

ELSYNET S.R.L.

Condizioni generali di contratto per l'Offerta VoIP, relativa al Servizio di Chiamate Vocali mediante Protocollo Internet (da rete fissa o senza fili)

Presentazione

ELSYNET è un'impresa attiva nel mondo delle telecomunicazioni dal 2007, opera in forza delle autorizzazioni ministeriali: Numero iscrizione ROC 19069; Autorizzazione Generale ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003 e successive modifiche).

Uno degli scopi principali di ELSYNET è quello di rendere disponibili i servizi di telecomunicazioni nei luoghi dove la copertura risulta più problematica. Oggi ELSYNET mette a disposizione di privati ed aziende la tecnologia più veloce ed affidabile, unita alla reperibilità ed all'assistenza dedicata e personale. ELSYNET ispira la sua azione al rispetto della legalità ed ai principi di imparzialità, giustizia ed obiettività, oltre che di continuità del servizio. Per maggiori informazioni sulla missione aziendale di ELSYNET e per una sintesi dei servizi dalla stessa offerti si rinvia alla lettura della Carta dei Servizi di Elnet, disponibile sul sito www.elsy.it.

Articolo 1 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Elnet s.r.l., sedente in Bra (CN), Via Visconti Venosta 88, C.F./P.IVA 03178070045 (di seguito soltanto "Elnet") fornisce al Cliente il Servizio di chiamate vocali sul Protocollo Internet (VoIP), sfruttando un collegamento Internet a banda larga tramite tutte le tecnologie disponibili.

Il Servizio consiste nella fornitura continuativa da parte di Elnet al Cliente, della possibilità di effettuare e/o ricevere comunicazioni telefoniche nazionali ed internazionali, grazie alla tecnologia denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol). Il Servizio presuppone, per la sua attivazione ed il suo funzionamento, di un'adeguata connessione ad Internet a banda larga (xDSL o superiore), in mancanza della quale Elnet non potrà garantire il suo corretto funzionamento. Il Servizio VoIP potrà essere attivato dal Cliente anche in abbinamento ad uno dei Servizi di collegamento ad Internet forniti da Elnet, sottoscrivendo il relativo contratto disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto specifiche del Servizio prescelto ed alla Carta dei Servizi Elnet, alle quali si rinvia.

Articolo 2 - Disciplina contrattuale

Il Servizio viene fornito da ELSYNET associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nelle sezioni relative alle "Prestazioni offerte" e alle "Condizioni Economiche" di ciascuna Offerta che formano, insieme alla Carta dei Servizi (reperibile sul sito www.elsy.it), parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso o la legittima detenzione, restando escluso qualsiasi altro utilizzo. Tutte le condizioni contrattuali, le Offerte, gli indicatori di qualità e la Carta dei Servizi sono disponibili sul sito www.elsy.it.

Articolo 3 - Accesso al Servizio di Chiamate Vocali mediante tecnologia VoIP.

1. Il Servizio opera su una preesistente linea di collegamento ad Internet a banda larga, predisposta da Elsynet o da un terzo operatore.
2. Per poter usufruire del Servizio VoIP è necessaria l'installazione, presso la sede del Cliente, di un telefono VoIP o di un adattatore per telefono analogico (ATA), oppure di un personal computer munito di cuffie e microfono, in tal caso sfruttando un software dedicato.
3. Il caso di utilizzo per il Servizio di un apparato configurato per l'uso del telefono fisso (telefono VoIP o ATA), questo potrà essere di proprietà di Elsynet e venduto al Cliente, oppure concesso a quest'ultimo in locazione o in comodato d'uso. Il Servizio VoIP potrà anche essere fruito dal Cliente mediante l'installazione di un apparecchio terminale di sua scelta, ai sensi del successivo art. 4.
4. Il Cliente al momento della richiesta di attivazione del Servizio prende atto e accetta che:
 - il Servizio funziona unicamente a condizione che presso i suoi locali sia attivo un collegamento a Internet a banda larga;
 - se è intestatario di un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di connessione ad Internet con altro operatore telefonico o internet service *provider* avrà la facoltà di mantenere in essere tale servizio ovvero di esercitare il diritto di recesso da detto contratto ed attivare un altro Servizio di Collegamento a Internet offerto da Elsynet;
 - ELSYNET non potrà procedere all'attivazione del Servizio qualora il Cliente abbia già attivi eventuali altri servizi di telecomunicazione, forniti dalla stessa ELSYNET o da altro operatore, tecnicamente incompatibili con il Servizio stesso.
5. Il Servizio VoIP si basa sulla trasmissione vocale sul protocollo Internet per cui Elsynet non garantisce il corretto funzionamento del Servizio nel caso di interruzione o malfunzionamento del collegamento alla rete Internet.
6. Nel caso in cui l'Offerta VoIP scelta dal Cliente preveda l'installazione con tecnico a domicilio degli apparati di cui al comma 2 del presente articolo, sarà previsto il pagamento di un corrispettivo da parte del Cliente, secondo quanto specificato nelle Condizioni economiche dell'offerta (V. Dettaglio Offerte VoIP).
7. Il Cliente prende atto che il Servizio utilizza per il suo funzionamento l'energia elettrica prelevata dall'impianto elettrico del Cliente, per cui, nel caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio di chiamate vocali con tecnologia VoIP non potrà funzionare. In tali casi, non potrà essere addebitata alcuna responsabilità a ELSYNET per il mancato funzionamento del Servizio.

