il Cliente non abbia richiesto l'attivazione del servizio di number portability, nell'ambito delle Aree di Accesso Intred assegnerà al Cliente la numerazione a proprio insindacabile giudizio, secondo la normativa, al momento in vigore.

4.7 Intred indicherà al Cliente, in occasione dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio.

#### **5. Fornitura dei Servizi e apparecchiature in comodato d'uso e/o noleggio.**

5.1 Il servizio di Telefonia consentirà al Cliente di effettuare chiamate dal numero/i della/e linea/e telefonica/che su cui lo stesso richiede di attivare la modalità utilizzando la rete Intred, verso numeri di altri distretti, numeri internazionali, numeri di reti mobili nonché numeri dello stesso distretto da cui ha origine la chiamata.

5.2 Il servizio di connessione dati ADSL consentirà al Cliente di collegarsi alla rete pubblica di comunicazione elettronica Internet attraverso l'utilizzo di specifici apparati modem/router, collegati a doppi di rame, normalmente utilizzati anche per linee telefoniche, sfruttandone le funzionalità di velocità e capacità trasmissiva.

5.3 Il servizio di connessione dati aDSL consentirà al Cliente di collegarsi alla rete pubblica di comunicazione elettronica Internet tramite sistemi radio, ricevente e trasmittente, collegati alla rete locale del cliente tramite specifici apparati di terminazione, router e/o firewall.

5.4 Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dall'attivazione del Servizio di Telefonia 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.

5.5 Il Cliente prende atto che non viene garantito l'accesso alla totalità dei servizi forniti da altri operatori. Ugualmente, non sarà possibile garantire l'effettuazione di chiamate a numerazioni speciali.

5.6 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 fissa in modalità VOIP 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.).

5.7 Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio di "Number Portability" potrà determinare una discontinuità del servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di Intred.

5.8 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS il servizio aDSL viene fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione da interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia assoluta sulla qualità del Servizio". Pertanto il Cliente prende atto ed accetta che l'emissione di segnali Radio LAN da parte di terzi possono ridurre la capacità di banda Internet, disturbare, sospendere temporaneamente e/o impedire a tempo indeterminato l'erogazione del Servizio.

5.9 Il Cliente prende atto ed accetta che la modifica dell'orografia del territorio, la creazione di barriere naturali e/o artificiali (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: case e palazzi, ponti, strutture varie in cemento, ferro, legno, ecc.) possono ridurre la capacità di banda Internet e/o compromettere temporaneamente e/o impedire a tempo indeterminato l'erogazione del Servizio aDSL da parte di INTRED. Nel caso si dovessero verificare tali eventi INTRED non potrà essere ritenuta responsabile in alcun modo dei disservizi causati al Cliente, INTRED si attiverà per fornire il Servizio tramite ponti radio e/o canali alternativi tuttavia, qualora non fosse più possibile erogare il Servizio, INTRED sarà tenuta a rimborsare al Cliente solo ed esclusivamente importi relativi a canoni eventualmente già versati.

5.10 Il Cliente riconosce ed accetta che i valori della banda di picco (PCR) indicati nella proposta di contratto sono indicativi e non vincolanti, in quanto dipendenti da fattori tecnici non prevedibili da Intred prima dell'effettiva attivazione delle linee xDSL. Pertanto, qualora le connessioni xDSL dovessero essere attivate con valori di PCR inferiori, il contratto rimane comunque valido.

5.11 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 ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del servizio.

5.12 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.

...

5.13 Nel caso in cui si rendesse successivamente disponibile il Servizio con Intred come operatore unico, Intred procederà, previo avviso al Cliente, all'attivazione dei Servizi in tale modalità.

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

5.15 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 delle stesse. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento delle Apparecchiature connesse alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Intred si riserva il diritto di modificare o sostituire, a propria cura e spese, l'Apparecchiatura, o parte di essa, per esigenze del Servizio o allo scopo di migliorare lo stesso.

5.16 Nel caso di cui al precedente punto 5.15, Intred ovvero altra ditta da essa incaricata, provvederà a consegnare e, ove previsto dall'offerta e/o dai relativi allegati, ad installare, presso la sede del Cliente gli impianti, le Apparecchiature, il software e quant'altro Intred ritenesse necessario per la fornitura e la corretta utilizzazione del Servizio, tenendo conto delle specifiche esigenze del Cliente come indicate dal Cliente nella proposta di Contratto. In ogni caso, ogni spesa necessaria ad attrezzare adeguatamente i locali sarà ad esclusivo carico del Cliente.

