



**SERVIZIO DATI HSPA/HSPA+**  
**CONDIZIONI GENERALI**

### **1. Oggetto**

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto fra Connessioni Metropolitane S.r.l., con sede a Prato (PO) in Via G. Valentini 14, CAP 59100, P.IVA / C.F. 01712120979 - R.E.A. N. 463780 C.C.I.A.A. DI PRATO - Cap. sociale 99.000,00 euro i.v. ("ConMet") ed il Cliente per la fruizione dei servizi DATI HSPA/HSPA+ ConMet in abbonamento e degli eventuali servizi accessori.

### **2. Documenti collegati**

Il rapporto tra ConMet ed il Cliente è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, dalle condizioni del piano e delle eventuali opzioni e/o promozioni, scelte dal Cliente per la fruizione del servizio dati, nonché dalle condizioni che regolano i servizi accessori, gratuiti o a pagamento; condizioni tutte regolate e specificate nel modulo di richiesta di attivazione dei servizi ("Proposta di abbonamento").

### **3. Conclusione del contratto**

Il Cliente potrà concludere il contratto consegnando o inviando la Proposta di abbonamento a ConMet tramite i canali preposti oppure a distanza (a titolo esemplificativo, via web). La Proposta di abbonamento indicherà il piano prescelto e le eventuali opzioni, gratuite o a pagamento, aggiuntive e/o subordinate a tale piano. Ove non diversamente specificato le opzioni si rinnovano automaticamente ogni mese. L'accettazione della Proposta di abbonamento è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente da parte di ConMet, da compiersi mediante l'esame di dati provenienti da 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 dà autorizzazione a ConMet alla sottoscrizione del contratto, da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e da informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di ConMet. La proposta è accettata nel momento in cui ConMet attiva la SIM dati da utilizzare per la connettività mobile. L'accettazione della Proposta potrebbe: (i) essere sottoposta all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso ConMet, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da ConMet con qualsiasi marchio commerciale, e/o al rilascio di idonee garanzie bancarie. ConMet potrà rifiutare la proposta se il Cliente, entro trenta giorni dalla sottoscrizione: non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; risulti civilmente incapace; risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso ConMet; non fornisca le garanzie previste; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; sia sottoposto a fallimento o altre procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

### **4. I servizi dati HSPA/HSPA+ (High Speed Packet Access)**

ConMet fornisce il servizio con la tecnologia che consente al Cliente di navigare tramite la connettività mobile via radio attraverso HSPA/HSPA+ (**High Speed Packet Access**) per mezzo della carta SIM dati fornita da ConMet.

### **5. Numero telefonico e Portabilità**

ConMet non fornisce, come prestazione accessoria, il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico, né servizi di fonia associati alla SIM in comodato d'uso.

#### **6. Caratteristiche, smarrimento, furto o manomissione della SIM**

La SIM consente di utilizzare i servizi di navigazione in mobilità tramite tecnologia HSPA/HSPA+ nei dispositivi compatibili nelle relative aree di copertura (laddove presenti). Alla consegna della SIM verrà rilasciata libera da codici di blocco (PIN). La SIM resta di proprietà di ConMet. Il Cliente è responsabile dell'uso della sua SIM, anche da parte di terzi. Il Cliente deve dare immediata comunicazione a ConMet dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM e ConMet sospenderà la carta. La richiesta di sostituzione della SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della SIM potranno essere applicati costi di riemissione della stessa.

#### **7. Durata**

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 19 il contratto ha una durata illimitata. Il Cliente potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione mediante raccomandata A/R oppure inviando una email PEC all'indirizzo [conmet@pec.conmet.it](mailto:conmet@pec.conmet.it) con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo.

#### **8. Uso personale e abuso**

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il servizio per un uso esclusivamente personale e ad utilizzare la SIM ed i servizi secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio contratto, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi. In caso di inosservanza dei predetti principi, ConMet si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. È in ogni caso vietato ogni uso della SIM in apparecchi non destinati all'uso contrattuale sottoscritto. Il Cliente è tenuto inoltre a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulla modalità di utilizzo dei servizi senza previa autorizzazione di ConMet. La SIM non è cedibile né vendibile a terzi.

#### **9. Misure di gestione del traffico e funzionamento dei servizi**

I servizi vengono erogati da ConMet in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a ConMet nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli, errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di manutenzione straordinaria (informandone il Cliente). In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, ConMet potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a ConMet perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

#### **10. Chiamate di emergenza**

Il Cliente prende atto ed accetta che la SIM in comodato d'uso, non prevedendo servizi di fonia in aggiunta al servizio dati fornito, non è fruibile per chiamate d'emergenza in alcun modo.

#### **11. Pagamenti e fatturazione**

Il Cliente è tenuto al pagamento di tutti i corrispettivi previsti nella Proposta di abbonamento.

I corrispettivi saranno richiesti mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, della fattura ConMet, che si intende ricevuta dopo 10 giorni dalla sua spedizione all'indirizzo di fatturazione indicato dal Cliente, esonerando ConMet da ogni conseguenza in caso di abuso da parte di terzi.

In caso di messa a disposizione della fattura mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione all'offerta o in un momento successivo. L'indirizzo si presumerà corretto e tutte le comunicazioni inviate da ConMet all'ultimo indirizzo

reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a ConMet eventuali variazioni dell'indirizzo. Il Cliente esonera ConMet da ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'indirizzo, compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza indicata, con le modalità prescelte tra quelle messe a disposizione da ConMet e deve tempestivamente comunicare a ConMet ogni variazione intervenuta (ad esempio cambio delle coordinate bancarie, cambio di numero del conto corrente). Il pagamento di importi da parte di terzi per conto del Cliente non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di ConMet. La fatturazione verrà emessa con la cadenza prescelta in fase contrattuale. In casi particolari legati ad un consumo anomalo di traffico o comunque in presenza di importi particolarmente ed insolitamente elevati rispetto ai consumi abituali del Cliente o rispetto ad un utilizzo anomalo secondo quanto previsto dall'art. 8. Salvi i casi previsti dall'art. 14, le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del contratto. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP ConMet si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente e c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.