Articolo 4 – Libertà di scelta dell'apparecchio terminale

1. Conformemente a quanto stabilito dalla Delibera AGCOM 348/18/Cons, il Cliente avrà diritto di utilizzare apparecchiature terminali necessari per l'utilizzo del Servizio di sua scelta. In tal caso, il Cliente sarà libero di provvedere direttamente all'installazione, allacciamento, collaudo e manutenzione delle apparecchiature terminali da lui scelti, anche incaricando soggetti terzi.

2. ELSYNET mette a disposizione degli utenti sul sito www.elsy.it le specifiche tecniche di compatibilità dei terminali e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato del Cliente.

3. Nel caso in cui per la fruizione del Servizio il Cliente scelga di dotarsi di uno o più apparati telefonici (telefoni VoIP o adattatori ATA), gli stessi dovranno essere compatibili con l'interfaccia di rete e gli apparecchi terminali di accesso alla rete in essere presso il Cliente medesimo. ELSYNET non garantisce il funzionamento del Servizio in caso di mancata compatibilità tra gli apparati telefonici scelti dal Cliente ed il modem.

4. Nel caso di utilizzo dell'apparecchiatura di sua scelta per l'utilizzo del Servizio, il Cliente sarà responsabile della manutenzione e della corretta configurazione dell'apparecchiatura stessa e dell'assunzione di tutte le misure di sicurezza più opportune per proteggere la propria rete da un accesso esterno non autorizzato.

5. Ferme le facoltà previste nel presente articolo, qualora il Cliente opti per l'utilizzo di un apparecchio terminale fornito da ELSYNET, tale prodotto potrà essere fornito al Cliente in "comodato d'uso" o in "noleggio" o in "vendita con corrispettivo incluso nell'offerta", secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche. In caso di "vendita con corrispettivo incluso nell'offerta" l'acquisto del prodotto si perfeziona con l'attivazione del Servizio. In caso di annullamento della richiesta di attivazione del Servizio il Contratto si intende automaticamente risolto. La manutenzione dei prodotti è regolata dall'art. 17 del presente contratto.

Articolo 5 – Assegnazione del numero telefonico e portabilità

1. Nell'utilizzo del Servizio VoIP, per essere raggiunti da utenti della rete telefonica pubblica il Cliente dovrà richiedere a Elsynet l'assegnazione di una o più numerazioni geografiche appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale. Per ciascuna numerazione geografica richiesta, il Cliente dovrà indicare, sotto la propria responsabilità, il domicilio presso il quale intende utilizzare tale numerazione ed al Cliente verranno assegnate le numerazioni geografiche appartenenti al distretto telefonico di domiciliazione. Il Cliente avrà facoltà di attivare il servizio di trasferimento di chiamata verso una numerazione telefonica privata già in essere, ovvero di portare utilizzare il Servizio VoIP con una numerazione preesistente a lui appartenente.

2. Il Cliente prende atto che l'assegnazione di numerazioni geografiche in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di Elsynet, del consenso al trattamento dei dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati.

Articolo 6 - Perfezionamento del Contratto

1. Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di ELSYNET della richiesta del Servizio da parte del Cliente.

2. Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualità di consumatore, qualora la conclusione del contratto avvenga a distanza ai sensi dell'art. 51 D.lgs 206/2005, allo stesso verranno fornite dall'incaricato tutte le informazioni essenziali sul contenuto dell'accordo contrattuale prima dell'inoltro dell'offerta da parte del Cliente medesimo. Qualora il contratto venga concluso per telefono, ELSYNET confermerà l'offerta al Cliente per iscritto e questi dovrà restituirla da lui sottoscritta ad ELSYNET. Qualora l'offerta venga formulata su documento informatico, la sottoscrizione potrà avvenire con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Con la sottoscrizione e l'invio dell'offerta sottoscritta, il Cliente dovrà confermare di avere preliminarmente ricevuto il documento contenente tutte le condizioni contrattuali, trasmesse su supporto cartaceo

o altro supporto durevole disponibile e accessibile. ELSYNET fornirà al Cliente la conferma dell'avvenuta conclusione del contratto su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio.

3. Nel caso di richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, ELSYNET può subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio al pagamento delle somme rimaste insolute. In quest'ultimo caso, il mancato pagamento delle somme insolute entro il termine convenuto costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

Articolo 7 - Attivazione del Servizio

1. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, ai sensi del precedente articolo 5, il Servizio è attivato da ELSYNET entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del Contratto, oppure entro 10 (dieci) giorni lavorativi nel caso di richiesta di attivazione di più di un numero di telefono; fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove ELSYNET si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione con qualsiasi mezzo al Cliente, ovvero di rimodulare con lo stesso i tempi e le modalità di attivazione.

2. In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, ELSYNET contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio, le quali verranno svolte da personale ELSYNET o da parte di imprese da essa incaricate. La scelta della tipologia di intervento sarà a cura del tecnico, e avverrà nel corso del sopralluogo, privilegiando la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente. ELSYNET si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo se l'intervento richiesto, per difficoltà emerse in fase di realizzazione e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. Il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

3. ELSYNET può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica da eseguirsi presso i locali del Cliente, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, previa valutazione tecnica di fattibilità ad opera di ELSYNET, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che perciò possa essere imputata alcuna responsabilità a ELSYNET.

4. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio e quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che, in caso di informazioni non veritiere, ELSYNET potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1453 c.c., le parti riconoscendo che la fornitura di informazioni corrette da parte del Cliente costituisce un adempimento di carattere importante ai sensi dell'art. 1455 c.c. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. ELSYNET si riserva la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. In tal caso la mancata presentazione degli stessi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di cessazione della fornitura del Servizio.

5. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a ELSYNET, quest'ultima corrisponderà, a seguito di apposita segnalazione del Cliente, un indennizzo pari a 7,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio. Tali importi verranno accreditati sulla prima Fattura ELSYNET utile, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da ELSYNET, considerando come ELSYNET anche i suoi subfornitori/subappaltatori.

6. Per forza maggiore dovrà intendersi, un impedimento fuori dal controllo di una parte, non ragionevolmente prevedibile al momento della sottoscrizione del contratto, inevitabile e non superabile. Tra i casi di forza maggiore, rientrano a titolo meramente esemplificativo: catastrofi naturali (quali nubifragi, mareggiate, fulmini, terremoti), epidemie, guerre, insurrezioni, atti di imperio della Pubblica Autorità.

7. Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura in cui è addebitato il contributo di attivazione costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. In ogni caso, ELSYNET si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.

Articolo 8 – Trasloco del Servizio

1. Il Servizio VoIP ed i servizi accessori potranno essere liberamente traslocati e fatti funzionare presso a un nuovo indirizzo, a condizione che quest'ultimo sia munito di idoneo collegamento alla rete Internet, alla cui interfaccia di rete andrà collegato l'apparato telefonico utilizzato dal Cliente.

2. Nel caso di utilizzo di un apparato telefonico scelto dal Cliente, ai sensi del precedente art. 4, ELSYNET non garantisce il corretto funzionamento del Servizio VoIP in caso di incompatibilità tra l'apparecchiatura stessa e la linea internet presso la quale il Cliente intende fruire del Servizio, ovvero in caso di non corretta configurazione dell'apparecchiatura stessa da parte del Cliente.