5.17 Alla cessazione per qualsiasi causa del Contratto, il Cliente dovrà prontamente restituire le Apparecchiature in suo possesso ad Intred, e, comunque, entro tre settimane, presso la sede di Intred stessa. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Intred una penale forfettaria pari ad € 10,00 (dieci euro) + IVA per ogni giorno di ritardo nella consegna.

5.18 Intred non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Cliente, e derivanti dall'errato o negligente utilizzo delle Apparecchiature, ovvero per altre cause non imputabili a Intred e correlate all'utilizzo da parte del Cliente delle Apparecchiature stesse. Pertanto il Cliente solleva e terrà indenne Intred da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata, anche da terzi, a titolo di risarcimento danni.

5.19 Il Cliente prende atto che l'accesso alle funzionalità del Servizio sarà consentito per mezzo di un codice identificativo Cliente (username) e di una parola chiave (password).

5.20 Il Cliente dichiara di essere stato informato della circostanza che la comunicazione a terzi o, in ogni caso, la conoscenza da parte di terzi di entrambi i predetti dati (username e password) potrebbe permettere agli stessi di usufruire del Servizio in nome del Cliente. Il Cliente si obbliga, pertanto, a custodire la username e password con la massima diligenza e riservatezza, restando per altro inteso che qualsiasi utilizzo del Servizio effettuato attraverso la username e/o la password del Cliente sarà considerato da Intred direttamente imputabile al Cliente. Pertanto, il

Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno, costo o pregiudizio eventualmente arrecato a Intred o a terzi, come pure sarà responsabile per le informazioni ed i contenuti immessi in rete, a seguito dell'utilizzo – anche da parte di terzi – della username e password del Cliente.

5.21 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio per iscritto a Intred l'eventuale smarrimento, sottrazione o furto della password. In tal caso il Servizio sarà sospeso fintantoché non verrà attivata la nuova password.

## **6. Segnalazioni, riparazione guasti, variazione e configurazione servizi.**

6.1 Il Cliente dovrà comunicare telefonicamente (al numero per l'assistenza clienti indicato sul sito web [www.eir.net](http://www.eir.net)) e/o per iscritto al Servizio Clienti di Intred, all'indirizzo indicato nel successivo articolo 15., eventuali difetti di funzionamento che impediscano totalmente e/o parzialmente l'utilizzo del Servizio.

6.2 Intred si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi entro 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.

6.3 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.

6.4 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Intred ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi (quale ad esempio l'inserimento di un numero telefonico aggiuntivo). Intred risponderà le richieste nei tempi tecnici necessari, verificandone l'eseguitività, che verrà comunicata al Cliente unitamente alla data di introduzione e fatturazione al Cliente delle variazioni eventualmente richieste. Intred non potrà eseguire le modifiche richieste dal Cliente quando ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della 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.

6.5 Tutti gli interventi relativi al funzionamento dei Servizi potranno essere eseguiti soltanto da Intred o da terzi incaricati da Intred, muniti di contrassegno di riconoscimento.

6.6 Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, a seguito di segnalazione scritta del disservizio da parte dell'utente, INTRED sarà tenuta a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del preavviso previsto, INTRED sarà tenuta a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, ovviamente solo a seguito di segnalazione scritta del disservizio da parte dell'utente.

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

...

7.1 Per tutti i Servizi forniti, ivi inclusi eventuali nuovi Servizi eventualmente attivati dal Cliente, quest'ultimo corrisponderà a Intred i prezzi e/o canoni vigenti alla data della sottoscrizione del contratto e indicati nella proposta di contratto e/o all'eventuale listino allegato al contratto. Per l'erogazione del Servizio di tipo flat, il Cliente riconosce a Intred, a titolo di corrispettivo, un canone anticipato in funzione dell'abbonamento prescelto a partire dalla data di effettiva avvenuta attivazione ed un contributo di attivazione pari a quanto specificato sulla proposta di contratto. Salvo specifica indicazione scritta riportata nella proposta di contratto i canoni di abbonamento saranno fatturati anticipatamente con cadenza bimestrale. Il Cliente corrisponderà a Intred gli importi dovuti entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, a fine mese, mediante addebito permanente in conto corrente tramite procedura RID/SDD. Fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 9, Intred potrà apportare modifiche ai canoni ed ai prezzi dei Servizi erogati in senso migliorativo per il Cliente.

