



## PROPOSTA DI ABBONAMENTO SERVIZI MTEL

### RICHIESTA DI ADESIONE ALLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI

NOMINATIVO INCARICATO COMMERCIALE .....

La presente richiesta di adesione insieme agli allegati "A" Descrizione dei servizi - offerta economica", " B " Richiesta di adesione/variazione del servizio, "C " Condizioni generali", forma la proposta di abbonamento per la fornitura dei servizi.

Per l'interpretazione delle condizioni e dei termini convenuti tra le Parti in relazione all'Offerta indicata nell'allegato A, si farà riferimento ai sopra indicati documenti (debitamente compilati e sottoscritti), secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

1. Descrizione dei servizi - offerta economica - Allegato A;
2. Richiesta di adesione / variazione del servizio - Allegato B.
3. Richiesta addebito permanente diretto SEPA in banca;

Nell'accettare la presente Proposta di Abbonamento si dichiara di aver preso visione delle condizioni generali contenute nell' ALLEGATO "C " e di accettarle integralmente.

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE

LUOGO E DATA .....

Si dichiara inoltre ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 di ben conoscere e specificatamente approvare le clausole onerose contenute nei seguenti punti delle condizioni generali contenute nell' ALLEGATO "C " :

2 Oggetto; 3 Adesione; 4 attivazione; 5 Obblighi; 6 Responsabilità; 7 Durata - Recesso; 11 Forza Maggiore; 13 Corrispettivi fatturazione e Pagamento; 14 Servizio Assistenza Clienti; 19 Cessazione del Contratto; 21 Foro competente; 23 Trattamento dati.

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE

LUOGO E DATA .....

#### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS. 196/2003:

I dati registrati sono stati reperiti e verranno trattati nel rispetto della normativa vigente "in modo lecito e secondo correttezza", così come previsto dall'art. 11 Codice della Privacy ed esclusivamente per il perseguimento delle finalità oggetto del contratto, nonché per fini statistici, di marketing e per l'invio di materiale pubblicitario, promozionale e/o di comunicazione commerciale. Il trattamento sarà effettuato anche con l'ausilio di strumenti elettronici e/o automatizzati, ai quali possono accedere esclusivamente i soggetti autorizzati, nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice della Privacy. Il conferimento dei dati è facoltativo ma l'eventuale rifiuto implica l'impossibilità per l'interessato ad avvantaggiarsi dell'attività svolta da Consulting and Solution S.r.l. I dati potranno essere comunicati a soggetti nominati responsabili e/o incaricati dal titolare del trattamento nonché a terzi, persone fisiche e giuridiche, qualora ciò fosse necessario per l'espletamento dell'attività oggetto del contratto. In ogni momento l'interessato potrà opporsi gratuitamente, ex art. 7 D. Lgs 196/2003, al trattamento dei propri dati, rivolgendo richiesta a Consulting and Solution S.r.l. , con sede legale in Prato (PO), via del Borrino 16, in qualità di titolare del trattamento, la quale provvederà a fornire idoneo riscontro senza ritardo. L'interessato ha diritto di ottenere, quindi, la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati e delle immagini; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati e le immagini sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati e le immagini sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati ed delle immagini personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati e delle immagini personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE

LUOGO E DATA .....

### ALLEGATO A - DESCRIZIONE DEI SERVIZI - OFFERTA ECONOMICA

#### CARATTERISTICHE - CONTRIBUTI - COSTI DEL SERVIZIO VOCE (WLR - VOIP)

PROFILO	NUMERO LINEE	TIPO INTERFACCIA	UNA TANTUM	CANONE MENSILE	OPZIONE PLUS	OPZIONE BPX	NUMERO AGGIUNTIVO
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### CARATTERISTICHE - CONTRIBUTI - COSTI DEL SERVIZIO DATI (ADSL - VDSL - WIFI)

PROFILO	TIPOLGIA NAKED O CONDIVISA	UNA TANTUM	CANONE MENSILE

#### ELENCO LINEE E TIPOLOGIA DA IMPORTARE (VOCE E DATI)

LINEA NUMERO	CODICE MIGRAZIONE	TIPOLOGIA LINEA VOCE					
		RTG	ISDN	NT1 PLUS	VOIP	AGGIUNTIVO	PRESENZA ADSL
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI INDICATI PREVEDE CHE SULLE LINEE INDICATE NON SIA PRESENTE IL SERVIZIO ADSL FORNITO DA TELECOM ITALIA POICHÉ È CONTESTUALE LA CESSAZIONE DELLO STESSO.