Articolo 9 - Caratteristiche del Servizio

Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche "Prestazioni offerta" e "Dettaglio offerta VoIP". ELSYNET si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio degli eventuali servizi supplementari forniti gratuitamente sul Servizio, come elencati nell'Offerta, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite. Tali modifiche verranno prontamente comunicate al cliente unitamente alla prima Fattura successiva.

Articolo 10 – Incompatibilità

1. Il Servizio VoIP non utilizza una linea di rete telefonica generale (RTG), perciò non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non sarà inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.

2. L'attivazione del Servizio, non utilizzando la linea RTG, non determina la disattivazione automatica di eventuali numerazioni aggiuntive presenti, quindi non determina il venir meno della possibilità di fruire degli eventuali servizi supplementari alla stessa collegati (ad es. Chiarotel, Segreteria Telefonica, conferenza a 3 ecc.) e di accessori attivi. I servizi supplementari di cui sopra potranno essere mantenuti attivi dal Cliente, purché tecnicamente compatibili col Servizio VoIP, così come specificato nella descrizione delle singole Offerte.

3. Una volta attivato il Servizio, il Cliente non potrà attivare nuovi servizi di fonia/dati tecnicamente incompatibili con il Servizio fornito da ELSYNET o da altro operatore di telecomunicazioni, se non previa cessazione del Servizio.

Articolo 11 - Condizioni economiche e modalità di pagamento

1. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta e vengono addebitati sulla Fattura Elettronica ELSYNET, costituita da documento elettronico in formato XML (eXtensible Markup Language), di seguito "Fattura", trasmesso per via telematica da ELSYNET al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, ai sensi della Legge n. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it). Al fine di consentire a ELSYNET la trasmissione delle fatture elettroniche è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate. Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e secondo le modalità previste nel seguente articolo, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.

2. Il costo di abbonamento al Servizio e l'eventuale traffico a consumo sono addebitati in modo anticipato rispetto all'utilizzo del Servizio. Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio.

3. La Fattura ELSYNET cartacea (copia analogica della Fattura Elettronica, non valida ai fini fiscali), unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative, viene emessa con cadenza bimestrale o secondo la diversa periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte, ed inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 6, le spese postali di spedizione della Fattura saranno a carico del Cliente.

4. ELSYNET, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e Reg. UE 679/2016), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di motivata richiesta da parte del Cliente che ne fa richiesta ai sensi dell'art. 124 D.lgs. 196/2003, ELSYNET fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

5. Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura ELSYNET e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà spedita una copia informatica della Fattura Elettronica, avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto non valida ai fini fiscali, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative; ciò comporta altresì l'eliminazione della Fattura cartacea e relativi costi.

6. Al Cliente che riceve la copia cartacea, per scelta o perché non in possesso di entrambi i requisiti descritti al comma 6 del presente articolo, verrà addebitato un importo mensile pari a 2,50 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

Articolo 12 - Durata

1. Fermo restando quanto previsto al successivo comma 2, la durata del Contratto è di 24 mesi. La durata del contratto dovrà intendersi decorrente dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, mediante comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Fattura ELSYNET, da inviarsi per lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante pec all'indirizzo indicato in fattura, in ogni caso con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato per un periodo di tempo analogo a quello originario.

2. Qualora il Cliente agisca per finalità estranee all'esercizio di un'attività professionale o imprenditoriale, potrà recedere dal Contratto prima della scadenza dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura ELSYNET, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di ELSYNET e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione del Cliente.

3. Nei casi contemplati dai precedenti commi 1 e 2, la dichiarazione di disdetta o di recesso saranno effettuate dal Cliente utilizzando i moduli predisposti da ELSYNET, scaricabili sul sito www.esly.it, spedendo la stessa all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti al numero 800.180636 o sul sito www.elsy.it.

4. In entrambi i casi, di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente sarà comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso; (ii) la commissione dovuta per i costi sostenuti da ELSYNET per le prestazioni di disattivazione indicati nella sezione Dettaglio Offerta VoIP. Nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da ELSYNET ai sensi della normativa vigente al Cliente non sarà addebitato alcun costo. Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni, con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura ELSYNET di durata superiore a 24 mesi, in caso di disdetta sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta a meno che con l'esercizio della disdetta non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

5. Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione ovvero del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori offerti congiuntamente al Servizio, recede anticipatamente rispetto al primo periodo di impegno iniziale di 24 mesi, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

6. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un prodotto offerto congiuntamente al Servizio con pagamento rateale, in caso di recesso anticipato rispetto al primo periodo di impegno iniziale di 24 mesi sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

7. Decorso il periodo di durata del contratto, decorrente dalla data di perfezionamento del contratto di cui all'art.10 paragrafo 1, ELSYNET potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, mediante lettera

raccomandata con avviso di ricevimento o pec, con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.

