

1. OGGETTO

Objetto del presente contratto è la fornitura di un servizio di fonia basato su tecnologia VoIP (Voice over IP) con credito prepagato rivolto a privati, aziende, professionisti ed enti, che consente di effettuare e ricevere telefonate, verso numeri telefonici di tutta la rete fissa, mobile pubblica nazionale ed internazionale, secondo le modalità e alle condizioni descritte nell'offerta contenuta nel modulo d'adesione commerciale. Il servizio VoIP-SIP (Session Initial Protocol: è il protocollo VoIP utilizzato) consente all'utente finale, dotato di adeguato accesso ad Internet a banda larga, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche di base attraverso la realizzazione di una o più ulteriori linee telefoniche virtuali in VoIP. Per tale motivo il servizio non si configura come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una delle tante applicazioni a valore aggiunto erogabili su un accesso ad Internet a banda larga, con particolare riferimento all'ADSL. L'attivazione di un servizio VoIP in assenza di una linea tradizionale (PSTN) non garantisce la certezza della chiamata in assenza della linea ADSL che ne è il vincolo.

2. CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Cliente richiede a Connessioni Metropolitane Srl (*successivamente definito anche "Fornitore"*) il servizio VoIP ConMET mediante il presente modulo datato e sottoscritto che verrà come proposta contrattuale. Il Cliente inoltre dovrà allegare al presente modulo la copia di un documento d'identità valido e una copia del codice fiscale. Il contratto si intenderà concluso al momento dell'attivazione del servizio. Il Fornitore attiverà il servizio entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione da parte di Telecom Italia spa o di altro Fornitore di servizi di telecomunicazioni dei parametri di configurazione necessari all'erogazione del servizio stesso. Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale del Fornitore o altro operatore di telecomunicazioni, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso al locale dov'è ubicata la linea telefonica di rete fissa cui deve essere associato il servizio, per eseguire gli interventi di installazione delle apparecchiature e di quant'altro è necessario per la fornitura ed il corretto utilizzo del servizio.

3. REQUISITI TECNICI

Per l'utilizzo dei servizi oggetto di questo contratto il Cliente dovrà essere dotato degli apparati di telecomunicazione necessari e essere titolare di una connessione flat a banda larga ad Internet (si richiedono almeno 32 Kb a canale). Le verifiche di fattibilità tecnica e configurazione della linea telefonica vengono effettuate da personale specializzato del Fornitore o da società terze per suo conto, qualora le verifiche diano esito negativo e non sia possibile attivare i servizi oggetto del presente contratto, le parti si intendono reciprocamente sciolte da qualsiasi obbligo di carattere preliminare senza alcuna pretesa risarcitoria, ritenendo il contratto espressamente risolto.

4. ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi è consentito mediante un codice di identificazione Client User Id e una Password. Il Cliente è responsabile della corretta conservazione del proprio User Id e della propria password.

5. NUMERAZIONI GEOGRAFICHE E TIPOLOGIA DI CHIAMATE GESTITE

Le numerazioni utilizzate per l'erogazione del servizio saranno di tipo geografico. La numerazione geografica potrà essere assegnata all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico nazionale. In caso di chiamate tra utenti VoIP (on net to on net), la numerazione geografica potrà non essere visibile all'utente chiamato anche se dotato di terminale con display. In caso di chiamate da utenti VoIP a PSTN (on net to off net), la numerazione geografica sarà di default visibile all'utente chiamato, purché dotato di terminale con display (numerazione pubblica permanente); è comunque possibile richiedere la funzionalità di oscuramento del CLI chiamante (numero riservato). Il servizio, non essendo sostitutivo del servizio telefonico di base, consente di effettuare chiamate alle sole numerazioni di seguito elencate: numeri verdi nazionali (codici 800xyz, 803xyz); numeri geografici nazionali e internazionali (che iniziano per 0 e per 00); numeri di reti mobili nazionali e internazionali (che iniziano per 3 e per 00); numerazioni non geografiche dedicate ai servizi di emergenza (112, 113, 114, 115, 118) e pubblica utilità (117, 1515, 1518, 1530, 19696); codice "445566" per l'accesso al servizio di "account balance" (credito residuo). Il servizio non consente, in particolare, di effettuare chiamate alle seguenti numerazioni: i codici per servizi a tariffa premio 892 e 899; i codici 700, 702 e 709 ed alcuni altri servizi che utilizzano numerazioni non standard. Si precisa che i servizi di connettività fax per essere utilizzati hanno necessità di apparati compatibili col protocollo T.38.

6. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA E PUBBLICAZIONE IN ELENCO

Il Fornitore potrà consentire al Cliente la facoltà, qualora lo desideri, di poter mantenere la propria numerazione telefonica assegnata precedentemente da altro operatore telefonico. Il servizio di portabilità della propria numerazione è soggetta anch'essa ad una verifica di fattibilità tecnica. Per richiedere tale servizio aggiuntivo, il Cliente dovrà formulare richiesta indirizzata al Fornitore a mezzo dell'apposito modulo (allegato A), che costituisce parte integrante del contratto. Nel caso in cui il Cliente aderisca alla portabilità del numero telefonico potrà farlo in qualunque momento della vigenza del contratto, nello stesso tempo, il Cliente prende atto che essendo necessaria la preliminare attività dell'operatore telefonico precedente detentore della numerazione telefonica originaria, il Fornitore declina ogni responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto. Inoltre il Cliente è consapevole che l'attivazione del servizio di portabilità del numero telefonico, in virtù della normativa che la disciplina è subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore telefonico detentore della numerazione originaria. Per poter procedere alla portabilità del numero telefonico, il cliente deve richiedere al proprio operatore (*detto operatore cedente*) il codice di migrazione per poter completare la migrazione della numerazione telefonica geografica verso il servizio VoIP del Fornitore (*detto operatore acquirente*). Questa operazione è a carico del Cliente, il Fornitore non si assume alcuna responsabilità in merito a ritardi sull'operazione se questo codice risulta mancante, incompleto, non leggibile o errato. Il Cliente può richiedere anche la pubblicazione in elenco del proprio numero VoIP nelle stesse forme del numero tradizionale. Per richiedere tale servizio aggiuntivo, il Cliente dovrà formulare richiesta indirizzata al Fornitore a mezzo dell'apposito modulo (allegato B), che costituisce parte integrante del contratto.

7. SERVIZIO CLIENTI CONMET

Il Fornitore mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, disponibile al numero di telefono 0574536553, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, a cui il Cliente può rivolgersi per informazioni, richieste e reclami. Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, e-mail o via fax. Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente al Fornitore dovranno pervenire a: Connessioni Metropolitane Srl - Servizio Clienti - Via Camposolino di Mezzana 4/B - 59100 Prato (PO), all'indirizzo e-mail amministratore@conmet.it o al numero di fax 0574536554.

8. DURATA E RECESSO

L'abbonamento al servizio avrà durata contrattuale indeterminata a decorrere dalla data della sua attivazione. Il Cliente potrà richiedere in qualsiasi momento la cessazione del servizio tramite raccomandata A/R. Il Cliente dovrà riconoscere al Fornitore i canoni maturati fino alla cessazione. In caso di recesso da parte del Cliente non vi sarà alcun diritto alla restituzione delle somme anticipatamente versate, che saranno trattenute a titolo di penale: rimarrà inoltre l'obbligo di pagamento dei servizi usufruiti. In caso di recesso da parte del Fornitore la società restituirà l'eventuale eccedenza delle somme anticipatamente versate. Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati nel contratto dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme successivamente indicate all'art. 9. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

9. RICHIESTA DI VARIAZIONE DEI SERVIZI

Il Cliente ha la possibilità di chiedere la variazione dei servizi, prendendo contatti ed informazioni con il Servizio Clienti ConMET. La variazione potrà essere effettuata se e solo se rientra nelle fattispecie previste dal Fornitore, pertanto sin da ora il Fornitore si riserva la possibilità discrezionale di poter non effettuare le variazioni richieste. In caso di variazione, il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare dei costi una tantum e di modificare le condizioni commerciali contenute nel modulo d'adesione commerciale.

