

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA**1. PREMESSE E ALLEGATI.**

- 1.1. Le premesse, gli allegati e gli altri documenti indicati nelle presenti condizioni generali di contratto (nel seguito solo "CGC") formano e costituiscono parte integrante e sostanziale dell'accordo tra le Parti ("Contratto").

2. OGGETTO DEL CONTRATTO E DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE.

- 2.1. Il Contratto ha ad oggetto la fornitura da parte di TESLATEL in favore del CLIENTE dei servizi di comunicazione elettronica ("Servizi") descritti nella proposta d'ordine ("Proposta d'Ordine"), per l'impiego da parte del CLIENTE per uso personale non riferibile ad attività economica, imprenditoriale o professionale avente ad oggetto i medesimi Servizi.
- 2.2. Il Contratto è disciplinato dalle presenti CGC, dalla Proposta d'Ordine, dall'informativa sul trattamento dei dati personali, dal Listino/Condizioni di Servizio (ivi inclusi eventuali allegati in esso richiamati ed eventuali moduli Listino/Condizioni di Servizio relativi a ulteriori servizi attivati successivamente), dalla Carta dei Servizi TESLATEL che regola principi e *standard* di qualità dei servizi erogati ("Carta Servizi") e dalle norme richiamate in tutti i predetti atti o applicabili per legge o per disciplina di settore (tutti i detti documenti congiuntamente "Documentazione Contrattuale"). Le CGC e la Carta Servizi possono essere aggiornate periodicamente e sono sempre a disposizione sul sito Web di TESLATEL nella sezione "Normativa" accessibile dalla home page. In caso di difformità e salvo ove diversamente disposto nel Listino/Condizioni di Servizio e/o i suoi allegati, i termini e le condizioni contenuti in questi ultimi prevarranno sulle presenti CGC.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE.

- 3.1. Il CLIENTE sottopone a TESLATEL la Proposta d'Ordine per il Servizio prescelto. La Proposta d'Ordine s'intende accettata nel momento in cui TESLATEL attiva il Servizio ovvero comunica per iscritto l'accettazione. TESLATEL ha diritto e si riserva di subordinare l'accettazione della Proposta d'Ordine e, comunque, di proseguire l'erogazione del Servizio anche nel corso dell'esecuzione del Contratto, alla verifica della completezza e veridicità delle informazioni fornite dal CLIENTE nonché a valutazione dell'affidabilità creditizia del CLIENTE sottoposta all'insindacabile giudizio di TESLATEL da compiersi, nel rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali, sulla scorta di informazioni provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi, al cui accesso il CLIENTE consente con la sottoscrizione della Proposta d'Ordine, (ii) archivi e registri pubblici, anche contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) informazioni statistiche. Inoltre, TESLATEL potrà rifiutare la Proposta d'Ordine se il CLIENTE risulti civilmente incapace, sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di TESLATEL; sia stato precedentemente coinvolto in casi di minacce all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo.
- 3.2. Qualora il Contratto sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza da cliente consumatore, nel rispetto di quanto previsto dal Codice del Consumo il Contratto s'intende concluso con la ricezione da parte del CLIENTE di conferma da parte di TESLATEL della copia del Contratto su supporto durevole, da effettuarsi al momento della conclusione del Contratto stesso o al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla sua conclusione e comunque prima dell'attivazione del Servizio.
- 3.3. Il Servizio sarà attivato entro 30 giorni dal decorso del c.d. periodo di ripensamento di 14 giorni solari previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo ove applicabile, salvo i casi in cui emergano ovvero subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a TESLATEL. In tal caso TESLATEL si riserva di declinare la Proposta d'Ordine, ovvero di rimodulare tempi e modalità di attivazione, dandone comunicazione. Qualora il CLIENTE lo chieda espressamente TESLATEL avvierà l'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento indicato dall'articolo 52 del Codice del Consumo. In questo caso il CLIENTE potrà comunque esercitare il proprio diritto di ripensamento nel termine di 14 giorni solari, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi sostenuti per l'attivazione del Servizio nonché, ove la fornitura sia stata avviata, i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto.

4. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE. USO CORRETTO E IN BUONA FEDE.

- 4.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi per uso esclusivamente personale e secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dalla Documentazione Contrattuale.
- 4.2. Il CLIENTE ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti, abusivi o impropri, per arrecare molestie o offese o per violare, direttamente o indirettamente, diritti di terzi (ad esempio mediante comunicazioni indesiderate, a contenuto illecito ecc.), per fini di lucro, per conseguire vantaggi non connessi alla normale fruizione dei Servizi e allo scopo di uso personale per il quale i Servizi sono richiesti, o per fare conseguire a terzi detti vantaggi, rispettando le modalità ed i limiti previsti dalla Documentazione Contrattuale. TESLATEL potrà adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni possibile abuso, incluse forme di limitazione e selezione del traffico. In caso di inosservanza delle disposizioni del Contratto TESLATEL si riserva di sospendere totalmente e/o parzialmente i Servizi informando il CLIENTE, ove possibile prima della sospensione, al fine di tentare di pervenire a una soluzione condivisa della problematica riscontrata,

fermo restando l'obbligo del CLIENTE di pagare gli importi che risulteranno dovuti. TESLATEL non sarà in nessun caso responsabile per le conseguenze derivanti da uso dei Servizi illecito e/o improprio e/o non conforme al contenuto della Documentazione Contrattuale, alla causa del Contratto e alle disposizioni vigenti, anche da parte di terzi. Il CLIENTE prende atto e accetta che in caso di eventi comunque prodottisi che possano generare il ragionevole rischio di pregiudizio all'integrità anche parziale delle reti, dei sistemi e delle piattaforme tecnologiche di TESLATEL o di terzi e per la qualità e continuità del servizio erogato al CLIENTE e/o a terzi, TESLATEL potrà sospendere totalmente o parzialmente ovvero interrompere la fornitura dei Servizi. In tali casi nessuna responsabilità potrà essere imputata alla Società per eventuali danni, conseguenze pregiudizievoli, disservizi occorsi al CLIENTE o a terze parti.

- 4.3. Il CLIENTE assume a proprio esclusivo carico ogni e qualsiasi responsabilità derivante dall'eventuale utilizzo, diffusione ed erogazione di servizi contrari alla normativa e/o regolamentazione vigenti obbligandosi sin d'ora a manlevare e tenere indenne TESLATEL da qualsiasi pretesa di terzi incluse Pubbliche Amministrazioni derivante in qualsiasi modo e misura dall'utilizzo dei Servizi da parte del CLIENTE.

5. EROGAZIONE DEI SERVIZI.

- 5.1. Gli indicatori ed i livelli di qualità che TESLATEL s'impegna a rispettare ai sensi delle delibere AGCOM n. 131/06/CONS e n. 244/08/CSP e s.m.i. nonché le informazioni sulle prestazioni dei Servizi inclusi la tecnologia utilizzata e le caratteristiche minime che i sistemi del CLIENTE devono possedere per la corretta fruizione dello stesso sono contenuti nella Carta Servizi e resi disponibili e aggiornati sul sito Web di TESLATEL.
- 5.2. Il CLIENTE prende atto che i Servizi possono essere erogati attraverso risorse di TESLATEL e/o di fornitori terzi, in quest'ultimo caso a esclusiva cura e responsabilità di questi ultimi, in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del Contratto, e che TESLATEL non ha il controllo e non può intervenire in alcun modo sui contenuti tecnici e sui livelli di qualità del servizio fornito da terzi. Le caratteristiche dei Servizi potranno essere modificate anche temporaneamente per motivi tecnici e/o organizzativi oppure per causa di guasti o di manutenzione. Il CLIENTE prende atto che TESLATEL e/o i fornitori terzi potranno sospendere i Servizi, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti e/o eventi dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o interventi manutentivi e/o migliorativi.

6. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.

- 6.1. Ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di fatturazione elettronica, le fatture di TESLATEL saranno inviate al CLIENTE attraverso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI) e potranno essere visualizzate e scaricate nell'apposita area personale del sito Web dell'Agenzia delle Entrate. TESLATEL invierà al CLIENTE anche una copia della fattura per via elettronica (non è previsto invio di copia cartacea della fattura), all'indirizzo *email* indicato nella Proposta d'Ordine o a quello comunicato al Servizio Clienti Teslatel in caso di modifica successiva. La fattura s'intende ricevuta dal CLIENTE dopo 10 giorni dalla sua messa a disposizione nel cassetto fiscale ovvero dall'invio per *email*. Qualora il CLIENTE intenda contestare le fatture dovrà farlo entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento a pena di decadenza.
- 6.2. Il CLIENTE è tenuto al pagamento dei corrispettivi stabiliti nella Documentazione Contrattuale a decorrere dalla data di attivazione dei Servizi. Sono altresì a carico del CLIENTE tutti gli oneri tributari previsti dalle pertinenti norme. I corrispettivi saranno fatturati periodicamente secondo quanto indicato nella Documentazione Contrattuale. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la scadenza indicata nella Documentazione Contrattuale, usando la modalità prescelta indicata nella Proposta d'Ordine o una tra quelle messe a disposizione da TESLATEL. Le fatture dovranno essere pagate per intero; il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione dei Servizi e/o la risoluzione del Contratto. In caso di contestazione tempestiva di addebiti in fattura il CLIENTE potrà sospendere il pagamento del solo importo contestato e comunque fino alla definizione del relativo reclamo.
- 6.3. Conformemente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e succ. mm. e ii., TESLATEL si riserva la facoltà di addebitare al CLIENTE: a) i costi operativi e interessi moratori sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture, anche per incapienza del conto corrente bancario su cui il CLIENTE ha domiciliato il pagamento; b) un importo *una tantum* a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità; c) un importo *una tantum* a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione dei Servizi successivamente alla sospensione per morosità. Gli importi saranno pubblicati nella sezione dedicata ai consumatori del sito Web di TESLATEL. In caso di CLIENTE non consumatore ai ritardati e mancati pagamenti di fatture si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 231/2002 in materia di lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali.
- 6.4. TESLATEL potrà compensare gli importi dovuti dal CLIENTE in forza del presente Contratto con qualsiasi importo eventualmente dovuto da TESLATEL al CLIENTE a qualsiasi titolo.

7. RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.

- 7.1. Il CLIENTE invia eventuali segnalazioni e reclami per disservizi al Servizio Clienti Teslatel attraverso i canali indicati al punto 11. TESLATEL s'impegna a gestire i reclami entro 45 giorni dal ricevimento fornendo risposta al CLIENTE in caso di mancato accoglimento.

In caso di gestione ritenuta non soddisfacente o di mancata risposta nel termine indicato, il CLIENTE potrà attivare le procedure di risoluzione delle controversie previste dalla vigente disciplina regolatoria secondo quanto indicato nella Carta Servizi Teslatel.

- 7.2. Nei rapporti tra il CLIENTE e TESLATEL, i documenti, anche in formato elettronico, prodotti dai sistemi informatici TESLATEL costituiscono piena prova di ogni fatto inerente al rapporto contrattuale fino a prova contraria a carico del CLIENTE.

