

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto Wireless (di seguito le "**Condizioni WIRELESS**") si applicano ai rapporti contrattuali tra Noitel Italia S.r.l. a Socio Unico, con sede legale in ROMA, Via Tiburtina 1072 (di seguito "**NOITEL**"), ed il **CLIENTE** (come definito all'articolo 2.1) aventi ad oggetto la fornitura dei Servizi wireless (di seguito il/i "**Servizio/i**") individuati nella Proposta di Contratto Wireless (di seguito la "**Proposta WS**").

1.2 Le Condizioni WIRELESS, unitamente alla Proposta WS, alle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, alle Proposte Tecnico Economiche e ad ogni altro documento contrattuale eventualmente richiamato e/o allegato, rappresentano il Contratto, ovvero la totalità delle pattuizioni intervenute tra le Parti in merito alla fornitura dei Servizi.

1.3 Salvo quanto espressamente derogato dalle presenti Condizioni, è, altresì, parte integrante e sostanziale del Contratto la Carta dei Servizi di NOITEL in vigore al momento della sottoscrizione della Proposta WS. La Carta dei Servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e pubblicata sul Sito [www.noitel.it](http://www.noitel.it) o [wireless.it](http://wireless.it) (di seguito il "**Sito**").

1.4 Le Condizioni, la Proposta WS, le Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, ed ogni altro documento contrattuale richiamato e/o allegato, sono dettagliatamente documentate nel Sito (o in indirizzi web da questo sito accessibili) e come tali fanno parte integrante e sostanziale del Contratto.

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Il **CLIENTE**, richiede a NOITEL la fornitura dei Servizi mediante sottoscrizione della Proposta WS, completa in ogni sua parte, allegando i documenti eventualmente richiesti e/o allegati dalla Proposta WS stessa. La richiesta di fornitura dei Servizi dovrà essere effettuata dal soggetto che intende utilizzarli in proprio, sia nell'ipotesi in cui il soggetto sia persona fisica (di seguito "**CLIENTE RESIDENZIALE**" o "**CONSUMATORE**": persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale) che persona giuridica (di seguito "**CLIENTE AFFARI**") [Salvo specifici riferimenti, "**CLIENTE RESIDENZIALE**" e "**CLIENTE AFFARI**" verranno definiti nelle presenti Condizioni con il termine "**CLIENTE**"]. Tale richiesta verrà effettuata dal **CLIENTE** attraverso la trasmissione della Proposta WS a mezzo posta (all'indirizzo Servizio Clienti Noitel Italia S.r.l. a Socio Unico (presso Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.), Via P. Calamandrei, 173 - 52100 AREZZO), o tramite invio telematico - se disponibile la modalità di richiesta via web - (accedendo al Sito alla sezione "AREA CLIENTI"), o mediante consegna ad un incaricato di NOITEL.

2.2 La Proposta WS, ai sensi dell'articolo 1329 Codice Civile, si considera irrevocabile per un periodo di 30 (trenta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di NOITEL.

2.3 Il **CLIENTE** è responsabile della veridicità delle informazioni fornite in fase di sottoscrizione della Proposta WS e riconosce a NOITEL, nel rispetto della normativa vigente, il diritto di assumere ulteriori informazioni che si rendano necessarie ai fini dell'esecuzione del Contratto.

2.4 Il Contratto, anche in mancanza di accettazione espressa da parte di NOITEL, si intende concluso al momento dell'attivazione dei Servizi. L'efficacia del Contratto, pertanto, è subordinata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative che NOITEL non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/i Servizio/i - di cui è stata richiesta la fornitura. Qualora dette verifiche avessero esito negativo e il/i Servizio/i non venisse attivato, il Contratto non acquisterà efficacia e non sarà vincolante in alcun modo né per il **CLIENTE** né per NOITEL, i quali, conseguentemente, non avranno reciprocamente nulla a che pretendere, a qualsivoglia titolo o ragione, in riferimento al Contratto, fatto salvo quanto specificato ai successivi commi 5, 6 e 7.

2.5 NOITEL si riserva il diritto di rifiutare la richiesta della fornitura dei Servizi, nei seguenti casi:

- omessa o incompleta compilazione o sottoscrizione della Proposta WS e/o dei documenti eventualmente da questa richiesti;
- il **CLIENTE** non ha fornito prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio e/o residenza, o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- il **CLIENTE** risulta civilmente incapace, o iscritto al registro dei protesti, o soggetto a procedure esecutive o concorsuali, o ha subito una condanna per il reato di truffa o per reati connessi alla criminalità informatica;
- il **CLIENTE** è o è stato inadempiente, a qualsivoglia titolo, nei confronti di NOITEL (anche qualora la numerazione utilizzata per la fornitura del Servizio abbia generato in precedenza una inadempienza contrattuale nei confronti di NOITEL); in tale eventualità NOITEL può subordinare l'accettazione della richiesta di fornitura al pagamento delle somme rimaste insolute;
- il **CLIENTE** non ha fornito, ove richiesto, le garanzie indicate nell'articolo 15;
- il **CLIENTE** non ha confermato per iscritto la Proposta WS effettuata telefonicamente nelle modalità indicate da NOITEL;
- per motivi tecnico-organizzativi imputabili al **CLIENTE**, da indicarsi nella dichiarazione di rifiuto da parte di NOITEL.

2.6 In tutti i predetti casi, non imputabili a NOITEL, è esclusa sin d'ora qualsivoglia tipo di responsabilità in capo a NOITEL nei confronti del **CLIENTE**.

2.7 In deroga a quanto previsto al precedente comma 4, laddove NOITEL non abbia potuto attivare i Servizi per cause imputabili al **CLIENTE**, ma abbia comunque sostenuto dei costi necessari all'attivazione, detti costi potranno essere, comunque, addebitati al **CLIENTE**.

## 3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Fatti salvi i casi di cui all'articolo 2, commi 4 e 5, ed in deroga a quanto indicato nella Carta dei Servizi, i Servizi vengono attivati, nel 90% dei casi, entro 30 (trenta) giorni solari; nel restante 10% dei casi, entro 45 (quarantacinque) giorni solari che decorreranno dalla ricezione della richiesta di fornitura dei Servizi. Le richieste di attivazione verranno gestite in base all'ordine cronologico di ricezione delle stesse e, comunque, nei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse tecnico-organizzative.

Qualora, per cause oggettivamente imputabili a NOITEL, i Servizi vengano attivati in ritardo rispetto ai termini sopra indicati, il **CLIENTE** ha diritto agli indennizzi di cui all'articolo 18.2, lett. a). In ogni caso, la data di attivazione, qualora non comunicata da NOITEL, potrà essere richiesta al Servizio Clienti.

## 4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 NOITEL nella fornitura del Servizio si impegna a rispettare i seguenti livelli di servizio (di seguito "**SLA**"):

- fornitura dei Servizi di connettività con banda nominale minima di 640/128 kbps con affluenza, presso gli apparati di accesso, di una banda bidirezionale minima pari a 512 kbps per ciascun contratto attivato entro l'orizzonte temporale;
- comunicazione di ogni intervento di manutenzione programmata, che prevede l'interruzione del Servizio, almeno 48 (quarantotto) ore prima dell'esecuzione dell'intervento;
- fornitura dei Servizi di connettività comprensiva del dispositivo di accesso ad Internet.

4.2 Ulteriori Specifiche Tecniche e Descrittive vengono riepilogate nei documenti di offerta e/o nel Sito.

## 5. APPARECCHIATURA - SICUREZZA

5.1 All'attivazione del Servizio, NOITEL consegnerà al **CLIENTE** il/i Dispositivo/i necessario alla fruizione del Servizio stesso e ne curerà l'installazione.

L'installazione potrà essere considerata "**Standard**" o "**Non Standard**" come specificato ai successivi commi 2 e 3 del presente articolo.

In ogni caso, l'installazione sarà fornita da Incaricati di NOITEL, personale qualificato dipendente di NOITEL stessa, e/o da Aziende Installatrici (di seguito "**Installatori**") della cui opera NOITEL si avvale sia per le prestazioni di Installazione che di Vendita dei Servizi. L'elenco degli Installatori è pubblicato nel Sito

5.2 In particolare, per **Installazione "Standard"** si intende quanto incluso nell'attivazione del Servizio che comprende la consegna e l'installazione del seguente materiale:

- antenna (CPE) + alimentatore + convertitore POE;
- telefono VoIP (se richiesto in attivazione); alle seguenti condizioni:
  - un'ora di lavoro,
  - la fornitura di 10 metri di cavo;
  - la fornitura di n. 0 - 4 plug rj45 (a seconda del Servizio richiesto);
- la configurazione di CPE o telefono VoIP.

5.3 Al di fuori di quanto descritto al precedente comma 2, l'**Installazione** sarà definita "**Non Standard**". Oltre i predetti limiti, infatti, verranno applicati costi extra come definiti nella **Tabella A** di cui alle "**CONDIZIONI GENERALI DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE**".

L'**Installazione** sarà considerata "Non Standard" anche nei casi indicati all'articolo 29.4 delle "**CONDIZIONI GENERALI DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE**".

5.4 I Dispositivi CPE, alimentatore, POE, telefono VoIP (di seguito il "**Dispositivo**" o i "**Dispositivi**") potranno essere concessi in noleggio, ovvero acquistati dal **CLIENTE** a seconda del Servizio richiesto. A fronte del noleggio, ovvero dell'acquisto del Dispositivo, il **CLIENTE** si impegna a corrispondere a NOITEL (salvo promozioni eventualmente applicate da NOITEL):

- in caso di acquisto, un contributo una tantum;
- in caso di noleggio, un canone mensile.

I corrispettivi dei canoni sono indicati nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie relative al Servizio di cui trattasi.

5.5 Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 32 delle "**CONDIZIONI GENERALI DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE**", il Dispositivo concesso in noleggio rimarrà di proprietà di NOITEL e, pertanto, dovrà essere restituito alla stessa (tramite spedizione con corriere a spese del **CLIENTE** presso la sede legale di NOITEL e all'indirizzo di cui all'articolo 1.1, allegando il Modulo "Accompagnamento Riconsegna Prodotto per Cessazione Contratto" reperibile accedendo al Sito alla sezione "AREA CLIENTI", o comunque richiedibile al Servizio Clienti) in ogni caso di cessazione del Contratto. In caso di mancata restituzione del Dispositivo (con accessori e quant'altro consegnato da NOITEL) entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, NOITEL addebiterà al **CLIENTE** il costo del Dispositivo (Tabella B nota 1; CPE).

5.6 Il **CLIENTE** dovrà utilizzare il Dispositivo in modo da non arrecare disturbi al Servizio. In caso di Dispositivo concesso in comodato d'uso o noleggio, il **CLIENTE** sarà responsabile dell'integrità, della custodia e dell'uso corretto e sicuro dello stesso e non potrà cedere il Dispositivo a terzi, darlo in pegno, né

costituirvi alcun diritto di garanzia e dovrà opporsi a qualunque procedura esecutiva avente ad oggetto lo stesso avanzata da terzi. Il CLIENTE assume ogni rischio relativo al perimento, smarrimento e furto del Dispositivo ed è il solo responsabile per eventuali danni diretti, derivanti dalla violazione degli obblighi di cui al presente articolo, manlevando NOITEL da qualsiasi conseguenza, costo o onere alla predetta violazione connessa.

