COONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (Rev.4)

Articolo 1 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Telweb s.r.l. - Società a socio unico, Viale dell'Industria 6, CAP 67039, Sulmona (AQ), P.I. 01943060663 (di seguito "Telweb") fornisce al Cliente il servizio Internet e/o di Telefonia in modalità VoIP fornito nelle tecnologie FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica).

Il Servizio consiste nella fornitura da parte di Telweb al Cliente, delle seguenti prestazioni:

- accesso ad Internet;
- servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP).

Articolo 2 - Disciplina contrattuale

Il Servizio viene fornito da Telweb associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nei moduli relativi alle "Caratteristiche dell'Offerta" e al "Modulo di Contratto" che, insieme alla Carta dei Servizi e al Codice Etico, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Il Servizio può essere richiesto dai clienti residenziali, intendendosi per ciò la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare i servizi di Telweb per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta, dai clienti business e dalle Pubbliche Amministrazioni. Entrambi saranno di seguito indicati con "Cliente". Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonchè relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

Articolo 3 - Accesso al Servizio

1.Il Servizio è fornito nelle aree coperte direttamente da Telweb oppure nelle aree in cui la Telweb ha stretto rapporti commerciali con altri operatori.

2. Per l'utilizzo del Servizio, Telweb, o un'azienda delegata da Telweb, in ottemperanza alla delibera n.348/18/CONS attuativa per la corretta applicazione dell'art.3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 "*Misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiatura terminali*" , installa presso la sede del Cliente un ONT- Optical Network Terminale - che converte il segnale proveniente dalla fibra ottica in un segnale ethernet. L'ONT è fornito in comodato d'uso gratuito, viene connesso alla linea Fibra ottica e consente di collegare apparecchiature terminali (modem/router) scelti autonomamente dall'utente o forniti da Telweb per l'uso di dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a banda ultralarga ed i telefoni per il servizio di comunicazione vocale di cui all'art. 1. In conformità dell'art.3 della delibera 348/18/CONS, la Telweb non risponde per i servizi di manutenzione e disservizi che riguardano esclusivamente il funzionamento delle apparecchiature terminali scelte autonomamente dall'utente finale. In alternativa il Cliente ha la facoltà di chiedere alla Telweb la fornitura di un proprio router wi-fi. Il Cliente prende atto ed accetta che Telweb può in ogni momento modificare configurazioni e/o aggiornare e/o sostituire gli apparati di rete di sua proprietà per risolvere problemi di sicurezza, performance e/o semplicemente per svecchiamento tecnologico.

3. Qualora il Cliente intenda utilizzare un proprio modem per l'accesso al Servizio, Telweb: a. fornirà una lista degli apparati certificati; b. fornirà una lista dei requisiti tecnici necessari per la compatibilità con il resto della rete; c. fornirà i parametri di configurazione del PPPoE, del VoIP e delle VLAN. Fin da ora il Cliente prende atto ed accetta che Telweb non potrà in nessun modo essere responsabile del funzionamento degli apparati scelti dal Cliente ne della qualità e delle performance dei servizi. Prende atto ed accetta che il servizio di assistenza tecnica della società non potrà fornire alcun supporto ne alla configurazione degli apparati ne alla risoluzione di problemi/guasti. Il Cliente prende atto ed accetta, inoltre, che rimane unico responsabile di eventuali danni che gli apparati scelti potranno causare alle apparecchiature della Telweb.

4. Il Cliente intestatario di un Contratto di abbonamento a servizi di altri operatori prende atto ed accetta che: a. la richiesta di attivazione del Servizio rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal contratto di abbonamento con l'altro operatore; b. Ai fini dell'avvio delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio, vi è un'interruzione nell'erogazione dei servizi di fonia e dati al momento fruiti. La predetta interruzione avviene per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle operazioni di attivazione del Servizio. c. Qualora richiesto la numerazione telefonica associata al servizio telefonico viene mantenuta anche a seguito dell'attivazione del Servizio, fatti salvi i casi di impossibilità tecnica. d. Le attività di attivazione del servizio richiedono la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura.