## **12. Deposito cauzionale e garanzia**

Per questo contratto non sono previsti depositi cauzionali e garanzie ulteriore da parte del Cliente.

## **13. Omesso pagamento**

Salvo quanto previsto dal successivo art. 15, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, ConMet ha facoltà: dopo 15 giorni sospendere il servizio; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). È salvo il diritto di ConMet al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, ConMet si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di ConMet, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da ConMet con qualsiasi marchio commerciale.

## **14. Reclami sulla fatturazione**

In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. In caso di esito negativo per il Cliente, ConMet potrà risolvere il contratto o sospendere il servizio, recuperando quanto dovuto. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nel caso di sospensione dei servizi a lui imputabile ed è altresì tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo. Il recupero di tali importi sarà maggiorato di una somma determinata ai sensi della delibera AGCOM 179/03/CIR e successive modifiche. Eventuali reclami in merito agli importi indicati nella fattura per il servizio dovranno essere inoltrati a ConMet entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione della fattura, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. ConMet esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, ConMet provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla carta del Cliente e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

## **15. Reclami e conciliazioni**

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il modulo contatti del sito [www.conmet.it](http://www.conmet.it) o telefonando allo 0574 536553 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 19 o scrivendo al servizio clienti ConMet all'indirizzo email [amministrazione@conmet.it](mailto:amministrazione@conmet.it)

## **16. Comunicazioni**

Il Cliente è tenuto ad aggiornare ConMet su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da ConMet all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Tutte le comunicazioni a ConMet debbono essere indirizzate a [amministrazione@conmet.it](mailto:amministrazione@conmet.it) o tramite eventuali canali alternativi messi a disposizione del Cliente da ConMet, come ad esempio la PEC [conmet@pec.conmet.it](mailto:conmet@pec.conmet.it). Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e ConMet i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici ConMet e archiviati fanno piena prova.

## **17. Modifiche del contratto**

Ferma la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale ConMet ha facoltà di modificare le condizioni generali ed i piani telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi:

- (i) per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
- (iii) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

In tutti i suddetti casi, il Cliente ha facoltà di recedere senza alcuna penalità secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS e meglio specificate attraverso i diversi canali di contatto quali il sito ed il servizio clienti ConMet. Decorso 30 giorni senza che il Cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni. Il Cliente può sempre richiedere modifiche al proprio contratto (ad esempio cambio di piano), salvi i limiti e le compatibilità dei servizi specifici.

## **18. Cessione del contratto**

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di ConMet. In ogni caso, il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso ConMet. ConMet potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi derivanti dal contratto, garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario e lasciando impregiudicati i diritti del Cliente.

## **19. Recesso e disdetta del Cliente**

Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata A/R oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo [conmet@pec.conmet.it](mailto:conmet@pec.conmet.it), salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità del richiedente. In caso di recesso o disdetta le eventuali opzioni e/o promozioni verranno disattivate. Il recesso sarà efficace decorso 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC. Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto, o invii, a norma del precedente art. 7, disdetta dal contratto, lo stesso sarà tenuto al pagamento di un costo di disattivazione del servizio pari a 50 euro. Il

Cliente che, receda dal contratto o invii disdetta ai sensi dell'art.7 prima che siano trascorsi 24 mesi sarà tenuto a corrispondere a ConMet, in un'unica soluzione, o, a scelta, continuando a pagare con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento da lui indicato, l'eventuale quota parte del costo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al costo di disattivazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruiti dal Cliente. Questi ultimi, secondo quanto previsto dalla delibera 487/18/CONS, saranno in ogni caso commisurati al valore del contratto nonché equi e proporzionali alla durata residua dell'eventuale promozione. In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del servizio di accesso ad internet di cui al documento integrativo alle presenti condizioni generali di contratto, e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete dell'azienda, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta del Cliente. In caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza il pagamento di corrispettivi per la parte relativa all'accesso ad internet con un preavviso minimo di 30 giorni da comunicarsi a ConMet mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

## **20. Recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (Ripensamento)**

Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto e/o dalle singole opzioni dandone comunicazione a ConMet mediante lettera raccomandata A/R al servizio Clienti ConMet, c/o Connessioni Metropolitane srl, Via G. Valentini, 14 – Prato (PO) 59100, oppure chiamando il servizio Clienti al numero 0574 536553 oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo [conmet@pec.conmet.it](mailto:conmet@pec.conmet.it) o con eventuali altre modalità rese note da ConMet dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna dei beni presso il domicilio del Cliente o, dalla data di attivazione della singola opzione.

## **21. Restituzione della SIM**

In caso di mancata attivazione dei servizi dati, il Cliente non è tenuto alla restituzione della SIM.

## **22. Disdetta e recesso di ConMet**

ConMet può comunicare disdetta al Cliente a mezzo raccomandata A/R oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo indicato contrattualmente con un preavviso di 60 giorni. ConMet ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento e con effetto immediato nei seguenti casi: i) impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto; ii) inadempimento, anche solo parziale, o ritardo nell'adempimento agli obblighi di comunicazione previsti all'art. 16; iii) ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei servizi. ConMet inoltre potrà risolvere il contratto con effetto immediato, mediante comunicazione al Cliente con lettera raccomandata, qualora il Cliente: risulti civilmente incapace; risulti iscritto nell'elenco dei protesti; non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il presente contratto; sia soggetto a procedure esecutive, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura concorsuale o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra pubblica autorità.