5.7 L'accessibilità informatica al Dispositivo, al Sistema Operativo, oltre alla configurazione e amministrazione, è riservata esclusivamente ai tecnici di NOITEL e permane per tutto il periodo contrattuale di fornitura dei Servizi. I Codici di Accesso e/o Identificazione (di seguito i "Codici") del Dispositivo verranno resi noti al CLIENTE, in ogni caso di cessazione del Contratto, esclusivamente se il Dispositivo è di sua proprietà.

5.8 NOITEL provvederà gratuitamente a riparare o sostituire il Dispositivo che al momento della consegna risulti difettoso o, comunque non idoneo all'uso, tranne nell'ipotesi in cui, a giudizio di NOITEL, il difetto o l'inidoneità siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso dello stesso da parte del CLIENTE o di terzi non autorizzati da NOITEL, o, ancora, a caso fortuito o a cause di forza maggiore (cfr. articolo 19.3, lettera (a)). In tali casi, nonché in caso di smarrimento o di furto, NOITEL provvederà alla riparazione/sostituzione dietro pagamento da parte del CLIENTE del costo del Dispositivo e, più in generale, del prezzo indicato da NOITEL. Fatte salve le previsioni di cui al Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), i Dispositivi concessi al CLIENTE a noleggio, ovvero acquistati dal CLIENTE, sono garantiti per i primi 12 (dodici) mesi di durata del Contratto. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai Dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

- interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal CLIENTE o da personale non autorizzato da NOITEL;
- rimozione o alterazione dei Codici tali da risultare illeggibili;
- danneggiamento dei Dispositivi dovuto a comportamento imputabile al CLIENTE stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
- difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il CLIENTE dovrà darne comunicazione al Servizio Clienti, al numero 800911800, entro 7 (sette) giorni dalla scoperta del difetto. Il Servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da NOITEL, la quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il Dispositivo difettoso.

5.9 Il CLIENTE s'impegna a consentire a NOITEL di esercitare, in modo rapido ed opportuno, i diritti ed adempiere alle obbligazioni di cui al Contratto, incluso, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la consegna, l'installazione, l'ispezione, l'attivazione, la modifica, la manutenzione e la fornitura del Servizio. Il CLIENTE s'impegna, altresì, a consentire l'accesso, o far sì che sia consentito l'accesso immediato, degli Incaricati di NOITEL e/o degli Installatori agli immobili di proprietà del CLIENTE. A tal fine, NOITEL invierà tecnici muniti di apposito tesserino di riconoscimento, in data e in orari concordati con il CLIENTE.

5.10 Qualsiasi intervento sul Dispositivo e sulla rete di telecomunicazioni di NOITEL, atto a ripristinare la corretta funzionalità del Servizio, dovrà essere effettuato esclusivamente da NOITEL o da terzi da essa incaricati. Qualora previsto dalle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie del Servizio, NOITEL addebiterà al CLIENTE il costo relativo all'attività effettuata.

5.11 Il CLIENTE è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione del Dispositivo, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari. In particolare, il CLIENTE dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.

5.12 Il CLIENTE, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, si obbliga a fornire a NOITEL dettagliate informazioni sui rischi esistenti negli ambienti e spazi ove verrà installato il Dispositivo. NOITEL sarà tenuta a rispettare ogni ragionevole prescrizione stabilita dal CLIENTE, o prevista dalla Legge, per la sicurezza delle persone. Sono a carico del CLIENTE gli obblighi di assicurare la tutela della salute e della sicurezza agli incaricati di NOITEL dell'installazione, manutenzione e/o riparazione del Dispositivo di NOITEL.

5.13 Nei casi in cui i Dispositivi del CLIENTE non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o creare un rischio fisico per le persone, si applicherà la seguente procedura:

- NOITEL potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a che tali apparati non siano stati adeguati nel senso indicato dal precedente comma 13 del presente articolo;
- NOITEL informerà quanto prima il CLIENTE della sospensione, specificando i motivi della stessa;
- non appena il CLIENTE abbia assicurato che i predetti apparati sono stati adeguati, la fornitura del Servizio sarà ripristinata tempestivamente e ne verrà data idonea informazione.

5.14 Il CLIENTE dovrà assicurare la corretta alimentazione elettrica dei Dispositivi. In caso di mancata o prolungata assenza di energia elettrica, NOITEL non sarà responsabile dell'eventuale indisponibilità, in tutto o in parte del Servizio fornito.

5.15 Qualora per l'attivazione del Servizio richiesto, NOITEL, debba procedere alla Installazione a Tetto del Dispositivo si osserveranno, oltre alle clausole di cui al presente articolo anche le disposizioni di cui alle "CONDIZIONI GENERALI DELLE

PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE" (articoli 29-32).

## 6. REGISTRO ELETTRONICO E CONSERVAZIONE DEI DATI RELATIVI AL TRAFFICO

NOITEL mantiene ed aggiorna il registro elettronico di funzionamento (di seguito "Log") dei Servizi. Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle competenti Autorità. Il CLIENTE prende atto ed accetta l'esistenza del Log. Il CLIENTE prende, inoltre, atto che NOITEL conserva i dati relativi al traffico, telefonico o telematico, in conformità a quanto disposto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e secondo quanto specificato all'articolo 23.

## 7. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE NELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

7.1 Il CLIENTE ha l'obbligo di utilizzare i Servizi nel rispetto delle Leggi, dei Regolamenti vigenti e delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme dei Servizi configura inadempimento del CLIENTE, con risoluzione automatica del Contratto ex articolo 1456 Codice Civile, fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni. Fermo restando ogni altro obbligo posto dalle Leggi, dai Regolamenti vigenti e dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, il CLIENTE si impegna a/ad:

- operare ed utilizzare il Servizio, per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della Legge Italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, di dati, di sistemi informatici, di comunicazioni informatiche e telematiche;
- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di Leggi o Regolamenti;
- non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio o nelle richieste di registrazioni di nomi a dominio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla Legge, dal Contratto o dalla consuetudine;
- non danneggiare, violare, o tentare di danneggiare o violare, comunque, il segreto della corrispondenza;
- non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete di telecomunicazioni di NOITEL; non violare la privacy di altri utenti della rete di telecomunicazioni di NOITEL, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata; non compromettere il funzionamento della rete di telecomunicazioni di NOITEL e degli apparecchi che la costituiscono, con programmi (virus, trojan horses, etc...) costruiti appositamente;
- utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e a non cederlo o rivenderlo a terzi; il CLIENTE consentendo, in qualunque modo, l'uso del Servizio a terzi, se ne assume la esclusiva responsabilità;
- preservare, con la massima attenzione e diligenza, la segretezza e la confidenzialità dei Codici di Identificazione (Password e Codice Utente) e i Codici di Accesso dei Dispositivi, eventualmente in possesso o comunque resi noti al CLIENTE, impedendo che questi vengano utilizzati impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione. Il CLIENTE si impegna, altresì, a notificare immediatamente a NOITEL, confermando per iscritto, lo smarrimento, il furto o la perdita dei propri codici, rispondendo dei danni derivanti dal ritardo, e, in generale, rimanendo, comunque, responsabile di qualsiasi danno arrecato a NOITEL in conseguenza della violazione del presente obbligo.

7.2 Il CLIENTE garantisce che qualunque materiale immesso nelle Aree Pubbliche, queste ultime eventualmente fornitigli da NOITEL, è originale, ad eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.

7.3 Il CLIENTE terrà indenne NOITEL da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute da NOITEL, manlevandola da ogni azione, ragione e pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al CLIENTE o comunque conseguenti all'inosservanza e/o violazione degli obblighi previsti dal presente articolo e, più in generale, degli obblighi previsti a carico del CLIENTE dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dalle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, o da ogni altro documento contrattuale eventualmente sottoscritto da NOITEL e dal CLIENTE.

## 8. SERVIZIO CLIENTI

Il CLIENTE può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle Condizioni Generali di Contratto o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi portandole a conoscenza di NOITEL: - per telefono, ad un operatore Noitel, al numero gratuito 800911800 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 21,30 e il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 16,00); - per mail all'indirizzo: [claims@noitel.it](mailto:claims@noitel.it).

## 9. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE - PAGAMENTI - AUTOTUTELA DEI CONSUMI: SERVIZI RESI IN MODALITÀ' POSTPAGATA

9.1 Il CLIENTE sarà tenuto a versare a NOITEL i corrispettivi dei Servizi resi in modalità PostPagata in vigore al momento della sottoscrizione della Proposta WS e dettagliati nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi o nella ulteriore documentazione contrattuale allegata. A tutti i corrispettivi fatturati verrà applicata l'IVA dovuta e/o eventuali altri oneri di Legge.

9.2 La fatturazione dei Servizi decorre dalla data di attivazione dei medesimi e

sarà emessa con la modalità indicate nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi. Il pagamento dovrà essere effettuato per la totalità degli importi addebitati (eventuale contributo per l'attivazione del Servizio: una tantum; - eventuale canone mensile: in via anticipata; - eventuale importo per il traffico e le prestazioni fruitive: in via posticipata), entro la data di scadenza indicata nella fattura e con la modalità di pagamento prescelta dal CLIENTE (che si impegna ad indicare nella Proposta WS gli estremi necessari per potergli addebitare i corrispettivi dei Servizi), tra quelle disponibili. I costi di attivazione sono indicati e pubblicizzati nel Sito internet [www.wireless.it](http://www.wireless.it) alla sezione dedicata alla trasparenza tariffaria. **Qualora trascorsi 8 (otto) giorni dall'attivazione del Servizio, NOITEL riscontri che il CLIENTE non ha compiuto tutte le operazioni necessarie per il perfezionamento dell'ADDEBITO DIRETTO IN CONTO (RID) o su CARTA DI CREDITO/PAYPAL, procederà a notificare un avviso al CLIENTE (all'indirizzo e-mail o al numero di telefono mobile indicati dal CLIENTE nella Proposta WS) bloccando il Servizio fino alla regolarizzazione delle predette operazioni. I giorni di sospensione del Servizio causa mancato perfezionamento della modalità di pagamento, non potranno essere oggetto di reclamo/rimborso alcuno.**

NOITEL invierà la fattura al CLIENTE, di norma con cadenza mensile, e, in ogni caso, almeno 15 (quindici) giorni prima della sua scadenza. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione verranno comunicate con congruo anticipo al CLIENTE, ferma restando la facoltà per quest'ultimo di recedere dal Contratto ai sensi dell'articolo 11.1.