10. ADEGUAMENTO CANONE

I corrispettivi sono quelli attualmente in vigore. I listini potranno eventualmente subire variazioni solo al termine di un anno dalla decorrenza dell'abbonamento, fermo restando il diritto del Cliente di disdire il presente contratto di conseguenza. Tale diritto può essere esercitato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della variazione dei listini. Nel caso non venga comunicata la disdetta entro il termine indicato, si intende accettato l'adeguamento dei prezzi.

11. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi pattuiti (quali eventuali costi di attivazioni, hardware o servizi accessori) dovranno essere pagati contestualmente all'attivazione del servizio. L'attivazione dell'account avverrà a pagamento avvenuto. Il primo canone verrà pagato contestualmente all'attivazione del servizio secondo le modalità scelte dal Cliente: Ricevuta Bancaria o RID. I successivi canoni dovranno essere pagati entro e non oltre la

data di scadenza fattura mediante pagamento con ricevuta bancaria o con RID. Il Fornitore provvederà a fatturare i canoni secondo i termini e le modalità di legge. Soltanto nel caso in cui il Cliente paghi anticipatamente l'importo del canone annuo è possibile pagare con bonifico o assegno bancario. In ogni caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, un'indennità di gestione dell'insoluto corrispondente ad euro 20,00. Trascorsi 30 giorni dal mancato pagamento delle somme dovute, il Fornitore avrà facoltà di sospendere i servizi del Cliente e richiederà, al fine di ripristinare i servizi, il pagamento delle fatture risultanti insolute e dei relativi costi di gestione incasso. Il Fornitore in caso di insolvenza ripetuta da parte del Cliente avrà il diritto di richiedere, a proprio insindacabile giudizio, la variazione contrattuale del metodo di pagamento con adeguamento dello stesso a RID bancario.

12. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si assume ogni responsabilità per l'utilizzazione delle apparecchiature collegate alla rete del Fornitore, indipendentemente dalla omologazione o autorizzazione di cui le stesse siano dotate. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere, senza alcun preavviso, la connessione adsl nel caso in cui essa provochi un danno o metta in pericolo i diritti di terzi o comunque disturbi il funzionamento e la riservatezza delle comunicazioni, salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi della rete del Fornitore per corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico, o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chicchessia, di tentare di violare la riservatezza altrui. In caso di violazione di questa norma il Fornitore sospenderà il servizio, senza per questo essere tenuto a rifondere, neanche parzialmente, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili delle violazioni. Il Cliente deve rispondere nei confronti del Fornitore nel caso di ogni utilizzazione abusiva dei servizi che possa dipendere da una utilizzazione da parte di terzi permessa da una non corretta conservazione dei propri dati. Il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente al Fornitore lo smarrimento o il furto del proprio User Id e della propria Password. Il Cliente garantisce il Fornitore sollevandolo da ogni responsabilità in caso di una violazione da parte del Cliente degli obblighi e delle garanzie previste da questo contratto o comunque connesse all'utilizzo del servizio oggetto dello stesso. In tal senso si obbliga ad un eventuale consequenziale risarcimento, onere e indennizzo, anche legale, subito dal Fornitore e dovuto ad una violazione compiuta dal Cliente degli obblighi e delle garanzie sopra indicate.