5.Il Cliente al momento della richiesta di attivazione del Servizio prende atto e accetta che: a. se è titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico e intende mantenere lo stesso numero telefonico deve autorizzare la Telweb ad attivare le procedure necessarie per la portabilità del numero e che tali azioni possono avere come conseguenza la disattivazione di altri servizi se associati a quel numero di telefono, in base a quanto previsto dal contratto con il precedente operatore; b. Se è intestatario di un contratto avente come oggetto la fornitura di un servizio di connessione ad Internet con altro operatore telefonico o internet service provider deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto, seguendo le indicazioni in esso contenute, e richiedere l'attivazione del Servizio.

6. L'accesso ad Internet in tecnologia Fibra Ottica si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto, pertanto non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, Telweb non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio.

7. Nel caso di attivazione della connessione senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete. Qualora il modem venga fornito ed installato dalla Telweb, lo stesso verrà configurato con delle password di gestione e di protezione wifi di default. Tali password vengono consegnate all'atto dell'attivazione dai tecnici Telweb che installeranno il modem e dovranno essere cambiate nel più breve tempo possibile dal Cliente.

8. Per attività di manutenzione da remoto da parte di tecnici della Telweb, attività che il cliente dovrà esplicitamente richiedere in fase di stipula del contratto e/o eventualmente in fase successiva, il Cliente prende atto ed accetta che i tecnici della Telweb avranno accesso completo al modem e potranno visualizzare/modificare tutte le impostazioni in esso contenute, incluse le password di accesso e wifi. Sebbene tali dati siano trattati con massima riservatezza dalla Telweb, è opportuno che il Cliente li modifichi al termine dell'attività di manutenzione.

9. La fornitura del Servizio erogato da Telweb può essere sospesa temporaneamente per interventi tecnici programmati e/o per disservizi. Nel primo caso Telweb comunica al cliente con un preavviso di 5gg la data e l'ora dell'intervento.

9. Alla numerazione telefonica del Servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici. Telweb garantisce il funzionamento del Servizio solo per i dispositivi con esso compatibili.

10. Il Cliente prende atto che 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 non ha alcuna possibilità di funzionare.

11. Il Cliente dichiara di avere attivo un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore mobile e prende atto che, nel caso di eventuale indisponibilità del servizio Voip il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

12. Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza dei registri elettronici di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere utilizzato dai tecnici della società esclusivamente per individuare malfunzionamenti. Il Cliente prende altresì atto che qualora le Autorità competenti ne facciano richiesta la Telweb è tenuta ad esibirlo.

13. Ove il Cliente richieda un servizio supplementare che prevede come prestazione anche quella della gestione di informazioni e di dati di sua proprietà, Telweb garantisce lo stesso Cliente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il predetto servizio supplementare. In caso di cessazione per qualunque causa del Servizio e/o del predetto servizio supplementare, Telweb non ha più alcun onere ed obbligo inerente e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente se non quelli previsti dalla legge.

Articolo 4 - Perfezionamento del Contratto

1. Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di Telweb della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, Telweb avvia i processi tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno dell'accettazione del Contratto e quindi al termine del periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 11.

2. Nel caso di richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, Telweb 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 costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

3. Telweb si riserva di non perfezionare il contratto nel caso di clienti iscritti nell'elenco dei protesti o segnalato nel registro SIMOITEL o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali.

Articolo 5 - Attivazione del Servizio

1. Il Servizio è attivato da Telweb entro 120 (centoventi) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove Telweb si riserva la possibilità di non attivare il Servizio, dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.