9.3 NOITEL invierà la fattura all'indirizzo postale (o all'indirizzo e-mail, nel caso in cui il CLIENTE richieda l'invio della documentazione di fatturazione in formato elettronico) indicato dal CLIENTE nella Proposta WS o comunicato ai sensi dell'articolo 12.3. Tutte le fatture inviate si intenderanno come pervenute trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal CLIENTE.

9.4 Il pagamento delle fatture emesse da NOITEL dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di errato addebito, resta salvo il diritto del CLIENTE di attivare la procedura di reclamo prevista dall'articolo 14 e qualsiasi altro strumento di tutela previsto dalla Legge. Il CLIENTE è comunque tenuto al pagamento dell'importo non oggetto del reclamo. Si richiama la disposizione dell'articolo 18.3.

9.5 NOITEL, a richiesta del CLIENTE, e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime 3 cifre oscurate, effettuate dal CLIENTE. NOITEL, se il CLIENTE ne farà richiesta attraverso il customer care al numero 800911800, fornirà, ai sensi della vigente normativa sulla privacy, la documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita effettuate dal CLIENTE.

9.6 NOITEL potrà assegnare al CLIENTE, quale strumento di autotutela, un limite di credito sul traffico, che è comunicato al CLIENTE stesso, ed è determinato sulla base di indici quali, la tipologia dei Servizi richiesti, le modalità di pagamento prescelte e il profilo del CLIENTE. Nel caso in cui il CLIENTE utilizzi i Servizi per corrispettivi superiori al limite di credito assegnato, NOITEL avrà la facoltà di procedere alla limitazione e/o sospensione del/i Servizio/i fino al pagamento della relativa fattura che potrà essere inviata anche in via anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

9.7 In caso di ritardo nei pagamenti, NOITEL si riserva di addebitare al CLIENTE, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati e non coperti da fidejussione bancaria o non escussi, interessi calcolati su base annua secondo i criteri fissati dal D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

9.8 Fatti salvi gli altri casi di sospensione dei Servizi e quanto previsto in materia di indennità per ritardo nei pagamenti, decorso inutilmente il termine di pagamento indicato in fattura, o al superamento del limite di credito, NOITEL si riserva il diritto di sospendere in modo totale o parziale l'erogazione del/i Servizio/i oggetto di ritardato pagamento, entro i limiti consentiti dalla normativa vigente (Delibera Agcom 519/2015/CONS e s.m.i.). In alternativa NOITEL potrà farsi carico di effettuare un sollecito comunicandolo via telefono e/o via fax e/o via e-mail, ai recapiti forniti dal CLIENTE in fase di sottoscrizione della Proposta WS, o, altresì, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta certificata. In tale ultima ipotesi, NOITEL si riserva di addebitare i costi del sollecito con la fattura successiva. Trascorsi minimo 7 (sette) giorni, o altro termine eventualmente indicato, dalla comunicazione o dal ricevimento del sollecito senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento del dovuto, NOITEL si riserva il diritto di sospendere, immediatamente, in modo totale o parziale, l'erogazione del/i Servizio/i, fatto sempre salvo il rispetto dei limiti consentiti dalla normativa vigente. Trascorsi minimo ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione del Servizio/i (a prescindere dal ricevimento o meno di un sollecito da parte di NOITEL), senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento del dovuto, NOITEL avrà, altresì, il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 Codice Civile, con conseguente interruzione dei Servizi senza ulteriore preavviso. Nel caso in cui il CLIENTE richieda la riattivazione di un servizio sospeso per morosità, NOITEL si riserva di applicare un costo di riattivazione del servizio pari a massimo 30,50 Euro (trenta/50) (iva inclusa). Nel periodo di sospensione del Servizio, è comunque garantito al CLIENTE l'utilizzo della numerazione di emergenza nei termini previsti dalla normativa vigente.

9.9 Nel caso in cui il CLIENTE si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

(a) NOITEL assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;  
(b) il Contratto si risolverà in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente Contratto.

**9.10 Il CLIENTE è consapevole che il servizio "Wireless Internet+Voce" prevede che le ore gratuite non utilizzate nel mese di competenza non sono cumulabili con quelle del mese successivo e sono conteggiate arrotondando i minuti di conversazione al minuto superiore.**

**10. CORRISPETTIVI – FATTURAZIONE – PAGAMENTI - AUTOTUTELA DEI CONSUMI: SERVIZI RESI IN MODALITÀ PREPAGATA**

10.1 Il CLIENTE sarà tenuto a versare a NOITEL i corrispettivi dei Servizi resi in modalità PrePagata in vigore al momento della sottoscrizione della Proposta WS e dettagliati nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi o nella ulteriore documentazione contrattuale allegata. Nel caso di Servizi resi in modalità Prepagata il CLIENTE verserà i corrispettivi dovuti in modalità prepagata, in conformità a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi e a quanto segue.

10.2 Il CLIENTE potrà effettuare consumi mediante l'utilizzo dei Servizi fino alla misura corrispondente al Credito disponibile. Il CLIENTE prende atto che il Credito disponibile deve essere sufficiente per poter accedere alla specifica tipologia di Servizio richiesto e che, una volta esaurito tale Credito, i consumi non potranno più essere effettuati.

10.3 Il CLIENTE potrà incrementare il proprio Credito attraverso gli strumenti di Ricarica del Credito disponibili e accessibili dal Sito di NOITEL. Il valore del Credito ricaricato si sommerà, al momento della Ricarica stessa, al valore del Credito residuo rimasto a disposizione del CLIENTE, fatti salvi i limiti qui di seguito determinati.

10.4 In caso di cessazione del Contratto, il CLIENTE potrà chiedere la restituzione del Credito residuo tramite mail da inviarsi a: [customercare@noitel.it](mailto:customercare@noitel.it), fatte salve le eventuali somme dovute a NOITEL nel caso di cessazione anticipata del Contratto, secondo quanto disciplinato al successivo articolo 11.

10.5 Il CLIENTE, in qualunque momento, potrà visualizzare e rilevare il riepilogo dei propri consumi e il proprio Credito disponibile, accedendo nell'apposita sezione presente sul Sito.

**11. DURATA DEL CONTRATTO**

11.1 Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di conclusione dello stesso, indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di taluni elementi dei Servizi che non siano ostativi all'utilizzo degli stessi, ed ha durata indeterminata, salva diversa previsione nella Proposta (durata predeterminata). E', comunque, fatto salvo il diritto di entrambe le Parti di recedere in ogni momento dal Contratto con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla data di efficacia dello stesso.

In caso di assoggettamento del Cliente ad una qualsiasi delle procedure concorsuali di cui al R.D. 16 marzo 1942, n. 267 e s.m.i., NOITEL avrà il diritto di recedere dal Contratto.

Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Entrambe le Parti, nel caso in cui il CLIENTE abbia contrattualizzato più Servizi, potranno recedere dal Contratto, con le modalità che seguono, anche limitatamente ad un solo Servizio. Qualora, al momento della richiesta di recesso, il CLIENTE risulti moroso, NOITEL accetterà tale richiesta soltanto dopo l'avvenuto pagamento della morosità, fatta salva ogni eventuale azione giudiziale di recupero del credito da parte di quest'ultima.

In ogni caso in cui il recesso venga esercitato da NOITEL, quest'ultima sarà tenuta a darne comunicazione al CLIENTE mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o mediante posta certificata o anche a mezzo fax.

Il CLIENTE ha, invece, la possibilità di recedere con le stesse modalità di trasmissione della Proposta: tramite raccomandata con ricevuta di ritorno (all'indirizzo Servizio Clienti Noitel Italia S.r.l. a Socio Unico, Via P. Calamandrei, 173 - 52100 AREZZO), o con posta certificata (NOITELITALIA@AZIENDADOC.IT), ovvero mediante consegna a un incaricato NOITEL, purché la richiesta sia corredata da copia del documento di identità del soggetto contraente. Il CLIENTE, inoltre può recedere telematicamente accedendo alla propria "AREA CLIENTI" e selezionando la funzione "Richiesta Comunicazione di Recesso". Le modalità di recesso sono dettagliate nell'apposita informativa precontrattuale denominata "Informativa Recesso NOITEL" accessibile alle pagine dedicate al supporto clienti del sito [www.wireless.it](http://www.wireless.it) (o a siti web a questo o in indirizzi web da questo sito accessibili). La comunicazione di recesso deve contenere i dati dell'intestatario del Contratto, un recapito telefonico, un indirizzo e-mail valido, il riferimento del Contratto (codice utente) e il Servizio oggetto del recesso. Il CLIENTE è tenuto a specificare nella richiesta, se applicabile al Servizio oggetto di recesso, la riattivazione con o senza rientro del servizio con Telecom Italia (nel primo caso la numerazione verrà riattivata con Telecom Italia, a condizione che in passato la numerazione sia appartenuta a Telecom Italia; nel secondo caso la numerazione verrà cessata definitivamente). In alternativa, il CLIENTE potrà utilizzare il modulo denominato "MODULO RECESSO CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI TLC - A" reso disponibile alla sezione dedicata.

11.2 Qualora il CLIENTE receda dal Contratto a tempo indeterminato, fatto

salvo quanto disciplinato all'articolo 22, sarà tenuto a versare un importo variabile a seconda del Servizio oggetto di recesso, e comunque ricomprende tra un minimo di 6,10 Euro (sei/10), IVA inclusa, ed un massimo di 305,00 Euro (trecentocinque/00), IVA inclusa, a fronte dei costi di cessazione sostenuti da NOITEL per la disattivazione dei Servizi e, in ogni caso, indicati e pubblicizzati nella sezione dedicata alla "Trasparenza Tariffaria". Nel caso, invece, in cui il Contratto sia stipulato per una durata predeterminata (in caso di CLIENTE CONSUMATORE in ogni caso non superiore a 24 mesi, fermo restando che NOITEL garantisce la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di 12 mesi), la disdetta per evitare il rinnovo alla scadenza del Contratto deve essere comunicata con un preavviso massimo di 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza. In assenza di disdetta, il Contratto si considera rinnovato a tempo indeterminato (o per il diverso periodo indicato nella Proposta). Ciascuna parte mantiene il diritto di recedere dal Contratto anche prima della sua naturale scadenza con le medesime modalità di cui al precedente comma 1. Qualora il Cliente receda dallo stesso prima della sua naturale scadenza, fatto sempre salvo quanto disciplinato all'articolo 22, sarà tenuto a versare i costi di gestione resi conoscibili allo stesso tramite la sezione dedicata alla "Trasparenza Tariffaria" o preventivamente resi noti al momento della pubblicazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. A tal riguardo si precisa che se trattasi di contratti associati ad offerte promozionali, NOITEL, potrà, altresì, addebitare una commissione che sarà comunicata in fase di perfezionamento del contratto e che sarà costituita dagli sconti di cui il CLIENTE ha usufruito o, in alternativa, dallo specifico importo forfettario indicato in fase di sottoscrizione dell'offerta.