8. Ai sensi dell'art. 5 comma 2 Del. 307/2023/Cons AGCOM, ELSYNET rende noto al cliente che l'Offerta FWA HOME 30 LIGHT, relativa alla connessione a Internet con tecnologia FWA (Fixed Wireless Access), ha una durata massima di 12 mesi.

Articolo 13 – Recesso

Fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 10, il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. A tal fine, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti al numero 800.180636, oppure all'indirizzo PEC amministrazione@pec.elsynet.it, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da ELSYNET. In caso di esercizio del diritto di recesso, tutti i prodotti eventualmente forniti da ELSYNET con l'attivazione del Servizio dovranno essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 (quattordici) giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a ELSYNET di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005. ELSYNET rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato -e il Servizio sia effettivamente attivato da ELSYNET entro detto termine- il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito sino al momento in cui ha informato ELSYNET del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.elsy.it e sulla Carta dei Servizi Elsynet rinvenibile presso lo stesso sito.

Articolo 14 - Opzione di acquisto dei prodotti

1. Il Cliente che recede dal Servizio e detiene un terminale di accesso alla rete internet o altri apparati forniti da ELSYNET in noleggio o in comodato d'uso, associati al Servizio stesso (di seguito "Prodotti"), sarà tenuto a restituire gli stessi entro 30 giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti al numero 800.180636 o consultabile sul sito www.elsy.it, tramite corriere o pacco postale, comunicandone l'avvenuta spedizione al Servizio Clienti al numero 800.180636. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto dei Prodotti che ha avuto in uso pagando a ELSYNET il prezzo indicato nel Dettaglio Offerta Fibra, mediante addebito sulla Fattura ELSYNET associata al Servizio.

2. Nel caso di apparato telefonico VoIP (telefono VoIP o adattatore ATA) detenuto dal Cliente a titolo di noleggio e nel caso in cui il Cliente abbia usato l'apparato fornito da ELSYNET a titolo di comodato d'uso gratuito, la mancata restituzione del medesimo entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto -che produrrà il trasferimento della proprietà senza incorrere in alcuna penale- si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di ELSYNET.

Articolo 15 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali

1. ELSYNET ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione e fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per un periodo di 60 giorni decorrenti dall'avvenuta comunicazione, il diritto di recedere dal contratto, senza penali né costi di disattivazione.

2. ELSYNET potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e, in ogni caso, potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione e fruizione dei servizi nei seguenti casi:

i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;

(ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi a aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;

(iii) per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;

(iv) in ogni altro caso, diverso da quelli sopra contemplati, in cui la modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali si renda necessaria per il miglioramento dell'organizzazione aziendale e per la più funzionale e corretta prestazione dei servizi da parte di ELSYNET.

3. Nel caso in cui il Cliente, esercitando il diritto di recesso di cui al presente articolo, chieda il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per effettuare il passaggio si applicheranno le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1 in caso di completamento del passaggio entro trenta giorni. ELSYNET, nel caso in cui non sia possibile tecnicamente completare il passaggio nel termine di trenta giorni e, quindi, si trovi ad applicare le nuove condizioni contrattuali, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicheranno al Cliente, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

4. Al fine di esercitare il diritto di recesso previsto dal presente articolo, il Cliente dovrà inviare una comunicazione scritta all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti al numero 800.180636, oppure all'indirizzo PEC amministrazione@pec.elsynet.it.

Articolo 16 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento della rete

1. Il Cliente consente gratuitamente, previo avviso, al personale di ELSYNET o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati di rete necessari per la fornitura del Servizio nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In difetto, ELSYNET non potrà essere considerata responsabile per ritardi o omissioni nell'effettuazione del collegamento e/o nella riparazione della linea. Nel caso in cui il Cliente rifiuti l'accesso ai propri locali, ELSYNET,

previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio, fintanto che il Cliente non acconsenta l'accesso.