13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Essendo il Cliente edotto circa la provenienza e le caratteristiche del servizio erogato, e quindi circa la derivazione del servizio da terzi, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile in alcun modo per danni diretti o indiretti derivanti dall'impiego o dal mancato impiego dei servizi o dall'interruzione del collegamento e degli altri servizi oggetto del presente contratto nei seguenti casi:

- Interruzione totale o parziale del servizio di accesso fornito da altro operatore di telecomunicazioni e di qualunque altra prestazione del servizio oggetto del presente contratto.
- Errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente.
- Malfunzionamenti tecnici delle apparecchiature di trasmissione del Fornitore non dipendenti da dolo o colpa del Fornitore.
- Caso furto o forza maggiore intendendosi con questo ogni atto o fatto non ricollegabile direttamente alla attività del Fornitore.

14. INNOVAZIONE

Il presente accordo annulla e sostituisce ogni precedente convenzione stipulata in materia tra le parti.

15. INFORMATIVA PRIVACY

Gentile Cliente, La informiamo che per le finalità connesse alla fornitura dei Servizi, Connessioni Metropolitane Srl, con sede in Prato, via Camposolino di Mezzana 4/B, esegue il trattamento dei dati da Lei forniti, o comunque acquisiti in sede di esecuzione dei Servizi. Il titolare del trattamento è Connessioni Metropolitane Srl nella persona del legale rappresentante. L'elenco dei responsabili al trattamento dei dati personali e dei terzi destinatari di comunicazioni è disponibile presso gli uffici del Fornitore. I dati personali dell'utente vengono utilizzati dal Fornitore nel rispetto dei principi di protezione della privacy stabiliti dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e dalle altre norme vigenti in materia. Il trattamento dei dati avviene con procedure idonee a tutelare la riservatezza dell'Utente e consiste nella loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione degli stessi comprese la combinazione di due o più delle attività suddette. I dati personali richiesti sono suddivisi in due categorie: obbligatori e facoltativi. Il conferimento dei dati obbligatori ed il relativo trattamento per le finalità sopra indicate sono strettamente funzionali all'esecuzione dei servizi indicati. L'eventuale rifiuto dell'Utente a fornire tali dati o l'eventuale rifiuto di consentire al loro trattamento comporterà l'impossibilità di usufruire del servizio offerto dal Fornitore. Gli altri dati raccolti servono ad aiutare il Fornitore ad offrire un servizio sempre migliore. Rispetto ad essi, l'Utente è libero di fornirli o meno. In particolare, le finalità del trattamento dei dati personali sono le seguenti: fornire i servizi previsti; verificare la qualità dei servizi offerti; provvedere a tutti gli eventuali adempimenti contabili e fiscali; soddisfare indagini interne di mercato e statistiche, marketing e preferenze sui prodotti; risalire ad autori di eventuali illeciti solo in caso di specifiche richieste e per conto delle autorità competenti. Qualora l'Utente abbia prestato apposito consenso: fornire le informazioni e/o offerte su prodotti, servizi o iniziative offerti o promossi dal Fornitore e/o da società affiliate, così come da partners commerciali ed outsourcing, senza che ciò determini la cessione dei dati personali a soggetti terzi. Il trattamento dei dati dell'Utente per le finalità sopraindicate avrà luogo prevalentemente con modalità automatizzate ed informatizzate, sempre nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge. I dati saranno conservati per i termini di legge presso Connessioni Metropolitane Srl e trattati da parte di dipendenti e/o professionisti da questa incaricati, i quali svolgono le suddette attività sotto la sua diretta supervisione e responsabilità. L'Utente potrà accedere ai propri dati in qualsiasi momento ed esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. 196/2003 (*aggiornamento, rettifica, integrazione, cancellazione, trasformazione, in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, opposizione, richiesta delle informazioni di cui al 1° capoverso e di cui alle lettere a), b), c), d) e 2° capoverso*), rivolgendosi a Connessioni Metropolitane Srl, Via Camposolino di Mezzana 4/B, 59100 Prato (PO) oppure mandando un e-mail all'indirizzo amministrazione@conmet.it.

D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196, Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha 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.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a. dell'origine dei dati personali;
 - b. delle finalità e modalità del trattamento;
 - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5/2°;
 - e. 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.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b. 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;
 - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere [a-b] sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b. 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.

16. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e il Fornitore in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Prato.