In ogni caso, il Contratto verrà chiuso dopo 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della raccomandata A/R o PEC o fax o consegna a mani o richiesta telematica e la fatturazione continuerà fino all'effettiva chiusura del(dei) Servizio(i) che rimarrà attivo per consentire il normale utilizzo dello stesso.

Inoltre, la pratica di recesso del contratto prevede il costo relativo alle spese sostenute per il recesso (o per il trasferimento dell'utenza ad altro operatore) pubblicizzato nella sezione "Trasparenza" del sito, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione ai Dispositivi concessi da NOITEL in comodato d'uso o noleggio e non restituiti nei modi e tempi previsti dagli artt. 4 e 32 delle presenti Condizioni.

11.3 Con esclusivo riferimento ai soli "Servizi di Accesso Internet da Postazione Fissa", nell'eventualità che gli SLA del Servizio indicati nella Carta dei Servizi non siano rispettati per causa imputabile a NOITEL, il CLIENTE potrà presentare un reclamo scritto specificando nella comunicazione che trattasi di "Reclamo Servizi di Accesso Internet da Postazione Fissa". Il reclamo dovrà indicare espressamente i Livelli di Qualità che si ritengono non rispettati, in quale misura, in quali circostanze e con quale frequenza. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo, NOITEL provvederà a ripristinare, ove possibile, i Livelli di Qualità del Servizio. Nel caso in cui NOITEL non provveda al ripristino, senza giustificato motivo, il CLIENTE avrà facoltà di recedere dal Contratto relativo ai "Servizi di Accesso Internet da Postazione Fissa", senza addebito di alcun costo, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui al precedente comma 1 del presente articolo.

11.4 Fatto salvo quanto disciplinato nei precedenti commi, la cessazione, per qualsiasi motivo, del Contratto non farà venire meno l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento del corrispettivo dei Servizi fruiti e del canone (se previsto) relativo agli ultimi 30 (trenta) giorni di utilizzo dei Servizi, o comunque relativo al periodo necessario all'espletamento della cessazione, e non ancora pagati. L'eventuale Credito residuo a disposizione del CLIENTE, nel caso che lo stesso sia in regola con i pagamenti, verrà rimborsato da NOITEL entro 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del recesso.

11.5 Il CLIENTE è informato che tutti i Servizi ADSL di NOITEL continuano ad essere erogati anche in caso di disattivazione del Servizio telefonico con l'operatore di accesso Telecom Italia. E' altresì informato, che l'erogazione dei Servizi ADSL su una linea senza fonia (ossia una linea che non è associata ad alcun contratto di abbonamento telefonico POTS o ISDN Telecom Italia) comporterà, per tutte le tipologie di Servizi basate su ADSL, l'introduzione di un canone aggiuntivo pari, al massimo, al valore del canone aggiuntivo che Telecom Italia chiederà agli Operatori per erogare il Servizio ADSL sulle linee senza fonia.

## 12. COMUNICAZIONI – VARIAZIONI E MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

12.1 NOITEL informa il CLIENTE, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, di ogni eventuale modifica delle condizioni contrattuali vigenti. In particolare, NOITEL potrà modificare le condizioni contrattuali per motivate sopravvenute esigenze economiche, tecniche o organizzative o per adeguamento alla mutata disciplina normativa o regolamentare. In ogni caso, il CLIENTE potrà ottenere informazioni dettagliate attraverso il Servizio Clienti. Le modificazioni delle condizioni contrattuali saranno automaticamente applicate se imposte da Leggi e/o Regolamenti e/o Provvedimenti delle competenti Autorità o se comunque vantaggiose e migliorative per il CLIENTE. Il CLIENTE, all'atto della notifica della proposta di modifica, ha, comunque, il diritto di recedere dal Contratto, senza addebito di penali, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui all'articolo 11.1. In ogni caso, in difetto di comunicazione da parte del CLIENTE entro il termine di cui all'articolo 11.1, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

12.2 Il CLIENTE può richiedere con ogni mezzo di modificare le modalità e le specifiche di fornitura dei Servizi indicati nella Proposta WS, dandone conferma

scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta. Previo eventuale adeguamento delle garanzie di cui al successivo articolo 15, NOITEL accoglierà, se possibile, le richieste compatibilmente con le caratteristiche dei Servizi OS offerti. Ciascun Servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili e dalle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie in vigore al momento della relativa richiesta.

12.3 Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 2.3, il CLIENTE è tenuto a fornire tempestivamente a NOITEL ogni eventuale modifica dei dati forniti nella Proposta WS. A tal fine il CLIENTE si impegna a comunicare al più presto, anche telefonicamente rivolgendosi al Servizio Clienti, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni. In assenza della predetta comunicazione, tutte le comunicazioni inviate da NOITEL all'ultimo indirizzo (anche telematico) reso noto dal CLIENTE, si reputeranno da questi conosciute.

12.4 Nel caso in cui un terzo voglia subentrare su una linea oggetto di un contratto stipulato tra NOITEL ed il CLIENTE, è necessario che il CLIENTE e il terzo compilino e sottoscrivano l'apposito modulo di "Subentro" reperibile accedendo al Sito alla sezione "AREA CLIENTI", o comunque richiedibile al Servizio Clienti. NOITEL non sarà tenuta a procedere al subentro nel caso in cui il CLIENTE sia moroso nei confronti di NOITEL stessa, fatto salvo il caso in cui il terzo subentrante saldi il debito maturato. Analogamente, NOITEL non sarà tenuta a procedere a variazioni di intestazione richieste dal CLIENTE moroso.

12.5 Nel caso di erogazione del "Servizio di Carrier Preselection (CPS)", il CLIENTE si impegna a comunicare a NOITEL, per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, l'eventuale recesso dal contratto di abbonamento stipulato con l'Operatore di Accesso sul quale è stata attivata la CPS, nonché l'eventuale sottoscrizione di altro contratto di abbonamento con altro Operatore alternativo. Il CLIENTE prende atto che tale operazione comporterà la cessazione automatica o la sospensione temporanea del Servizio CPS, secondo le tempistiche definite nella Carta dei Servizi dell'Operatore di rete locale.

## 13. USO FRAUDOLENTO DEL SERVIZIO

13.1 Qualora il CLIENTE ritenga che i Servizi, o parte di questi, vengano usati fraudolentemente e/o per scopi illegali, oppure nell'eventualità che, per cause non imputabili al CLIENTE, lo stesso non sia più in grado di utilizzare i Servizi, o parte di questi, il CLIENTE si impegna ad informare tempestivamente NOITEL fornendo ogni informazione necessaria.

13.2 Nel caso in cui l'uso fraudolento e/o per scopi illegali venga denunciato dal CLIENTE alle competenti Autorità e nelle forme previste dalla normativa vigente, il CLIENTE dovrà trasmettere al Servizio Clienti, anche via fax, copia della denuncia presentata. I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi e/o i relativi importi stornati fino alla definizione della controversia. I pagamenti sospesi e/o i relativi importi stornati potranno essere, a discrezione di NOITEL, addebitati al CLIENTE in caso di insussistenza di frode per indebito collegamento di rete.

## 14. PROCEDURA RECLAMI

Il CLIENTE può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi (laddove non espressamente derogati) portandoli a conoscenza di NOITEL: - per telefono, ad un operatore NOITEL, al numero gratuito 800911800 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 22,00 e il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 16,00); - tramite posta certificata all'indirizzo: NOITELITALIA@AZIENDADOC.IT; - a mezzo mail, al seguente indirizzo: claims@noitel.it.

14.2 Nelle fattispecie di cui all'articolo 18.2 il reclamo e/o segnalazione può essere portato a conoscenza di NOITEL con tutte le modalità di cui al precedente comma. In tutti gli eventuali ulteriori casi di reclamo/segnalazione, gli stessi, se portati a conoscenza di NOITEL in via orale, dovranno essere confermati dal CLIENTE per iscritto.

14.3 Fermo quanto previsto al precedente comma e fatto salvo quanto specificato all'articolo 18.3, i reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, dovranno essere portati a conoscenza di NOITEL per iscritto.

## 15. GARANZIE

15.1 Nei confronti del CLIENTE che nel periodo di fatturazione di riferimento raggiunga livelli di consumo che lo porterebbero a superare i livelli di credito prefissati del periodo, NOITEL potrà avanzare una richiesta di pagamento intermedia da effettuarsi entro la scadenza indicata, oppure concedere un innalzamento dei limiti di credito. In tali casi, in caso di mancato pagamento, NOITEL potrà sospendere, in ogni momento, la fornitura del Servizio, in tutto o in parte, anche senza ulteriore preavviso.

15.2 NOITEL si riserva di applicare un costo di riattivazione del Servizio pari a 30,50 Euro (trenta/50) (iva inclusa).

15.3 NOITEL ha facoltà di chiedere al CLIENTE, in qualunque momento, l'accensione di idonea fideiussione bancaria escutibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa oppure altra idonea garanzia nei seguenti casi:

- qualora l'utilizzo dei Servizi ecceda il valore medio del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto;
- qualora il CLIENTE richieda variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento prescelte tali da giustificare dette garanzie;

(c) qualora il CLIENTE sia irregolare nel pagamento dei corrispettivi dovuti;  
(d) qualora la fideiussione bancaria e/o la garanzia già prestata, o parte di essa, sia stata esclusa da NOITEL ai sensi del presente Contratto.

15.4 NOITEL potrà sospendere il/i Servizio/i qualora il CLIENTE non adempia tempestivamente agli obblighi previsti dal presente articolo. Nell'eventualità che il/i Servizio/i venga sospeso, NOITEL, a sospensione effettuata, avviserà quanto prima il CLIENTE per verificarne la consapevolezza in merito al raggiungimento dei livelli di credito prefissati nel periodo interessato, ovvero in merito alla situazione di inadempimento. In caso di sospensione, il Servizio sarà riattivato successivamente all'emissione della fideiussione/garanzia, o all'adeguamento della fideiussione/garanzia già richiesta, o successivamente all'adempimento dei propri obblighi da parte del CLIENTE.

15.5 Qualora la sospensione dei Servizi sia causata da atto o da omissione del CLIENTE, NOITEL si riserva di addebitare al CLIENTE un costo di riattivazione del Servizio pari a 30,50 Euro (trenta/50) (iva inclusa).

#### **16. TRAFFICO ANOMALO**

16.1 Nel caso in cui sia rilevato un traffico anomalo, per direttrice o per volume, rispetto al profilo medio della tipologia di CLIENTE, NOITEL si riserva il diritto di sospendere il Servizio, in via precauzionale e nell'interesse del CLIENTE. La sospensione potrà essere totale o parziale. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un onere da parte di NOITEL che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico effettuato mediante la linea, ovvero le linee, del CLIENTE, indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

16.2 Nell'eventualità che il/i Servizio/i venga sospeso, NOITEL, a sospensione effettuata, avviserà quanto prima il CLIENTE per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

16.3 In ogni caso, il/i Servizio/i verrà ripristinato non appena il CLIENTE avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativamente al traffico effettuato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da NOITEL.