7.2 Fatto salvo un diverso ed espresso accordo tra le parti, Intred emetterà le proprie fatture relative al traffico telefonico, e/o eventuali servizi ricorrenti, con cadenza mensile. Il Cliente corrisponderà a Intred gli importi dovuti entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, a fine mese, mediante addebito permanente in conto corrente tramite procedura RID/SDD. Per ogni fattura emessa Intred addebiterà al Cliente spese d'incasso pari ad € 1,00 (un euro) + IVA. Intred si riserva il diritto di posticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel listino nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse inferiore a € 20,00 (venti euro) + IVA. Intred si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel precedente paragrafo nel caso in cui l'addebito al Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata. Nel caso in cui intenda contestare la fattura, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo di cui all'articolo 15 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 Cliente via e-mail in formato elettronico, in ogni caso il Cliente avrà sempre la facoltà di richiedere ad Intred l'invio della stessa in formato cartaceo, in tal caso Intred si riserva il diritto di addebitare un costo di spedizione pari a € 2,20 (due virgola venti euro) + IVA cada fattura. Le fatture sono consultabili e scaricabili dall'area personale MyEIR, a cui si potrà accedere tramite la homepage del sito [www.intred.it](http://www.intred.it) con il codice cliente e la password indicate nella mail e/o sms di avvenuta attivazione del servizio (vedi circolare 12/e Agenzia Entrate 3/05/2013).

7.3 Intred provvede a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03 recante il codice in materia di protezione dei dati personali, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base ed in formato digitale, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base in formato digitale saranno offerte a titolo oneroso.

7.4 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.l. 231/02. Calcolato 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 pari ad € 20,00 (venti euro) + IVA per le spese bancarie e amministrative sostenute da Intred per il recupero del credito.

7.5 Nel caso di mancato pagamento delle fatture, totale o parziale, Intred potrà sospendere l'erogazione dei Servizi con riferimento ai quali il Cliente si è reso inadempiente.

7.6 Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, 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 elettroniche.

7.7 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 cod. civ.

#### **8. Modifiche durante l'erogazione.**

8.1 Intred potrà modificare – per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali – le specifiche tecniche e i corrispettivi dei Servizi nonché le presenti Condizioni Generali, indicandole al Cliente nella comunicazione annessa alla fattura successiva all'adozione delle modifiche e tramite idonea campagna informativa.

8.2 Qualora le modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio o degli altri oneri economici a carico del Cliente, esse diverranno efficaci decorsi trenta giorni dalla ricezione della raccomandata A.R. e/o PEC (posta elettronica certificata) inviata da Intred, con effetto dalla data di ricezione della stessa. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

8.3 Intred si riserva il diritto di cedere a terzi il presente contratto e rigettare ogni obiezione da parte del Cliente.

#### **9. Sospensione dei Servizi.**

9.1 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, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

9.2 Intred potrà sospendere l'erogazione dei Servizi anche in caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con un adeguato periodo di preavviso (tre giorni), salva la possibilità di interventi urgenti (della durata massima di tre

...

ore) per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti con un preavviso di 12 ore.

9.3 Dopo aver contattato il Cliente al fine di controllare che lo stesso sia consapevole del traffico anomalo effettuato o dell'inadempimento in essere, Intred potrà sospendere l'erogazione dei Servizi informandone immediatamente il Cliente. In seguito all'avvenuto adempimento da parte del Cliente, Intred riattiverà il Servizio sospeso. Qualora il Cliente non adempisse entro sette giorni dalla comunicazione dell'avvenuta sospensione, il contratto sarà automaticamente risolto.

9.4 Al fine di evitare che eventuali complicazioni tecniche legate all'intasamento delle linee telefoniche utilizzate dai Clienti possano compromettere l'efficiente erogazione del Servizio a tutti i Clienti da parte di Intred, quest'ultima si riserva il diritto di interrompere l'erogazione del Servizio nel caso in cui la chiamata del Cliente si protrasse per un lasso di tempo superiore a 60 minuti, ferma restando la possibilità per il Cliente di effettuare nuove chiamate. Il Cliente accetta espressamente tale limitazione all'utilizzo del Servizio.

#### **10. 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.

#### **11. Clausola risolutiva espressa.**

In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni, e nelle ipotesi, di cui agli artt. 2.1, 2.5, 7.4, 9.2, 9.3, 10.0, 12.2, 14.1, 14.2 e 14.3, Intred potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 C.C. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

#### **12. Limitazioni di responsabilità.**

12.1 Intred garantisce la continuità del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio, previa informazione al Cliente, in occasione di necessarie manutenzioni.