2. Per l'attivazione del Servizio è necessario installare un cavo in fibra ottica tra la cassetta di distribuzione di edificio, che viene collocata nel locale tecnico del palazzo, e la prima presa telefonica utile a casa del Cliente. Tale cavo in Fibra viene posato solitamente a fianco del doppino telefonico esistente oppure, a totale discrezione dei tecnici Telweb, in sostituzione ad esso. I contratti di fornitura includono le attività necessarie per la realizzazione del cablaggio fino alla prima presa telefonica all'interno dell'appartamento/ufficio, salvo esplicita richiesta onerosa di estensione da parte del Cliente, subordinata alla fattibilità tecnica della stessa. Per la predisposizione dell'infrastruttura i tecnici Telweb dovranno accedere ai locali comuni del condominio ed all'interno dell'appartamento. Una volta completata la predisposizione ci potranno essere altri interventi per la giunzione delle fibre, per l'installazione del modem e per il ribaltamento della rete telefonica nel caso in cui il Cliente ha optato per un'offerta commerciale che include anche i servizi telefonici. In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, Telweb contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio. La tipologia di installazione sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente. Telweb si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa 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. Telweb può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di Telweb, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, anche solo telefonicamente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telweb.

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, Telweb può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni nonchè 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. Telweb 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, con il ristoro di tutti i costi che la società ha sostenuto.

5. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telweb, quest'ultima corrisponderà automaticamente un indennizzo pari a 1 (uno) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino a un massimo di 30 (trenta) euro. Tali importi vengono accreditati sulla prima Bolletta Telweb 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 Telweb considerando come Telweb anche i suoi subfornitori/subappaltatori.

6. Il mancato pagamento da parte del Cliente della Bolletta 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, Telweb si riserva altresì la facoltà di sospendere o meno il Servizio in base ad accordi specifici presi con il Cliente.

Articolo 6 - Caratteristiche del Servizio

Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche "Caratteristiche del Servizio". Telweb si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi supplementari forniti gratuitamente sul Servizio, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite. Il Cliente prende atto ed accetta che alcuni servizi sono legati all'acquisto di specifici apparati o servizi forniti da Telweb o, in alcuni casi, acquistati presso terzi fornitori.

Articolo 7 - Qualità del Servizio

1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento "Carta dei Servizi" allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui Telweb si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonchè le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Telweb nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.telweb.it.

2. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui Telweb si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.

Articolo 8 – Incompatibilità e blocco numerazioni

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

2. L'attivazione del Servizio determina la disattivazione automatica di eventuali numerazioni aggiuntive presenti, nonché l'impossibilità di fruire di eventuali servizi supplementari, di accessori attivi, e di eventuali collegamenti internet in modalità Dial-Up alle numerazioni non geografiche 700, 701 e 702. Sono inoltre disattivati i codici per servizi a tariffa premio 144, 166 e 899. Tali numerazioni non possono essere attivate neanche su richiesta del Cliente. I numeri geografici internazionali (iniziano per 00) e i numeri di reti mobili internazionali (iniziano per 00) sono disattivati su specifica richiesta del Cliente.

Articolo 9 - Fatturazione, sospensione dei servizi 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 del Servizio e vengono addebitati sulla Bolletta Telweb intestata al Cliente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata nella Bolletta stessa e secondo le modalità previste qui di seguito, nella Bolletta e nella Carta dei Servizi.

2. Il Cliente prende atto ed accetta che, in caso di mancato pagamento di una fattura entro il termine prestabilito, Telweb invierà un primo sollecito di pagamento 15 (quindici) giorni dopo tale termine. Qualora la morosità superi il 30° (trentesimo) giorno, Telweb invierà un secondo ed ultimo sollecito dando al Cliente un termine massimo di 15 (quindici) giorni per regolare la posizione. Oltre tale termine Telweb sospenderà il servizio e la relativa fatturazione. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione del Servizio, qualora il Cliente non abbia ancora provveduto al saldo della morosità, Telweb si riserva la facoltà di risolvere per inadempimento il contratto, addebitando al Cliente quanto previsto dall'art.10 In ogni caso saranno applicate le indennità di mancato pagamento previste dall'art. 21.