16.4 In caso di effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o per volumi, NOITEL potrà comunicare al CLIENTE, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui all'articolo 11.1, la necessità di sostituire il piano tariffario sottoscritto con altro piano tariffario di tipo diverso, semiflat o a consumo. Il CLIENTE, a sua volta, ai sensi del medesimo articolo 11.1, all'atto della notifica della proposta di modifica, ha, comunque, il diritto di recedere dal Contratto, senza addebito di penali, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui all'articolo 11.1. In ogni caso, in difetto di comunicazione da parte del CLIENTE entro il termine di cui all'articolo 11.1, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

#### **17. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - DIFFIDA AD ADEMPIERE**

17.1 Il presente Contratto sarà risolto ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile, con conseguente interruzione dei Servizi, nei casi di inadempimento degli obblighi previsti a carico del CLIENTE dagli articoli 7.1, 9.8, 9.9 lett. b) e all'articolo 24. In tali casi la risoluzione avrà efficacia dalla data di spedizione della comunicazione (a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo fax) inviata da NOITEL al CLIENTE, senza necessità di preavviso.

17.2 Escluse le ipotesi si cui al precedente comma, negli ulteriori casi di inadempimento agli obblighi previsti a carico del CLIENTE dalle presenti Condizioni, NOITEL potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'articolo 1454 Codice Civile, decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa diffida ad adempiere da inviarsi al CLIENTE mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, fatti sempre salvi eventuali ulteriori rimedi di Legge.

17.3 Resta, in ogni caso, impregiudicata la facoltà di NOITEL di addebitare al CLIENTE ogni eventuale ulteriore onere di carattere economico che la stessa abbia dovuto sopportare per l'inadempimento del CLIENTE, oltre al diritto di percepire il corrispettivo dei Servizi fruiti e del canone (se previsto) relativo agli ultimi 30 (trenta) giorni di utilizzo dei Servizi, o comunque relativo al periodo necessario all'espletamento della cessazione, e non ancora pagati, oltre al risarcimento dei danni subiti e subendi.

#### **18. RESPONSABILITÀ DI NOITEL - INDENNIZZI**

18.1 NOITEL provvederà ad indennizzare il CLIENTE a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, esclusivamente per fatto ad essa imputabile. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al CLIENTE, ovvero potranno essere automatici.

18.2 Gli indennizzi automatici sono univocamente determinati e verranno corrisposti al CLIENTE per le fattispecie, individuate agli artt. 3, co. 1 e 4 del Regolamento introdotto con Delibera 73/11/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a NOITEL degli standard contrattuali e più specificatamente:

(a) ritardo nella fornitura del collegamento iniziale o ritardo nel trasloco dell'utenza. In tali casi l'indennizzo corrisposto automaticamente al CLIENTE è pari al 10% del contributo di attivazione/trasloco (o del canone del Servizio in assenza del contributo di attivazione/trasloco) moltiplicato per ogni giorno di ritardo;

(b) sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto. In tali casi l'indennizzo corrisposto automaticamente al CLIENTE è pari al 10% del canone del Servizio moltiplicato per ogni giorno di errata sospensione/cessazione.

Ai sensi dell'articolo 14, la corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del CLIENTE, solo per le fattispecie sopra indicate alle

lettere a) e b).

18.3 Qualora, in condizioni normali, Noitel non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-pre-selection; etc...), sarà riconosciuto al CLIENTE, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al CLIENTE nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato.

Ai sensi dell'articolo 14, l'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del CLIENTE da inviare ai recapiti indicati nel predetto articolo.

Ai sensi dell'articolo 14 commi 2 e 3, i reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione dovranno essere portati a conoscenza di NOITEL per iscritto. L'invio del reclamo, esclusivamente inerente errati addebiti in fattura, dà facoltà al CLIENTE di sospendere l'obbligo di pagamento della fattura contestata o del singolo importo contestato fino alla definizione della procedura di reclamo, mentre rimane a carico del CLIENTE l'obbligo di pagare eventuali fatture pregresse e/o successive a quella oggetto del reclamo o eventuali importi non oggetto di contestazione. Qualora risultino degli importi pagati in eccesso dal CLIENTE, verranno rimborsati mediante accredito sulla prima fattura utile successiva, oppure, a fronte di espressa richiesta del CLIENTE, versati direttamente a quest'ultimo mediante bonifico bancario.

18.4 NOITEL, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal CLIENTE, che in caso di errato addebito in fattura, corrisponderà gli indennizzi e/o gli importi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine massimo di 45 (quarantacinque/00) giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione, o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario.

#### **19. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO - ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ**

19.1 NOITEL assicura la regolarità dei Servizi forniti nei seguenti limiti.

(a) **La banda media per i servizi di connettività "Wireless Internet" offerti da NOITEL è garantita nei limiti di cui alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi. I servizi di connettività internet wireless operano a frequenze di 5 GHz e sono conformi agli standard internazionali 802.11a e 802.11h. Nelle zone raggiunte dalla rete di accesso Wireless di NOITEL, il servizio sarà attivato attraverso la predisposizione di un terminale radio che collega la sede del CLIENTE con la Stazione Base NOITEL più vicina. La disponibilità della velocità di connessione è subordinata alla qualità del segnale radio ricevuto dal terminale utente (CPE), dipendente da fattori quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la distanza dalla Stazione Base; la presenza di segnali interferenti e di barriere schermanti. La connessione avverrà quindi alla massima velocità tecnica consentita dai fattori dinamici che influiscono sul segnale radio e sulla banda disponibile. La velocità effettiva di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete Internet e dal server al quale ci si collega. NOITEL garantisce la banda media all'interno della propria rete e fino ai punti di scambio, nazionali ed internazionali, con gli altri provider.**

(b) **Il servizio "Wireless Internet+Voce" offerto da NOITEL è fornito in tecnologia Voice over IP (VOIP) e condivide la banda disponibile con le applicazioni dati. L'utilizzo del protocollo IP per trasportare la voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità della connessione. La qualità del servizio voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso (es. FTP, Streaming o Peer-to-Peer). Dette operazioni influenzano la qualità delle conversazioni effettuate con il servizio "Wireless Internet+Voce". Per il funzionamento del servizio VoIP è necessario che i dispositivi hardware siano accesi. Le comunicazioni fax sono supportate dal servizio di fax virtuale tramite la funzionalità di Fax to mail-mail to fax. In ricezione il CLIENTE riceverà il fax come allegato di una e-mail, in trasmissione la rete NOITEL convertirà il documento inviato tramite un client software dal CLIENTE in un fax verso il ricevente. Non è possibile effettuare chiamate dati in banda fonica, incluse quelle effettuate tramite terminali di pagamento elettronico (POS). Nella configurazione impiantistica fornita non è possibile utilizzare apparecchi di telefonia tradizionale quali ad esempio i telefoni analogici e gli apparecchi fax.**

Non è garantita la qualità del servizio voce in caso di conversazioni telefoniche VoIP contemporanee in numero superiore alle numerazioni assegnate. I numeri telefonici sono assegnati da NOITEL in conformità al Piano di Numerazione Nazionale e il CLIENTE deve utilizzare il servizio nella sede indicata in fase di sottoscrizione, ubicata nell'ambito del Distretto Telefonico di appartenenza del numero assegnato. Alcuni servizi accessibili attraverso la rete telefonica pubblica, comprese le chiamate di emergenza e di pubblica utilità, potrebbero non essere correttamente erogati qualora le chiamate effettuate con "Wireless Internet+Voce" siano originate da

una sede ubicata in un distretto telefonico diverso da quello di appartenenza del numero telefonico assegnato.

19.2 NOITEL potrà sospendere in qualsiasi momento l'erogazione degli stessi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, e fatte salve le limitazioni di responsabilità di cui al presente articolo, nei seguenti casi:

(a) in caso di guasti alla rete di telecomunicazioni e/o agli apparati di erogazione dei propri Servizi, o di quelli di altri Operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore come definiti al successivo comma 3;

(b) in caso di interventi di modifica e/o di manutenzione ordinaria che, laddove possibile (esclusi, pertanto gli interventi straordinari), saranno comunicati al CLIENTE, con almeno 48 (quarantotto) ore di preavviso, fornendo l'indicazione della durata presumibile della sospensione dell'erogazione dei Servizi e del punto di contatto dal quale ottenere assistenza e notizie più dettagliate. Gli interventi programmati sono, di volta in volta, pubblicati sul sito (o in indirizzi web da questo sito accessibili);

(c) in caso di sospetta violazione di Leggi o Regolamenti vigenti da parte del CLIENTE;

**(d) qualora, ai sensi dell'articolo 9.2, trascorsi 8 (otto) giorni dall'attivazione del Servizio, NOITEL riscontri che il CLIENTE non ha compiuto tutte le operazioni necessarie per il perfezionamento dell'ADDEBITO DIRETTO IN CONTO (RID) o su CARTA DI CREDITO/PAYPAL. I giorni di sospensione del Servizio causa mancato perfezionamento modalità di pagamento, non potranno essere oggetto di reclamo/rimborso alcuno.**

19.3 NOITEL non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) nella fornitura del/i Servizio/i causati da:

(a) caso fortuito o forza maggiore: a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si intendono eventi di caso fortuito quelli per i quali l'evento è assolutamente non previsto né prevedibile; eventi di forza maggiore, quelli di una forza tale ai quali non è oggettivamente possibile resistere o dipendenti da fatti naturali o di terzi: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, atto della pubblica autorità, scioperi;

(b) manomissioni o interventi sul/i Servizio/i o sulle apparecchiature, effettuati da parte del CLIENTE, ovvero da parte dei terzi non autorizzati da NOITEL;

(c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal CLIENTE o interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica;

(d) interruzione totale o parziale del/i Servizio/i di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro Operatore di telecomunicazioni, anche se a sua volta dovuta a caso fortuito o forza maggiore, o a fatti di terzi.

19.4 NOITEL, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) nella fornitura del/i Servizio/i derivanti da inadempimenti del CLIENTE a Leggi o Regolamenti applicabili (incluse Leggi o Regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica). NOITEL, inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile della mancata disponibilità del Servizio telefonico e/o di accesso ad Internet qualora il CLIENTE, prima dell'attivazione del Servizio, manifesti la propria volontà di interrompere anticipatamente il rapporto contrattuale in essere.

19.5 NOITEL non sarà responsabile verso il CLIENTE, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso e/o verso terzi, per danni diretti o indiretti (inclusi anche quelli per perdita o per mancato guadagno o risparmio; interruzione di attività; perdita di informazioni o dati;) o costi subiti in conseguenza di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) della fornitura del/i Servizio/i a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di NOITEL.