2. ELSYNET non risponderà dei danni provocati alle cose di proprietà del Cliente direttamente dall'intervento del proprio personale tecnico incaricato qualora tali danni siano denunciati a ELSYNET oltre il decimo giorno successivo a quello nel quale si è svolto l'intervento.

Articolo 17 - Manutenzione dei prodotti

1. ELSYNET effettua il servizio di manutenzione sui prodotti ELSYNET detenuti a noleggio o in comodato d'uso associati al Servizio, direttamente da remoto oppure con l'intervento di un tecnico, a seconda della tipologia del guasto o dello specifico intervento richiesto. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di ELSYNET risultino difettose o guaste.

2. La manutenzione sarà sempre a carico del Cliente. La stessa avrà un costo variabile a seconda del punto dell'impianto oggetto dell'intervento, in base a quanto previsto dai tariffari per la manutenzione, le riparazioni e le sostituzioni, pubblicati sulla Carta dei Servizi Elnet ed allegato al presente contratto, nonché specificate nelle singole Offerte VoIP.

3. La manutenzione degli apparati scelti dal Cliente e dallo stesso acquistati ai sensi dell'art. 4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto sarà sempre ad onere e cura del Cliente, che dovrà provvedervi direttamente. Su tali prodotti Elnet non effettuerà alcun intervento di manutenzione.

4. Per informazioni circa la manutenzione il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti al numero verde 800.180636, oppure consultare il sito www.elsy.it.

Articolo 18 - Segnalazioni guasti e riparazioni. Qualità del servizio

1. ELSYNET fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti al numero verde 800.180636.

2. ELSYNET si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disfunzionamenti del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il quarto giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei quattro giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il quinto giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il sesto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità, i quali verranno comunque riparati nel più breve tempo possibile.

3. Il Cliente accetta e riconosce che ELSYNET non potrà essere ritenuta responsabile per interruzioni o malfunzionamenti del Servizio che dipendano dal sistema di connessione alla rete o dall'infrastruttura di rete.

4. Nel caso di ritardo imputabile a ELSYNET, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, ove richiesto dal Cliente: un indennizzo pari a 6,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per il Servizio, ove il malfunzionamento comporti la completa interruzione del Servizio stesso, ovvero pari a 3,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nel caso in cui il malfunzionamento non comporti la completa interruzione del servizio. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura ELSYNET utile, fatta salva la possibilità per il Cliente, qualora ne ricorrano i presupposti, di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto

indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da ELSYNET, considerando come ELSYNET anche i suoi subfornitori/subappaltatori.

L'indennizzo verrà applicato per tutto il periodo di tempo intercorrente tra la proposizione del reclamo da parte del Cliente ed il momento di effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

5. Per forza maggiore, ai fini che rilevano nel presente articolo, dovrà intendersi un impedimento fuori dal controllo di una parte, non ragionevolmente prevedibile al momento della sottoscrizione del contratto, inevitabile e non superabile. Tra i casi di forza maggiore, rientrano a titolo meramente esemplificativo: catastrofi naturali (quali nubifragi, mareggiate, fulmini, terremoti), epidemie, guerre, insurrezioni, atto di imperio della Pubblica Autorità.

6. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti apparati.

7. In caso di malfunzionamenti della linea imputabili all'Operatore, al Cliente spetteranno indennizzi analoghi quelli di cui al precedente comma 4, contemplati dalla Carta dei Servizi di ELSYNET, disponibile sul sito www.elsy.it, conformi a quanto stabilito in materia dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi (Delibera n. 347/18/Cons).

Articolo 19 - Omologazione

Gli apparati non a marchio ELSYNET e non forniti da quest'ultima, che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio, devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

Articolo 20 - Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di ELSYNET

1. È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatte salve le sanzioni di legge, ELSYNET può procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione del Servizio ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.

2. ELSYNET non sarà ritenuta responsabile nei seguenti casi: a) cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature fornite da ELSYNET effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da ELSYNET; b) errata o impropria utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; c) malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.

3. Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti ELSYNET, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, ELSYNET effettuerà quanto necessario per il ripristino addebitandone il costo al Cliente. Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura ELSYNET, il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di ELSYNET ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla

contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità, al fine di verificarne l'identità.

4. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne ELSYNET per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi.