3. Il costo di abbonamento al Servizio e l'eventuale traffico a consumo sono addebitati in modo posticipato rispetto all'utilizzo del Servizio, salvo quanto indicato in seguito. Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio. Il contributo una-tantum viene addebitato sulla prima bolletta utile successiva all'installazione della ONT.

4. La Bolletta Telweb viene emessa con cadenza mensile o secondo la diversa periodicità eventualmente indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte, ed inviata al Cliente 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Bollette sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 7, le spese postali di spedizione della Bolletta sono a carico del Cliente e sono indicate nel contratto. Il Cliente può richiedere l'invio della fattura ad un indirizzo e-mail salvo che si scelga il pagamento attraverso bollettino postale. In tal caso non ci sono spese postali di spedizione.

5. Telweb può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.

6. Telweb, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e successive modificazioni), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche relative al mese precedente, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, Telweb fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

Articolo 10 – Durata e recesso

1. Il Contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla data di perfezionamento dello stesso. Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali come meglio specificato nelle offerte commerciali.

2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Telweb s.r.l., Viale dell'Industria, 6 CAP 67039, Sulmona (AQ) allegando fotocopia di un documento d'identità in corso di validità oppure attraverso PEC all'indirizzo: telweb@pec.it, allegando sia la scansione della lettera di recesso, opportunamente firmata, che la fotocopia di un documento in corso di validità. Il recesso produrrà effetto al massimo entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di cessazione da parte della Telweb. In

qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, la Telweb avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo per il ristoro dei costi di disattivazione sostenuti così come riportato esplicitamente nei moduli delle offerte commerciali. Il Cliente è tenuto a restituire entro 14 (quattordici) giorni tutti i prodotti forniti da Telweb in comodato d'uso con l'attivazione, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originario. Qualora tale termine non venga rispettato il Cliente sarà tenuto a pagarli secondo i prezzi riportati nelle offerte commerciali. Le ONT, incluse in ogni contratto base, hanno un costo di 49,00€ IVA inclusa, i modem/router wi-fi dual band hanno un costo di 69,00€ IVA inclusa.
3. In caso di recesso il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutte le eventuali quote rimanenti relative a contributi rateizzati, così come meglio specificato nel Contratto stipulato con la Telweb. Il pagamento dovrà avvenire anche in una unica soluzione.
4. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso.
5. Telweb può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.
6. 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. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta, nei modi precedentemente indicati, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il contratto è stato accettato da Telweb. Inoltre, tutti i prodotti forniti da Telweb con l'attivazione del Servizio devono essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originario entro i 14 (quattordici) giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a Telweb di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005. Telweb 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 Telweb entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto previsto nei commi 3 e 4 del presente articolo.

Articolo 11 – Trascolo e disdetta di un servizio accessorio

1. Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Telweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo elettronico reperibile sul sito www.telweb.it o contattando il personale commerciale della società. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Telweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, la stessa informerà tempestivamente il Cliente. I tempi ed i costi di gestione del trasloco saranno comunicati al Cliente e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento.
2. Qualora la nuova sede si trovi in un'area non raggiunta da Telweb, il Cliente prende atto ed accetta che dovrà inoltrare alla stessa una disdetta alla quale si applicherà quanto previsto nell'art. 10.
3. Il Cliente prende atto ed accetta che la disdetta di alcuni servizi può essere irreversibile (es. la disdetta di un numero telefonico comporta la perdita dello stesso. In nessun caso Telweb sarà in grado di riassegnare al Cliente il numero per il quale ha chiesto disdetta).