12.2 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 infornistica.

12.3 Intred non sarà responsabile verso il Cliente ed 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.

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

13.1 Il Cliente prende atto che Intred fornisce i Servizi in conformità alle condizioni della licenza individuale (e relativo capitolato d'onere) rilasciata dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, nonché nel rispetto della normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni.

13.2 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.

#### **14. Obblighi del Cliente. Uso improprio del Servizio**

14.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare il Servizio e a non farlo utilizzare a terzi, al fine di porre in essere comunicazioni idonee a causare danni o turbative a operatori di telecomunicazioni o utenti che comportino violazioni della normativa vigente. In caso di inadempimento del Cliente, Intred potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio.

14.2 Il Cliente vigilerà affinché soggetti da lui non espressamente autorizzati non utilizzino il Servizio. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità per qualsiasi uso improprio dei Servizi.

14.3 Il Cliente dovrà informare tempestivamente 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.

14.4 Il Cliente informerà Intred circa eventuali interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni entro dieci giorni dal verificarsi di tali interruzioni e secondo le modalità di cui all'articolo 6.

14.5 Il Cliente sarà responsabile del contenuto e delle forme 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. 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.

14.6 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati 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.

14.7 Per le comunicazioni telefoniche tramite protocollo IP, messe in opera tramite il Servizio, il Cliente riconosce e dà espressamente atto che tale Servizio non è concepito per l'utilizzo del canale fonia con modem per la trasmissione dati.

#### **15. Disposizioni varie e comunicazioni.**

15.1 I riferimenti al Cliente o Intred includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.

...

15.2 Ogni modifica o integrazione del contratto dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica viene invocata.

15.3 Intred effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del contratto direttamente tramite proprio personale, ovvero tramite terzi da essa incaricati.

15.4 Intred effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto unitamente alle fatture o mediante separate dichiarazioni, da inviarsi per posta, via telefax o a mezzo posta elettronica e/o PEC (posta elettronica certificata), che si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo postale, numero di telefax o indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente.

15.5 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a Intred mediante lettera a Intred S.p.A. - Servizio Clienti - via Tamburini, 1 - 25136 BRESCIA.

15.6 Inoltre Intred indicherà nel sito Internet [www.eir.net](http://www.eir.net) e/o [www.intred.it](http://www.intred.it) i numeri telefonici e gli indirizzi email e/o PEC (posta elettronica certificata) dei vari servizi e/o uffici preposti ad assistere il Cliente in caso di necessità. 15.7 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a Intred, nelle forme di cui al comma precedente 15.6, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

#### **16. Reclami e rimborsi.**

16.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, inviata mediante lettera raccomandata A/R o PEC (posta elettronica certificata), da inoltrarsi entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. Con riguardo al traffico di comunicazione maturato dal Cliente nel periodo di interesse, faranno fede le risultanze delle apparecchiature Intred.

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

16.3 Intred sospende 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 solari 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.

16.4 In caso di mancato accoglimento del Reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare l'indennità di mora, di cui al precedente articolo 9, a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tale indennità sarà addebitata nella successiva fattura.

16.5 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 17.

#### **17. Tentativo di conciliazione. Foro competente.**

17.1 Ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons, per le controversie sorte tra Intred ed il Cliente in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle Condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di

conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi agli organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa. Per Co.re.com competente per territorio si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del Contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale. Il provvedimento con il quale è definita la controversia è vincolante. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

17.2 Nell'istanza presentata al Co.re.com le parti dovranno indicare: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicare i precedenti tentativi di composizione della controversia.

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

17.4 Le Parti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso il Co.re.com, un tentativo di conciliazione, anche in via telematica dinanzi agli organi di composizione delle controversie in materia di consumo, in conformità della Delibera 173/07/CONS.

17.5 Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria, nei modi e nei termini di cui ai successivi articoli 17.6 e/o 17.7.

17.6 Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito dall'articolo 1469-bis C.C., il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del contratto.

17.7 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito nell'articolo 1469-bis C.C., per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

#### **18. 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 Decreto Legislativo 14.01.1992 n. 50 e del Decreto Legislativo 22.05.1999 n.185 e del Decreto Legislativo n. 21/2014, entro 14 giorni dalla sottoscrizione dello stesso, il Cliente potrà recedere dal contratto, a mezzo di una comunicazione inviata per raccomandata A/R o PEC (posta elettronica certificata), all'indirizzo di cui all'articolo 15. 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. E' 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.