19.6 NOITEL non sarà, altresì, in alcun modo responsabile nei confronti del CLIENTE:

- per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet in caso di non assegnazione da parte della competente Autorità dei nomi di dominio prescelti dal CLIENTE;

- per la mancata rispondenza delle caratteristiche tecniche-organizzative necessarie per la fornitura del/i Servizio/i che dovesse riscontrarsi a seguito delle verifiche di fattibilità che NOITEL non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/i Servizio/i di cui trattasi, come da articolo 2.4;

- del mancato inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico per fatti non imputabili a NOITEL.

19.7 NOITEL non può essere ritenuta responsabile di danni diretti o indiretti (inclusi anche quelli per perdita o per mancato guadagno o risparmio; interruzione di attività; perdita di informazioni o dati;) derivanti dalla mancata adozione da parte del CLIENTE di sistemi di sicurezza, hardware o software, in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer.

19.8 NOITEL, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN.

**19.9 In tutte le ipotesi contemplate dal presente articolo, resta inteso che non è dovuto al CLIENTE indennizzo alcuno.**

## 20. SERVICE PROVIDER PORTABILITY

### 20.1 ACQUISIZIONE DELLE NUMERAZIONI IN PORTABILITA' (Porting In)

20.1.1 Il CLIENTE che abbia richiesto a NOITEL la fornitura di Servizi Fissi, potrà esercitare la facoltà di mantenere la/e numerazione/i telefonica assegnatagli da altro Operatore di telefonia chiedendo a NOITEL l'espletamento della Service Provider Portability (di seguito "SPP"), che sarà

effettuata da NOITEL gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il CLIENTE decida di esercitare tale facoltà, la domanda di SPP dovrà essere effettuata compilando il Modulo "Liberatoria Number Portability" (reperibile sul Sito, alla sezione "AREA CLIENTI"), da far pervenire a NOITEL contestualmente alla Proposta di Contratto WS.

20.1.2 La SPP sarà effettuata da NOITEL nei termini previsti dalla vigente normativa, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di NOITEL. Il CLIENTE prende, inoltre atto, sollevando NOITEL da ogni responsabilità al riguardo, che durante la fase di attivazione del Servizio da parte di NOITEL, il Servizio fornito al CLIENTE da altro Operatore, potrebbe subire, per ragioni di natura tecnica, un'interruzione. Il CLIENTE prende atto che l'attivazione ed espletamento della SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione a NOITEL del Codice Segreto o del Codice di Migrazione fornito dal precedente Operatore. NOITEL non assume alcuna responsabilità per ritardi o disservizi dovuti alla mancata, inesatta o ritardata comunicazione del Codice Segreto o del Codice di Migrazione.

20.1.3 Poiché per l'attivazione del servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'Operatore Donating, nonché, eventualmente dell'Operatore Donor, NOITEL non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dai predetti Operatori.

20.1.4 Il CLIENTE prende atto che l'instaurazione del rapporto per la fornitura dei Servizi con NOITEL non solleva in ogni caso il CLIENTE dagli eventuali obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'Operatore cedente e dagli eventuali canoni o corrispettivi di ogni sorta ulteriori dovuti a quest'ultimo dal CLIENTE.

20.1.5 Il CLIENTE prende, altresì, atto che qualora nell'ambito della richiesta di SPP per una o più numerazioni, egli al contempo intenda conservare una o più numerazioni attive con il servizio di telecomunicazioni in essere presso l'Operatore Donating, egli sarà tenuto a comunicare detta intenzione a NOITEL, fermo restando che quest'ultima, non garantisce la permanenza attiva presso l'Operatore Donating di dette numerazioni ulteriori, che rimane dipendente anche dagli accordi in essere tra il CLIENTE e l'Operatore Donating.

20.1.6 NOITEL non sarà responsabile dei disagi e/o delle conseguenze derivanti al CLIENTE nel caso in cui i numeri secondari, comunicati dall'Operatore Donating e presenti nei suoi data base, non corrispondano a quelli associati al numero primario indicato dal CLIENTE nella richiesta del Servizio di SPP.

### 20.2 CESSIONE DELLE NUMERAZIONI

20.2.1 Nel caso in cui il CLIENTE desideri trasferire la/le proprie utenze/ Servizi Fissi ad altro Operatore con la conservazione delle numerazioni, è indispensabile che lo stesso comunichi al Recipient il Codice di Migrazione riportato da NOITEL in fattura, e comunque disponibile richiedendolo al Servizio Clienti.

20.2.2 Il CLIENTE prende atto ed accetta che la procedura di trasferimento di cui al precedente comma - che deve essere avviata dal Recipient - è l'unica procedura disponibile per il trasferimento delle utenze, con espressa esclusione di qualsiasi ulteriore procedura.

20.2.3 Resta ferma l'applicazione dei contributi previsti all'articolo 11.4 delle presenti Condizioni.

20.2.4 NOITEL non sarà responsabile degli eventuali disservizi subiti dal CLIENTE per cause imputabili all'Operatore Recipient nella gestione delle attività di propria competenza nel processo di SPP.

20.2.5 Decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della richiesta di trasferimento delle utenze, senza che l'Operatore Recipient abbia provveduto all'attivazione della linea, NOITEL si riserva il diritto di disattivare i Servizi, senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità, a nessun titolo, in capo alla stessa NOITEL. In ogni caso, il CLIENTE è tenuto a pagare i corrispettivi per i Servizi usufruiti, sino al momento dell'effettiva disattivazione degli stessi.

## 21. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

21.1 Il Contratto è regolato dalla Legge Italiana.

21.2 Per le controversie tra NOITEL e il CLIENTE riguardanti la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i. A riguardo, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione. In ogni caso, ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

21.3 Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, accessibile al sito <https://conciliaweb.agcom.it> a partire dal 23/07/2018, e secondo le modalità e i termini stabiliti dal Regolamento applicativo;

b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;

c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;

d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

21.4 Nel corso del tentativo di conciliazione, NOITEL, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo Servizio interessato dal mancato pagamento secondo quanto previsto dall'articolo 5, Capo I, della Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.

21.5 Per determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso del CLIENTE (sia CONSUMATORE che persona giuridica); per le altre tipologie di utenza - o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse - si ha riguardo al domicilio indicato dal CLIENTE al momento della conclusione del Contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale del CLIENTE.

21.6 Per tutto non previsto in ordine alla partecipazione, all'avvio alla procedura di conciliazione, e in generale, alle istanze di risoluzione non giurisdizionali delle controversie si rimanda alla Delibera 203/18/CONS e s.m.i.

21.7 Fermo quanto disposto nei precedenti commi, per ogni controversia giurisdizionale relativa al Contratto, qualora il CLIENTE sia un soggetto diverso dal consumatore, quest'ultimo inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'articolo 1469-bis Codice Civile, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di AREZZO, con espressa esclusione di ogni altro Foro. Diversamente, qualora il CLIENTE sia un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

## 22. CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI E A DISTANZA

Il CLIENTE consumatore, può recedere dal Contratto con NOITEL, ove stipulato a distanza e fuori dai locali commerciali, dandone comunicazione a NOITEL mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza alcuna penalità se non i costi previsti per legge e senza specificarne i motivi. In particolare, con la richiesta di recesso dal Contratto, non sarà addebitato al CLIENTE CONSUMATORE nessun costo di cessazione del Servizio; inoltre, escluse le ipotesi di richiesta inizio servizio o di migrazione, sarà rimborsato al CLIENTE CONSUMATORE il canone dell'offerta sottoscritta, dalla data di attivazione fino alla data di disattivazione della stessa. Sarà invece sempre addebitato l'eventuale traffico effettuato dal CLIENTE e non incluso nell'offerta. Nell'ipotesi in cui il CLIENTE CONSUMATORE eserciti il diritto di recesso in ordine ad alcuni soltanto dei Servizi attivati, il Contratto rimarrà in vigore per i restanti Servizi. Se il CLIENTE CONSUMATORE esercita il diritto di recesso di cui sopra dopo aver richiesto esplicitamente, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di 14 (quattordici) giorni, sarà tenuto a corrispondere a NOITEL un importo proporzionale e correlato ai Servizi forniti fino al momento in cui NOITEL è venuta a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del CLIENTE CONSUMATORE o, in caso di migrazione ad un diverso operatore, fino al momento della comunicazione dell'avvenuto espletamento della migrazione e dell'attivazione dei servizi da parte del nuovo operatore. In caso di richiesta di migrazione a NOITEL da parte di un diverso operatore, l'esercizio del diritto di recesso di cui sopra, nel caso in cui le procedure di migrazione tra operatori di cui alla delibera 274/07/CONS siano già in corso, potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto con il precedente operatore, non essendo possibile, per cause non dipendenti da NOITEL, il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.

NOITEL fornisce al CLIENTE CONSUMATORE apposita informativa precontrattuale denominata "Informativa Recesso" accessibile alle pagine dedicate al supporto clienti del sito [www.wireless.it](http://www.wireless.it) (o a siti web a questo o in indirizzi web da questo sito accessibili). La comunicazione di recesso deve contenere i dati dell'instestataro del Contratto, un recapito telefonico, un indirizzo e-mail valido, il riferimento del Contratto (codice utente) e il Servizio oggetto del recesso. Il CLIENTE CONSUMATORE è tenuto a specificare nella richiesta, se applicabile al Servizio oggetto di recesso, la riattivazione con o senza rientro del servizio con Telecom Italia (nel primo caso la numerazione verrà riattivata con Telecom Italia, a condizione che in passato la numerazione sia appartenuta a Telecom Italia; nel secondo caso la numerazione verrà cessata definitivamente). In alternativa, il CLIENTE potrà utilizzare il modulo denominato "MODULO RECESSO NEI 14 GIORNI DALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI TLC CONSUMATORE" - B" reso disponibile alla sezione dedicata.

## 23. TUTELA DEI DATI PERSONALI ED ELENCHI TELEFONICI "INFORMATIVA PRIVACY"

23.1 Il CLIENTE è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), che il trattamento dei dati da questi forniti a NOITEL è necessario al fine di permettere alla stessa, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto, ovvero ad obblighi ad esso connessi previsti dalla Legge e da Regolamenti vigenti.

23.2 Per trattamento di dati si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante

strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

23.3 Il titolare del trattamento è Noitel Italia S.r.l. a Socio Unico, nella persona del legale rappresentante, con sede a Roma in Via Tiburtina 1072. Il Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) ai sensi dell'Art. 37 del GDPR, è contattabile scrivendo all'indirizzo PEC [noitel\\_privacy@pec.it](mailto:noitel_privacy@pec.it), oppure a Noitel Italia Srl a Socio Unico (presso Clouditalia Telecomunicazioni Spa a Socio Unico) all'indirizzo Via Piero Calamandrei, 173 - 52100 Arezzo oppure al numero di telefono 05751944401.

23.4 I dati personali forniti dal CLIENTE nella Proposta, e/o quelli che lo stesso eventualmente fornirà successivamente a NOITEL, nell'ambito della fruizione dei Servizi, saranno trattati da NOITEL per le seguenti finalità.