LINEA NUMERO	CODICE MIGRAZIONE	TIPOLOGIA LINEE DATI		
		RTG	ISDN	PILOTA
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**PACCHETTO 04 IP**  
ATTIVAZIONE €  
COSTO MENSILE €

**PACCHETTO 08 IP**  
ATTIVAZIONE €  
COSTO MENSILE €

**PACCHETTO 16 IP**  
ATTIVAZIONE €  
COSTO MENSILE €

IN OGNI PROFILO È INCLUSA LA FORNITURA DI UN IP STATICO. \*PROFILO RATE ADAPTIVE: L'EFFETTIVA VELOCITÀ FISICA DELL'ACC ESSI È CONDIZIONATA DALLE CARATTERISTICHE DELLA LINEA IN RAME. CIO SIGNIFICA INOLTRE CHE LA VELOCITÀ EFFETTIVA POTRÀ MODIFICARSI NEL TEMPO IN MODO AUTOMATICO QUALORA LA RUMOROSITÀ DEL CAVO DOVESSE AUMENTARE IN FUNZIONE DELLA CONCENTRAZIONE DI SISTEMI A BANDA LARGA PRESENTI SUL CAVO STESSO.

#### APPARATI DI ACCESSO COSTO UNA TANTUM O NOLEGGIO

ROUTER STANDARD WIFI € .....		ROUTER EVOLUTO WIFI € .....		
FAX MAIL € .....	PC FIREWALL € .....	SECURITY WEB € .....	OPZ. BLOCCO SITI E LOG TRAFFICO € .....	OPZ. VPN ACCESSO CON PASSWORD € .....
INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE				
ROUTER STANDARD WIFI € .....		ROUTER EVOLUTO WIFI € .....		

#### TELEFONIA - LISTINO SERVIZIO BASE

DESTINAZIONE	SCATTO RISPOSTA	URBANE	NAZIONALI	MOBILI TIM E VODAFONE	MOBILI WIND	MOBILI H3g	MOBILI ALTRI OPERATORI
COSTO €/MINUTO TARIFF. AL SECONDO	0	0,029	0,029	0,089	0,089	0,089	0,50

PER LE DESTINAZIONI NUMERI SPECIALI E ESTERE VERIFICARE LISTINO ALLEGATO.

FATTURAZIONE: CANONE MENSILE ANTICIPATO-TRAFFICO TELEFONICO POSTICIPATO. LA FATTURA SARÀ EMESSA QUANDO L'IMPORTO TOTALE È SUPERIORE AI 50 €. MODALITÀ DI PAGAMENTO: R.I.D. BANCARIO - SPESE DI INCASSO: 2 EURO - TUTTI I PREZZI ESPRESSI: + IVA 22% - PAGAMENTO: 20 GIORNI DATA FATTURA.

#### ALLEGATO B - RICHIESTA DI ADESIONE/VARIAZIONE DEL SERVIZIO

##### SEDE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

INDIRIZZO				N.	
LOCALITÀ		C.A.P.		PROVINCIA	

##### DATI CLIENTE PER LA FATTURAZIONE

RAGIONE SOCIALE				
INDIRIZZO		C.A.P.		
COMUNE		PROVINCIA		
P.IVA		C.F.		
CODICE SDI		@PEC		
TELEFONO		@MAIL		
CONTATTO/REF. TECNICO	SIG.			

##### DATI TITOLARE O LEGALE RAPPRESENTANTE

NOME E COGNOME		DOC.		N.	
C.F.					

**MANDATO PER ADDEBITO DIRETTO SEPA B2B****CONSULTING AND SOLUTION S.R.L.**Via San Bernardino, 51  
59100 Prato ( PO )  
P.Iva e C.F: 02179960972

## RIFERIMENTO DEL MANDATO

B 1 0 U 6

CON LA SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE MANDATO IL DEBITORE:  
AUTORIZZA IL CREDITORE A DISPORRE L'ADDEBITO DEL CONTO INDICATO NELLA SEZIONE SOTTOSTANTE;  
AUTORIZZA LA BANCA DEL DEBITORE AD ESEGUIRE L'ADDEBITO CONFORMEMENTE ALLE DISPOSIZIONI IMPARTITE DAL CREDITORE.  
I CAMPI CONTRASSEGNA TI CON ASTERISCO (\*) SONO OBBLIGATORI.