Articolo 12 - Opzione di acquisto dei prodotti

Il Cliente che recede dal Servizio e detiene una terminazione di rete ottica "ONT" con relativi cavi ottici ed alimentatore o altri apparati forniti dalla Telweb, in noleggio o in comodato, associati al Servizio stesso (di seguito "Prodotti"), sarà tenuto a restituire gli stessi entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo indicato nella Bolletta Telweb, tramite corriere o pacco postale, dando comunicazione telefonica della spedizione oppure potrà riconsegnare a mano la terminazione presso la sede della società o presso un punto vendita autorizzato. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto dei Prodotti che ha avuto in uso pagando a Telweb il prezzo indicato nell'articolo 10 o, in alternativa, nell'Offerta Economica, mediante addebito sulla Bolletta Telweb associata alla sua Linea Telefonica. La mancata restituzione dei Prodotti entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto, che produce il trasferimento della proprietà senza incorrere in alcuna penale, si perfezionerà con il pagamento della relativa fattura di vendita emessa da Telweb.

Articolo 13 - Modifiche contrattuali

Telweb si impegna a comunicare al Cliente, in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa, ogni modifica relativa al Servizio con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia delle modifiche stesse. Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte da Telweb, deve comunicare per iscritto la propria volontà di recedere, entro e non oltre la predetta data, senza corrispondere alcuna penale. E' comunque tenuto al pagamento degli eventuali importi maturati per la fruizione del Servizio fino alla data di efficacia del recesso e di quanto previsto nell'art.12. Il mancato esercizio del diritto di recesso nei termini sopra previsti, costituisce accettazione delle modifiche adottate da Telweb. Qualora le modifiche siano migliorative rispetto al contratto stesso il Cliente rinuncia fin da ora ad esercitare il diritto di recesso.

Articolo 14 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento e dismissione della rete

1. Il Cliente consente gratuitamente, previo avviso, al personale di Telweb 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 necessari per la fornitura del Servizio nonchè per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, Telweb non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, Telweb, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.
2. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, Telweb non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento.
3. Il Cliente autorizza la Telweb a rimuovere il doppino telefonico che dal box di edificio raggiunge la prima presa telefonica all'interno dell'appartamento per il passaggio della fibra ottica.
4. Alla cessazione del contratto e su specifica richiesta del Cliente, la fibra potrà essere rimossa dalla Telweb ed i costi saranno addebitati al Cliente nell'ultima fattura. Nessun costo potrà invece essere ad essa addebitato per ripristinare lo stato dei muri e degli impianti in seguito alla disinstallazione delle borchie di terminazione e degli apparati forniti per l'erogazione del Servizio.
5. La proprietà dell'impianto fino a casa dell'utente, inclusa la borchia di terminazione, rimane comunque della Telweb.

Articolo 15 - Manutenzione dei prodotti

Telweb effettua il servizio di manutenzione sulla sua infrastruttura e sui suoi prodotti detenuti a noleggio o in comodato associati al Servizio, direttamente da remoto oppure con l'intervento di un tecnico a seconda della tipologia di guasto. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, eventualmente anche per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o di riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di Telweb risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e connettori. Sono altresì escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per gli interventi di manutenzione in telediagnosi il Cliente autorizza a far accedere da remoto sul terminale ONT o sulla CPE, sia essa stata fornita dalla Telweb in comodato d'uso o acquistata dal cliente stesso, ai fini di effettuare test, variare le configurazioni e/o aggiornare i firmware. Il cliente autorizza i tecnici della Telweb ad accedere agli apparati di cui sopra anche senza preventiva segnalazione di guasto, ai fini di effettuare modifiche preventive per garantire il buon Servizio offerto. Tutte le informazioni personali e private contenute nelle CPE saranno trattate dal personale della Telweb con la massima riservatezza e nel pieno rispetto delle norme sulla Privacy.