(a) FINALITA' PRE-CONTRATTUALI - CONTRATTUALI E DI ADEMPIMENTO DI OBBLIGHI PREVISTI DALLA LEGGE, DA REGOLAMENTI O DA NORMATIVE UE:

- verifiche propedeutiche alla conclusione ed esecuzione del Contratto che possono comportare l'archiviazione dei dati personali forniti dall'interessato e l'utilizzo degli stessi (l'interessato ai Servizi richiesti è tenuto a compilare preliminarmente la Proposta indicando le caratteristiche dei Servizi richiesti sulla base delle quali NOITEL effettua verifiche di completezza dei dati e di fattibilità tecnica e in tal frangente NOITEL può archiviare e utilizzare i dati per le finalità di cui all'art. 2.5, lett. b, c, d, e delle Condizioni);
- concludere e dare esecuzione al Contratto;
- fornire i Servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale NOITEL (ivi inclusi i servizi supplementari ed opzionali);
- per la gestione della fatturazione dei servizi e/o di corrispondenza, anche attraverso società incaricate per la stampa e la spedizione dei documenti recanti dettagli del traffico e/o fiscali;
- provvedere alla gestione amministrativa e tecnica del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei Servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, l'assistenza amministrativa e tecnica);
- per la tutela del credito, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, anche attraverso banche e istituti di credito, società di factoring o cessionarie dei crediti, professionisti per assistenza in caso di contestazioni, nonché per l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di Settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri Operatori;
- i dati personali saranno altresì trattati anche per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità, e per finalità civilistiche, contabili e fiscali;
- esercitare i diritti del Titolare (ad esempio il diritto di difesa in giudizio).

Il conferimento dei dati personali è necessario per le finalità sopraelencate e il relativo trattamento non necessita del consenso del CLIENTE. L'eventuale rifiuto di fornire detti dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale e, pertanto, di erogare i Servizi richiesti.

(b) ALTRE FINALITA':

- per elaborazione di studi e ricerche statistiche, controllo della qualità dei servizi e certificazioni, verifica del livello di soddisfazione della Clientela sui servizi, anche attraverso l'impiego di società per il controllo della qualità dei servizi o enti di certificazione;
- per la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di NOITEL, nonché di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali NOITEL abbia stipulato accordi commerciali, anche attraverso agenti e procuratori, società di consulenti o consulenti, e inviare Newsletter, mediante strumenti automatizzati (es: posta elettronica, SMS, ecc.) e/o tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea, ecc.).

Per utilizzare i dati personali del Cliente per le finalità di cui alla lettera (b) e svolgere le attività ivi indicate, il Cliente dovrà esprimere il consenso in fase di sottoscrizione della Proposta.

La informiamo, altresì, che in occasione dell'invio di ogni comunicazione effettuata per le finalità di cui alla lettera (b) potrà opporsi in ogni momento al trattamento seguendo le apposte istruzioni fornite in occasione di ogni comunicazione, oppure attraverso l'apposita Area Clienti che viene attivata al momento della sottoscrizione del servizio. L'opposizione può essere anche parziale e riguardare anche la volontà di ricevere le comunicazioni, solo mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali.

I dati personali saranno trattati da personale di NOITEL, appositamente incaricato dalla stessa. Per alcuni trattamenti NOITEL potrà avvalersi anche di soggetti terzi che dovranno attenersi, in ogni caso, alle istruzioni specificamente impartite da NOITEL per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati loro affidati.

Per quanto indicato nel presente comma, il consenso al trattamento dei dati dovrà essere debitamente espresso nella Proposta di Contratto.

23.5 Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza, e potrà essere effettuato mediante supporto cartaceo o anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

23.6 Ferma restando, la cancellazione dei dati di traffico (telefonico e/o telematico) non necessari per la fatturazione o per la gestione del pagamento di interconnessione, ai sensi dell'articolo 123 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico (ivi inclusi gli eventuali "Log" o dati relativi all'ubicazione) saranno conservati per finalità di fatturazione o pagamento delle interconnessioni per un periodo massimo di 6 (sei) mesi dalla relativa

fatturazione, ovvero dal momento della pretesa di pagamento. In caso di contestazione, tuttavia, i relativi dati potranno essere conservati per un periodo superiore, fino alla prescrizione del relativo diritto.

I dati relativi al traffico telefonico saranno, inoltre, conservati per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di comunicazione, per finalità di accertamento e repressione dei reati, mentre, per le medesime finalità, i dati relativi al traffico telematico, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, saranno conservati per 12 (dodici) mesi dalla data della comunicazione.

I dati relativi alle chiamate senza risposta sono conservati per 30 (trenta) giorni.

I "Tempi di conservazione" riportati si riferiscono a quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 (Codice Privacy), ma tali tempistiche possono variare a seconda delle varie Direttive europee che possono venire emesse.

Attualmente, in attuazione dell'articolo 20 della direttiva (UE) 2017/541 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017, sulla lotta contro il terrorismo per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale il termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, è stabilito in 72 mesi, in deroga a quanto previsto dall'articolo 132, commi 1 e 1-bis, del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Salvo quando sopra precisato, i dati vengono conservati per le Finalità di cui alla lettera (a), per tutta la durata del rapporto contrattuale e, nel caso di disdetta e/o altro tipo di cessazione del rapporto entro il termine di prescrizione ordinario di 10 anni previsto dalla legge all'art. 2946 C.c. decorrente dalla cessazione del rapporto, salvo eventuali effetti interruttivi della stessa. Restano inoltre fermi i termini decennali di conservazione dei soli documenti e relativi dati di natura civilistica, contabile e fiscale come previsti dalla legge all'art. 2220 C.c. in vigore; e per non oltre 2 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di cui alla lettera (b), o termine inferiore, qualora intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato.

23.7 Il CLIENTE dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento Europeo n. 2016/679 e, in particolare, il CLIENTE è consapevole del suo diritto:

- di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;

- di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle categorie di dati personali trattati, il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del responsabile per la protezione dei dati designato ai sensi dell'articolo 37, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati, qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento;

- di ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati, la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi a loro trattamento;

- di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché allo scopo della raccolta, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;

- di proporre reclamo a un'autorità competente.

La cancellazione o modifica dei dati avverrà secondo le tempistiche tecniche previste per ciascuno dei servizi sopra elencati. Lei potrà esercitare i diritti sopra descritti, mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al seguente indirizzo: Noitel Italia Srl a Socio Unico (presso Clouditalia Telecomunicazioni Spa a Socio Unico) - Via Piero Calamandrei 173, 52100 Arezzo; oppure attraverso PEC all'indirizzo noitel\_privacy@pec.it.

Il CLIENTE ha diritto, mediante compilazione e sottoscrizione del relativo modulo predisposto da NOITEL (reperibile sul sito web, alla sezione "AREA CLIENTI"), di essere inserito negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di essere informato delle modalità di inserimento, di modifica, di utilizzo e di cancellazione dei dati personali, nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere nn. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### **24. PROPRIETA' INTELLETTUALE**

24.1 I Servizi saranno utilizzati dal CLIENTE nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di NOITEL.

24.2 NOITEL è titolare esclusiva e/o dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al CLIENTE in esecuzione del Contratto. Il CLIENTE non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non

nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire dei Servizi, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

24.3 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di NOITEL, e che sia messa a disposizione del CLIENTE potrà essere utilizzata dal CLIENTE unicamente per la fruizione dei Servizi per i quali è in vigore il Contratto. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di NOITEL.

24.4 Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del CLIENTE a mezzo dei Servizi sarà utilizzato dal CLIENTE nel rispetto di tali diritti. Il CLIENTE assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne NOITEL da qualunque conseguenza pregiudizievole, secondo quanto previsto dagli articoli 7.3 e 17.

#### **25. CESSIONE DEL CONTRATTO – SUBAPPALTO E SUB-FORNITURA**

25.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal CLIENTE a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di NOITEL.

25.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa dalle Parti.

25.3 NOITEL è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del CLIENTE, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di NOITEL verso il CLIENTE in base alle presenti Condizioni Generali di Contratto. Il CLIENTE riconosce espressamente il diritto di NOITEL alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di NOITEL da ogni responsabilità.

25.4 NOITEL ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento dei Servizi, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi.

#### **26. DISPOSIZIONI FINALI**

26.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sostituiscono qualsiasi precedente condizione relativa alla fornitura dei Servizi.

26.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alla Proposta WS, alle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, alla Carta dei Servizi e ad ogni altro documento contrattuale eventualmente allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto che il CLIENTE dichiara di avere espressamente esaminato e approvato.

26.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto potranno subire modificazioni in seguito a successive disposizioni di Legge e/o Regolamenti e/o Provvedimenti delle competenti Autorità.

26.4 L'eventuale inefficacia di una clausola delle presenti Condizioni Generali di Contratto, non comporterà l'invalidità delle altre clausole.

#### **27. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE**

27.1 NOITEL è società titolare di apposite autorizzazioni ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari. NOITEL fornisce i propri Servizi di Telecomunicazione e di Cloud Computing in ottemperanza alle condizioni indicate in dette autorizzazioni o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione dei Servizi; l'utilizzo di dette infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e Aggiuntive regimi di responsabilità del CLIENTE in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

27.2 A norma della Delibera n. 78/02/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il CLIENTE ha la facoltà di disattivare l'accesso alle numerazioni internazionali, di rete interna e a tariffa premio, nei termini indicati nella descrizione dei Servizi ed in ottemperanza alla Delibera n. 179/03/CSP e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### **28. ONERI FISCALI**

Salvo diverse disposizioni di Legge, tasse, imposte ed eventuali spese inerenti al presente Contratto saranno a carico del CLIENTE.

#### **CONDIZIONI GENERALI DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE**

##### **29. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE**

29.1 Qualora, ai sensi dell'articolo 5 delle presenti Condizioni, per l'attivazione del Servizio richiesto, NOITEL, debba consegnare al CLIENTE il Dispositivo necessario alla fruizione del Servizio stesso e procedere alla Installazione a Tetto dello stesso, si osserveranno, oltre alle clausole di cui all'articolo 5 delle Condizioni, le seguenti disposizioni.

L'Installazione sarà fornita da Incaricati di NOITEL, personale qualificato dipendente di NOITEL stessa, e/o da Aziende Installatrici (di seguito "Installatori") della cui opera NOITEL si avvale sia per le prestazioni di Installazione che di Vendita dei Servizi. L'elenco degli Installatori è pubblicato

nel Sito.

29.2L'installazione sarà fornita esclusivamente qualora il CLIENTE, in ossequio all'articolo 5.9 delle Condizioni, conceda a NOITEL, per l'intera durata del Contratto, il diritto di accedere (di seguito il "**Diritto di Accesso**") alla propria unità immobiliare o alle unità immobiliari ove è necessario installare il Dispositivo.

29.3L'installazione potrà essere considerata "**Standard**" o "**Non Standard**" come di seguito specificato.