5. ELSYNET non risponderà per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di prodotti (es. telefono VoIP o adattatore ATA) non forniti da ELSYNET ed autonomamente scelti dal Cliente.

Articolo 21 - Uso improprio del Servizio

1. Il Cliente non può utilizzare il Servizio: a) in violazione delle leggi vigenti; b) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c) in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.

2. ELSYNET ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nel precedente comma dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti.

3. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e 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 chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne ELSYNET per ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.

4. Nei casi di utilizzo improprio del Servizio previsti dal presente articolo, ELSYNET potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi del comma 2 dell'articolo 1456 c.c., le parti pattuendo espressamente che i casi di utilizzo improprio previsti nel presente articolo costituiscono causa di risoluzione di diritto.

Articolo 22 – Diritti di proprietà intellettuale e industriale

1. Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso al Servizio.

2. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione (di seguito "Contenuti"), che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di ELSYNET o di suoi danti causa e che è messo a disposizione del Cliente può essere utilizzato dallo stesso esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti. Il Cliente è in ogni caso responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali

violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, sollevando e tenendo indenne ELSYNET da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

Articolo 23 - Indennità di ritardato pagamento

1. In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a ELSYNET un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza;

- al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza;

- al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.

2. L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei Fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva Fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in Fattura rimasto insoluto.

3. L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da ELSYNET nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

4. Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di ELSYNET, il Cliente intestatario di più contratti autorizza ELSYNET a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

Articolo 24 - Sospensione per ritardato pagamento

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, ELSYNET, previa comunicazione anche telefonica, potrà sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata, nei limiti di quanto disposto nei successivi commi.

2. Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze, o abbia pagato in ritardo almeno una delle Fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una Fattura successiva, ELSYNET avrà facoltà, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della Fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito. Alla data di scadenza del termine suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.

3. La sospensione del Servizio, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte fatturate congiuntamente in Fattura.

4. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a ELSYNET quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro

due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di ELSYNET. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare comunque i numeri di emergenza.

5. Quanto sopra non pregiudica il diritto di ELSYNET di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal codice civile.

6. Qualora il Cliente abbia presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, con specifico riferimento ad una o più Fatture, il Servizio non potrà essere sospeso in caso di mancato pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. Il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione e per i quali si applicano i precedenti commi.

Articolo 25 - Risoluzione contrattuale

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio determinatasi per una qualsiasi causa contemplata dai precedenti articoli, ELSYNET potrà risolvere il presente Contratto tramite raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a ELSYNET gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo dei costi sostenuti da ELSYNET per le prestazioni di disattivazione definito nelle Condizioni economiche del profilo di offerta. Resta salvo il diritto di ELSYNET al risarcimento del maggior danno ove ne ricorrano i presupposti di legge. ELSYNET si riserva la facoltà di cedere a società terze tutti i crediti in suo favore maturati all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

Articolo 26 - Mezzi di garanzia

1. Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente potrà richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, ovvero concordare con ELSYNET, qualora quest'ultima lo richieda, la prestazione di idonei mezzi di garanzia. In mancanza di rilascio di idonea garanzia, sarà tenuto a versare in anticipo, a richiesta di ELSYNET, una somma corrispondente al presumibile ammontare dei canoni relativi all'erogazione del Servizio per un bimestre.

2. L'anticipo sarà addebitato sulla prima Fattura successiva all'attivazione del Servizio. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a ELSYNET la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Inoltre, ELSYNET avrà facoltà di non dare seguito alla richiesta di attivazione del Servizio qualora il cliente si rifiuti di fornire la suddetta garanzia o di versare in anticipo la somma di cui all'art. 24 paragrafo 1.

3. La somma versata a titolo di anticipo verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità all'articolo 1851 c.c., con la conseguente facoltà per ELSYNET di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.

4. L'anticipo verrà restituito di norma a compensazione dell'ultima Fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del Contratto. Qualora nell'ultima Fattura non vi sia sufficiente capienza, la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima Fattura.

5. Il Cliente che ha versato l'anticipo avrà, in ogni momento, la facoltà di richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su una carta di credito, ovvero concordare con ELSYNET la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso ha diritto alla restituzione dell'anticipo in conformità all'articolo 1851 c.c., tramite accredito nelle Fatture immediatamente successive.

Articolo 27 - Reclami

1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, ELSYNET sospenderà, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 23 e 24.

2. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione indicata nel successivo articolo 28. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.

3. Il reclamo dovrà essere definito entro 30 giorni dal momento in cui è pervenuto e, entro i successivi 10 giorni, comunicato, in forma scritta e su supporto durevole, utilizzando lo stesso canale di comunicazione scelto dal Cliente per la presentazione del reclamo. Nel caso in cui il reclamo è stato gestito e chiuso direttamente nel corso di una chiamata telefonica, l'esito del reclamo sarà inviato solo laddove esplicitamente richiesto dal Cliente. In caso di ritardo rispetto al termine sopra stabilito, ELSYNET corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo verrà computato in misura unitaria, indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

4. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, ELSYNET provvederà alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

5. Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da ELSYNET tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto è addebitato su una successiva Fattura.

Articolo 28 - Procedura di Conciliazione

1. Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con ELSYNET, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni (Del. 194/23/Cons AGCOM).

2. In particolare, Il tentativo obbligatorio di conciliazione potrà essere svolto:

a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, fatto salvo quanto previsto al Capo IV della Del. 203/18/Cons;

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.

3. 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; 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.

4. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

5. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di cui al comma 4.

Articolo 29 - Errore nella sospensione del Servizio

1. Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari a 7,5 euro per ogni giorno di sospensione indebita.

2. Qualora la sospensione del Servizio avvenuta per errore riguardi un servizio accessorio o gratuito, l'indennizzo al quale avrà diritto il Cliente, su sua richiesta, sarà pari a 2,5 euro per ogni giorno di sospensione indebita, fino ad un massimo di 100,00 euro per ciascun servizio.

Articolo 30 - Modalità di pagamento delle indennità

1. ELSYNET detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Fattura utile operando in compensazione e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Fattura utile - in favore del Cliente le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'articolo 22.

2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura.

3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o e-mail, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile.

4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

Articolo 31 - Consumi anomali

1. Nel caso in cui si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per ELSYNET, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato per il traffico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste.

2. ELSYNET si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di ELSYNET, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di ELSYNET, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c, così come previsto dall'articolo 21 comma 6 del presente Contratto.

Articolo 32 - Cessione del Contratto e subentro

1. Il Cliente non potrà cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di ELSYNET. Il Cliente non potrà in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso a terzi, salvo l'uso occasionale e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

2. Il subentro del contratto dal Cliente cedente al Cliente cessionario, avverrà previa richiesta congiunta degli stessi, effettuata ad Elsynet tramite la compilazione e la sottoscrizione l'apposito modulo di adesione fornito da Elsynet, allegando i documenti richiesti. Il nuovo intestatario, denominato "Cliente Subentrante", si assume tutti i diritti e gli obblighi previsti dal contratto originario. Il Subentrante diventerà responsabile della gestione e dei pagamenti del servizio a partire dalla data di accettazione scritta della richiesta da parte di Elsynet.

3. La richiesta di subentro è condizionata al regolare pagamento delle fatture emesse da Elsynet per la fruizione del Servizio. Elsynet si riserva il diritto di accettare la richiesta di subentro soltanto previo integrale pagamento delle eventuali fatture insolute e di rifiutare la richiesta qualora il suddetto pagamento non intervenga entro 30 giorni dalla richiesta di subentro.

4. Il subentro non comporterà alcuna interruzione del servizio e verrà completato entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione della richiesta comunicata per iscritto da Elsynet. Eventuali costi amministrativi legati al subentro saranno comunicati in fase di richiesta.

Articolo 33 - Trattamento dei dati personali

1. Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio, avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003) e del G.D.P.R. - Regolamento (UE) 2016/679 e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da ELSYNET nell'Informativa privacy in allegato al presente Contratto.

Articolo 34 - Norme finali

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del Servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo emanati in conformità all'ordinamento vigente.

Articolo 35 - Foro Competente

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti del presente contratto e che non dovessero essere risolte in via conciliativa ai sensi dell'art. 28, saranno competenti, rispettivamente:

- qualora il Cliente sia un soggetto che agisca per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale, l'Autorità Giudiziaria del luogo di residenza o domicilio del Cliente, purché ubicati in Italia;
- in tutti gli altri casi, davanti all'Autorità Giudiziaria del Foro di Asti.

Luogo e data

Nome e cognome o Ragione sociale

Firma per accettazione