Articolo 16 - Segnalazioni guasti e riparazioni

1.Telweb fornisce un servizio di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7 attraverso indirizzo e-mail: assistenza@telweb.it oppure attraverso numero di telefono 0864.435300 negli orari ufficio esposti sul sito web www.telweb.it.
2.Telweb si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità per i quali è necessario acquisire opportune autorizzazioni di intervento dagli enti preposti (es. trancio della fibra in strada).
3. Il Cliente accetta che Telweb possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, Telweb non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione parziale o totale del Servizio fornito da altro Operatore.
4. Nel caso di ritardo imputabile a Telweb, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde in automatico: un indennizzo pari a 1 (uno) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 30 (trenta) euro per il Servizio con profilo di offerta flat/superflat. Tali importi vengono accreditati sulla prima Bolletta Telweb 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, ai premessi rilasciati dalle autorità competenti, al Cliente o a terzi diversi da Telweb, considerando come Telweb anche i suoi subfornitori/subappaltatori.
5. Il Cliente è responsabile, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. In patricolar modo è responsabile di eventuali danni causati dal collegamento della ONT e/o della CPE ad impianti non certificati e/o a prolunghe/ciabatte volanti che non garantiscono i necessari criteri di sicurezza ed affidabilità. E' fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti apparati.

Articolo 17 – Omologazione

Gli apparati non forniti dalla Telweb 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, nonchè al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

Articolo 18 - Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di Telweb

1. E' proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti/apparati e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonchè 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, Telweb 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. Telweb non risponde di: 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 effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; b. errata 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 Telweb, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, Telweb effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente.
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 Telweb per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

Articolo 19 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. Telweb 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. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Cliente riguardi l'accesso ad Internet, Telweb si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso mantenendo comunque attivo il servizio di comunicazione VOIP, laddove tecnicamente possibile.
3. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Telweb avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso se tecnicamente possibile. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso.
4. 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. In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. 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 Telweb da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.
5. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a. accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; b. intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c. falsificare la propria identità; d. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e. avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Telweb al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f. attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; g. tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Telweb violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).
6. Nei casi previsti dal presente articolo, Telweb potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Telweb si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.
7. Il Servizio attivato da un Cliente non può essere ceduto, neanche parzialmente, e a nessun titolo ed in alcun modo a terzi estranei al contratto. Al Servizio si può accedere solo ed esclusivamente dalla sede in cui lo stesso è stato installato. Ciò comporta, tra l'altro, che il modem e/o le credenziali fornite in fase di attivazione non possono essere utilizzate al di fuori dell'appartamento/locale in cui è avvenuto il rilascio del Servizio.

Articolo 20 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale

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.
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 Telweb 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 Telweb da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

Articolo 21 - Indennità di ritardato pagamento

1. in caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Bolletta alla scadenza ivi indicata, Telweb ha la facoltà di richiedere al Cliente un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:
al 2% dell'importo indicato in Bolletta 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 Bolletta 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 Bolletta 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 cui al comma 1 sarà addebitata da Telweb nella prima Bolletta utile successiva al pagamento della Bolletta rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Bolletta emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.
3. Nel caso in cui l'emissione del flusso SEPA SSD ritorni un insoluto per cause indipendenti dalla Telweb, la stessa addebiterà al Cliente sulla bolletta successiva un importo pari a 2€ per flusso non andato a buon fine.

Articolo 22 - Sospensione per ritardato pagamento

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telweb, previa comunicazione anche telefonica o e-mail, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Bolletta entro la data di scadenza, ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.
2. 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 Bolletta.
3. 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 Telweb 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 Telweb. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza, così come stabilito all'articolo 33.
4. Quanto sopra non pregiudica il diritto di Telweb di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal codice civile.

Articolo 23 - 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 qualsiasi causa, Telweb può risolvere di diritto il presente Contratto, anche tramite semplice e-mail, con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di invio della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telweb gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione, le eventuali rate rimanenti per l'attivazione, nonché quant'altro dovuto, anche se rateizzato, l'importo di 30,00 (trenta) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telweb per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di Telweb al risarcimento del maggior danno. Telweb si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

Articolo 24 - Mezzi di garanzia

1. Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Bollette su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito (in base alle forme di pagamento attive alla data di attivazione), ovvero concordare con Telweb la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo il canone previsto per il Servizio.
2. Il primo anticipo è versato in contante contestualmente all'attivazione del servizio. Le restanti mensilità saranno addebitate anticipatamente nelle successive Bollette. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a Telweb la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Inoltre Telweb si riserva la facoltà di non dare seguito alla richiesta di attivazione del Servizio qualora il cliente si rifiuti di fornire la suddetta garanzia.
3. Il Cliente che ha versato l'anticipo ha, in ogni momento, la facoltà di richiedere la domiciliazione delle Bollette conto corrente, postale o bancario, o su una carta di credito, ovvero concordare con Telweb 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 Bollette immediatamente successive.