Per **Installazione "Standard"** si intende quanto incluso nell'attivazione del Servizio che comprende, se richiesto dal CLIENTE, la consegna e l'installazione del seguente materiale:

- (i) antenna (CPE) + alimentatore + convertitore POE;
- (ii) telefono VoIP se richiesto; Le prestazioni di Installazione "**Standard**" (di seguito la "**Installazione**" o le "**Prestazioni**") comprendono:
  - (a) un'ora di lavoro;
  - (b) la fornitura di 10 metri di cavo;
  - (c) la fornitura di n. 2 - 4 plug rj45 (a seconda del Servizio -richiesto);
  - (d) la configurazione di CPE o telefono VoIP.

Al di fuori di quanto sopra indicato, l'**Installazione** sarà definita "**Non Standard**" come da successivo comma 4 del presente articolo. Oltre questi limiti, infatti, verranno applicati i costi extra come definiti nella **Tabella A** sottostante.

29.4 Per Installazioni "**Non Standard**" si intendono:

- (a) le installazioni in cui il CLIENTE richieda Prestazioni aggiuntive rispetto a quelle ricomprese nell'attivazione del Servizio, e più specificatamente, rispetto a quelle indicate al precedente comma 3 del presente articolo; le prestazioni aggiuntive danno diritto a NOITEL di applicare i costi extra dettagliati nella sottostante **Tabella A** con la precisazione che le casistiche indicate nella predetta Tabella sono da considerarsi a titolo esemplificativo e non esaustivo. Eventuali attività che il CLIENTE dovesse richiedere ivi non ricomprese, saranno oggetto di specifico preventivo da effettuarsi in fase di Installazione;
- (b) le installazioni in cui il CLIENTE, nonostante che l'Incaricato di NOITEL o l'Installatore abbia individuato ed illustrato allo stesso il corretto posizionamento e/o staffaggio utile per una ricezione del segnale ottimale, decida, per ragioni estetico/economiche o altro motivo, contro le indicazioni fornite, di effettuare una Installazione posizionata diversamente. In tali casi, NOITEL non sarà responsabile nel caso in cui, al momento del rilascio del Servizio, il segnale dovesse risultare superiore a -80 dbi, o la visuale tra base station (ripetitore) e CPE dovesse essere ostacolata da vegetazione o altri ostacoli. Eventuali attività necessarie, quali, ad esempio, interventi di ripuntamento o riposizionamento CPE, saranno da considerarsi a completo carico del CLIENTE, qualsiasi Servizio sia stato contrattualizzato;
- (c) le installazioni in cui il CLIENTE intenda utilizzare Dispositivi di sua proprietà, o comunque non forniti da NOITEL, fatto sempre salvo quanto previsto al comma 5.13 delle Condizioni di Contratto;
- (d) le installazioni in cui il CLIENTE ha effettuato direttamente (o a mezzo terzi da lui incaricati) il passaggio del cavo ethernet (calata) e della pluggatura;
- (e) le installazioni in cui il CLIENTE ha installato direttamente (o a mezzo terzi da lui incaricati) la CPE e effettuato il passaggio del cavo ethernet (calata) e della pluggatura.

29.5L'intervento di Installazione potrà essere effettuato da Incaricati di NOITEL e/o da Installatori. Nel caso di Installazioni "Non Standard" le cui prestazioni siano eseguite da Installatori, i costi extra saranno fatturati direttamente dagli Installatori al CLIENTE che dovrà corrispondere gli importi dovuti come concordato con gli Installatori stessi, sia nel caso di Servizi resi in modalità PostPagata che PrePagata. NOITEL non risponde di eventuali errori di fatturazione e/o mancata fatturazione dei corrispettivi richiesti dagli Installatori. Nel caso, invece, in cui le prestazioni di Installazione "Non Standard" siano eseguite da Incaricati di NOITEL, i costi extra saranno addebitati direttamente da NOITEL stessa al CLIENTE nella prima fattura successiva all'esecuzione delle relative attività in caso di Servizi resi in modalità PostPagata; con l'emissione di fattura ad hoc in caso di Servizi - resi in modalità PrePagata.

29.6Le prestazioni di Assistenza Post-Installazione (di seguito la "**Manutenzione**" o le "**Prestazioni**") comprendono le attività indicate nelle **Table B e C** sottostanti.

29.7La Manutenzione sarà fornita da NOITEL su richiesta del CLIENTE e per tutta la durata del Contratto e con le specifiche che seguono.

29.8In caso di Servizi resi in modalità PostPagata, le prestazioni di Manutenzione di cui alla **Tabella B**, verranno fornite dietro pagamento del corrispettivo ivi indicato, solo ed esclusivamente nei seguenti casi:

- (a) in caso di Installazione "Non Standard" di cui al quarto comma, lettera (b) del presente articolo;
- (b) sia necessario intervenire su Dispositivi di Proprietà del CLIENTE, o comunque non forniti da NOITEL;
- (c) l'intervento di manutenzione si sia reso necessario a seguito del verificarsi di un evento imputabile ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria del CLIENTE o di terzi non autorizzati da NOITEL, o, ancora, a caso fortuito o a cause di forza maggiore (cfr. articolo 19.3, lettera (a) di cui alle presenti Condizioni);
- (d) l'intervento, pur non essendo necessario per le attività di Manutenzione, viene espressamente richiesto dal CLIENTE.

29.9In caso di Servizi resi in modalità PrePagata, le prestazioni di

Manutenzione di cui alla **Tabella C**, si intendono sempre fornite dietro pagamento del corrispettivo ivi indicato.

29.10 La Manutenzione potrà essere effettuata da Incaricati di NOITEL e/o da Installatori. In entrambi i casi, i costi (laddove previsti) saranno fatturati direttamente da NOITEL al CLIENTE nella prima fattura successiva all'esecuzione delle relative attività in caso di Servizi resi in modalità PostPagata; con l'emissione di fattura ad hoc in caso di Servizi resi in modalità PrePagata.

### 30. ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE

30.1 NOITEL (o per essa l'Installatore) provvederà a contattare telefonicamente il CLIENTE al fine di concordare il giorno e l'ora in cui un Incaricato di NOITEL o un Installatore dovranno eseguire le prestazioni (Installazione e/o Manutenzione) richieste dal CLIENTE. Una volta eseguite tutte le attività richieste dal CLIENTE, l'Incaricato e/o l'Installatore richiederà al CLIENTE di apporre la propria firma su un apposito documento denominato Rapporto di Servizio (di seguito "**RDS**") riportante il dettaglio di tutte le attività eseguite. Il RDS dovrà essere sottoscritto dal CLIENTE in duplice copia, una delle quali gli verrà restituita controfirmata dall'Incaricato e/o dall'Installatore.

30.2 Gli Incaricati di NOITEL e/o gli Installatori saranno muniti di apposito tesserino di riconoscimento che dovranno esibire a richiesta del CLIENTE.

30.3 E' onere del CLIENTE:

- (i) fatto salvo quanto già previsto all'articolo 5.12 delle Condizioni di Contratto, fornire a NOITEL, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, dettagliate informazioni sui rischi esistenti negli ambienti e spazi ove verrà installato il Dispositivo a Tetto, attraverso la compilazione e sottoscrizione del modulo "Informativa Rischi Specifici" reperibile accedendo al Sito alla sezione "AREA CLIENTI", o comunque richiedibile al Servizio Clienti;
- (ii) verificare se l'Installazione e la Manutenzione del Dispositivo siano soggette al previo rilascio di permessi e/o di autorizzazioni;
- (iii) verificare che la collocazione del Dispositivo sia compatibile con quanto stabilito da Leggi e/o da Regolamenti vigenti a livello nazionale e/o locale;
- (iv) in caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura del CLIENTE provvedere, all'ottenimento degli stessi.

Nel caso in cui il CLIENTE richieda, comunque, a NOITEL l'Installazione del Dispositivo indipendentemente dalla verifica di cui al punto (ii) e (iii) e/o dall'ottenimento di quanto indicato al punto (iv), il CLIENTE si impegna a manlevare e tenere indenne NOITEL da ogni conseguenza derivante dalla scelta di Installazione del Dispositivo.

30.4 Sono a carico del CLIENTE gli obblighi di assicurare la tutela della salute e della sicurezza agli Incaricati di NOITEL e/o degli Installatori che effettuano le prestazioni di Installazione e/o Manutenzione dei Dispositivi.

30.5 NOITEL sarà tenuta a rispettare ogni ragionevole prescrizione stabilita dal CLIENTE, o prevista dalla Legge, per la sicurezza delle persone. NOITEL assicura che gli Installatori saranno in possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente e che al CLIENTE verrà rilasciata la dichiarazione di conformità del Dispositivo ai sensi di legge.

### 31. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

31.1 Fatte salve le previsioni di cui al Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005) NOITEL garantisce ogni opera eseguita per l'installazione effettuata da NOITEL o dagli Installatori, per un periodo di 15 (quindici) giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'Installazione ("**Periodo di Garanzia**").

31.2 Durante il Periodo di Garanzia NOITEL si impegna ad eseguire gratuitamente, su semplice richiesta del CLIENTE, tutti i necessari interventi di riparazione e/o di rettifica del "**Guasto in Attivazione**".

31.3 Resta inteso che la garanzia di cui sopra non copre gli interventi di sola consegna o sostituzione del Dispositivo, né gli interventi di riparazione e/o manutenzione su impianti non realizzati da NOITEL o da persone non incaricate da NOITEL, né gli interventi di rettifica resi necessari a fronte di guasti o malfunzionamenti dovuti a negligenza del CLIENTE o conseguenza di eventi atmosferici.

31.4 NOITEL non assume alcuna altra obbligazione oltre a quelle ivi previste.

### 32. RESTITUZIONE APPARECCHIATURA

32.1 In parziale deroga a quanto previsto all'articolo 5.5 delle presenti Condizioni, in ogni caso di cessazione del Contratto, il CLIENTE, esclusivamente se trattasi di Dispositivo installato a Tetto, potrà richiedere a NOITEL, ed entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta cessazione del Contratto, l'intervento di suoi Incaricati e/o Installatori per la disinstallazione e conseguente restituzione del Dispositivo. In tal caso, NOITEL (o per essa l'Installatore) provvederà a contattare telefonicamente il CLIENTE al fine di concordare il giorno e l'ora del ritiro. Il costo dell'intervento, pari ad Euro 91,50 iva inclusa, verrà addebitato al CLIENTE.

32.2 Laddove, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla cessazione del Contratto, il CLIENTE non abbia richiesto l'intervento di cui al precedente comma, il CLIENTE dovrà procedere in autonomia alla disinstallazione del Dispositivo e provvedere alla sua restituzione entro i successivi 15 (quindici) giorni. In caso di mancata restituzione del Dispositivo, NOITEL addebiterà al CLIENTE il costo del Dispositivo. Nel caso di cui al comma 2 del presente articolo, il CLIENTE sin d'ora manleva NOITEL per ogni eventuale danno che lo stesso dovesse subire a causa delle operazioni di disinstallazione del Dispositivo.