8. MODIFICHE CONTRATTUALI.

- 8.1. TESLATEL comunicherà al CLIENTE eventuali modifiche unilaterali del Contratto, inclusi i corrispettivi, con le modalità previste dalle disposizioni in materia (a titolo esemplificativo e non esaustivo attraverso comunicazione in fattura o sul sito Web). Le modifiche saranno efficaci non prima del 30° giorno dalla comunicazione. Le modifiche potranno essere determinate dai giustificati motivi di seguito elencati in via esemplificativa e non esaustiva: i) per aggiornamento delle infrastrutture e/o dell'organizzazione commerciale; ii) per mutamenti delle condizioni di mercato o della disciplina legislativa o regolamentare che incidono sull'equilibrio economico del Servizio o del Contratto; iii) per interventi resi necessari da esigenze di prevenzione e contrasto di frodi e/o abusi e/o di fenomeni che mettano a rischio la sicurezza e l'integrità delle reti e dei servizi. In caso di modifica unilaterale il CLIENTE ha facoltà di recedere dal Servizio senza penalità né costi di disattivazione entro 60 giorni dalla comunicazione della modifica. L'obbligo di informativa da parte di TESLATEL e il diritto di recesso del CLIENTE di cui al presente articolo non troveranno applicazione nel caso in cui le modifiche i) siano esclusivamente a vantaggio del CLIENTE, ii) abbiano carattere puramente amministrativo e non producano pregiudizio al CLIENTE, o iii) siano imposte direttamente dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

9. DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO DELLE PARTI.

- 9.1. Il Contratto è a tempo indeterminato con facoltà di recesso dai Servizi a favore di entrambe le Parti. Il recesso dovrà essere comunicato per iscritto all'altra Parte con un preavviso di 30 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso stesso. La fornitura del Servizio oggetto di dichiarazione di recesso cesserà automaticamente e senza ulteriore avviso alla scadenza del detto termine. Qualora il recesso abbia ad oggetto uno o più tra i Servizi attivi, il Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi.
- 9.2. In caso di recesso del CLIENTE, TESLATEL potrà addebitare un costo di disattivazione il cui importo è reso noto e aggiornato attraverso il sito Web di TESLATEL a copertura dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso.
- 9.3. In caso di efficacia del recesso del CLIENTE anteriore all'integrale versamento dell'eventuale contributo di attivazione di Servizi, il CLIENTE continuerà a pagare le quote residue del detto contributo di attivazione secondo il piano concordato, salva la possibilità di versare il residuo in unica soluzione alla cessazione del Servizio.

10. DATI PERSONALI.

- 10.1. Le Parti si danno atto che il trattamento dei dati personali oggetto del presente Contratto sarà eseguito conformemente alle previsioni del Regolamento UE 2016/679 (il "GDPR"), del D.Lgs. 196/2003 (il "Codice Privacy Italiano") e della normativa applicabile, secondo quanto dettagliatamente indicato nell'informativa sul trattamento dei dati personali fornita al CLIENTE all'atto della sottoscrizione della Proposta d'Ordine.

11. COMUNICAZIONI.

- 11.1. Tutte le comunicazioni del CLIENTE a TESLATEL inerenti il Contratto dovranno essere indirizzate al Servizio Clienti Teslatel attraverso i seguenti canali:
- Numero telefonico: 02 800 800
 - E-mail: servizi.voce@teslatel.eu
 - PEC: teslatel@pec.it
 - Posta: TESLATEL SRL, Piazzale Biancamano 8, 20121, Milano
- 11.2. TESLATEL non sarà responsabile verso il CLIENTE della intempestiva gestione di comunicazioni, inclusi i reclami, inviate attraverso canali diversi da quelli su indicati.
- 11.3. Ogni comunicazione al CLIENTE si presume da questi conosciuta nel momento in cui viene inviata all'indirizzo *email* dichiarato nella Proposta d'Ordine che costituisce elezione di domicilio legale ai fini del presente Contratto. Qualsiasi comunicazione scritta a TESLATEL inviata attraverso modalità diverse dalla PEC dovrà sempre essere accompagnata da copia fronte-retro di un documento d'identità in corso di validità del CLIENTE, in assenza della quale non sarà possibile accertare la provenienza della comunicazione dal CLIENTE e quest'ultima non sarà presa in considerazione.