Articolo 25 – Reclami

1. I reclami relativi ad importi addebitati in Bolletta, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Bolletta 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 Bolletta entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Bolletta gli addebiti oggetto di reclamo, Telweb sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 21 e 22.

Articolo 26 - Procedura di Conciliazione

Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con Telweb, 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 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Articolo 27 -- Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza

1. Il Cliente, all'atto della richiesta del Servizio, può richiedere di essere inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso, secondo quanto stabilito nelle Condizioni Economiche.
2. In caso di errore di inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telweb corrisponde, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 20 (venti) euro. In caso di mancato inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, Telweb corrisponde un indennizzo pari a 20 (venti) euro. Telweb non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente.
5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 35, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

Articolo 28 - Errori di sospensione del Servizio

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari a 1 (uno) euro per ogni giorno di sospensione indebita a partire dalla data di segnalazione da parte dello stesso Cliente.

Articolo 29 - Modalità di pagamento delle indennità

Telweb detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Bolletta utile operando in compensazione e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Bolletta utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'articolo 21, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

Articolo 30 - Consumi anomali

Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Telweb, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Bolletta 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 il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste. Telweb 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 Telweb, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di Telweb, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c

Articolo 31 -Numeri telefonici addizionali/GNR

Qualora il Cliente intenda richiedere l'attivazione di uno o più numeri/GNR telefonici addizionali sulla linea dove è attivo il Servizio, dovrà formulare a Telweb apposita richiesta di attivazione. Tale richiesta comporterà la formulazione da parte di Telweb di apposita offerta economica relativa ai canoni dei servizi richiesti e degli eventuali una-tantum previsti per gli apparati necessari alla fornitura del servizio. I numeri telefonici/GNR aggiuntivi potranno essere resi disponibili su interfacce fisiche ISDN BRI/PRI ed analogiche.

Articolo 32 - Disabilitazione delle chiamate

1. Telweb, in conformità quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. 2. Telweb fornisce, su richiesta del Cliente, la linea telefonica con le chiamate disabilitate verso i prefissi internazionali (numerazione 00).

Articolo 33- Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Telweb sulla base del presente Contratto prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile, fino alla cessazione definitiva del contratto.

Articolo 34- Cessione del Contratto

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Telweb. Il Cliente non può 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 che occasionalmente 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.

Articolo 35- Trattamento dei dati personali

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 così come specificatamente descritto nel modulo allegato al Contratto. Il trattamento verrà effettuato, in modo lecito e secondo correttezza, dai preposti dipendenti del Titolare, nei limiti delle rispettive competenze, nonché da persone fisiche e/o giuridiche legate allo stesso da un rapporto di collaborazione continuativa. All'esterno, i dati potranno essere comunicati, rivelati o ceduti a: professionisti, consulenti e altri imprenditori, che se ne potranno avvalere solo per il perseguimento delle finalità legate alla fornitura/gestione del servizio (o parte di esso) erogato al Cliente, nel rispetto della normativa italiana e comunitaria di riferimento. Il trattamento dei dati avverrà nell'ambito del territorio della Repubblica Italiana. Solo previo consenso esplicito del Cliente potranno essere trattati per finalità ulteriori.

Articolo 36- 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 e regolatori

Firma Cliente_____ **Luogo e data**_____

Ai sensi e per gli effetti degli artt.1341 e 1342 c.c., il cliente dichiara di aver letto attentamente e di approvare in modo specifico le clausole di cui agli artt.1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36.

Letto, confermato e sottoscritto.

Firma Cliente_____ **Luogo e data**_____