## DATI RELATIVI AL DEBITORE

NOME E COGNOME  
RAGIONE SOCIALE\*

INDIRIZZO

C.A.P.

LOCALITÀ

PROVINCIA

COD. FISCALE/P.IVA\*

IBAN\*

BANCA

AGENZIA

TELEFONO

EMAIL

## DATI RELATIVI AL CREDITORE

NOME E COGNOME  
RAGIONE SOCIALE

CONSULTING AND SOLUTION S.R.L.

CODICE IDENTIFICATIVO

IT190010000002179960972

SEDE LEGALE

VIA SAN BERNARDINO 51 - 59100 PRATO (PO) - ITALIA

## DATI RELATIVI AL SOTTOSCRIVENTE

*(da compilare obbligatoriamente relativi al legale rappresentante/intestatario conto)*

NOME E COGNOME

COD. FISCALE

TIPOLOGIA PAGAMENTO

RICORRENTE

*Nota: I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria Banca*

Luogo

Data di Sottoscrizione

Timbro e Firma

*Nota: I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria Banca*

**1. Ambito di Applicazione e Definizioni** - 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, le "Offerte", i "Piani Tariffari" e tutti i moduli del Servizio (di seguito "il Contratto") disciplinano il rapporto tra la società Consulting and Solution S.r.l. (di seguito anche "MTEL"), con sede in Prato ( PO ), Via del Borrino 16 - 59100; C.F. 02179960972, N.ROC 32457, e l'Utente, in ordine alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telefonia voce e di accesso ad internet, così come regolamentati dai provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom). Tutte le informazioni di cui all' art. 52 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del Consumo ed agli articoli 70 e 71 ed Allegato 5 del Codice delle comunicazioni elettroniche sono fornite da MTEL mediante le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Carta Servizi, tutti i moduli del Servizio e i Piani Tariffari che sono reperibili anche sul sito <http://www.mtel.it> - 1.2 Le definizioni e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Ai fini del presente Contratto, i termini indicati avranno il seguente significato, fermo restando che i termini definiti al singolare si intenderanno anche al plurale e viceversa:

"MTEL", Consulting and Solution S.r.l., con sede in Prato ( PO ) - Via del Borrino 16 - 59100;

"Cliente/Utente": e' la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, ai sensi dell'art. 1, lett.pp) del Dlvo 259/2003, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche e dell'Allegato A della delibera Agcom n.519/15/Cons;

"Cliente/Utente Consumatore": si intende l'Utente persona fisica che utilizza o chiede di utilizzare un Servizio di comunicazione elettronica per scopi non riferibili alla propria attivita' lavorativa, commerciale o professionale svolta, ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005, recante il Codice del Consumo, e dell'art. 1, lett.j del Codice delle Comunicazioni Elettroniche;

"Cliente/Utente Professionista": e' la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attivita' imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario, ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 del Codice del Consumo;

"Contratto", l'insieme dei documenti aventi ad oggetto l'Offerta, i quali sono indicati e sottoscritti nella richiesta di adesione alla prestazione del servizio;

"Offerta", l'offerta formulata da MTEL avente ad oggetto il Servizio;

"Parti", MTEL ed il Cliente, laddove congiuntamente definiti;

"Richiesta", la richiesta di adesione / variazione del Servizio dell'Allegato B, che il Cliente compila e sottoscrive allo scopo di attivare il Servizio e che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto;

"Servizio", il servizio erogato da MTEL in favore del Cliente, mediante l'utilizzo dell'infrastruttura di Rete Intelligente degli operatori nazionali, alle condizioni indicate negli Allegati A e C del Contratto;

"Variazione", la modifica da parte del Cliente di configurazioni tecniche strumentali all'erogazione del Servizio, da comunicarsi a MTEL utilizzando il modulo di cui all'Allegato B.

**2. Oggetto del Contratto** - 2.1: L'oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è l'offerta, da parte di MTEL al Cliente richiedente lo stesso, del Servizio, come descritto in dettaglio nella Richiesta. 2.2: L'Offerta è articolata in diverse prestazioni opzionali alle quali il Cliente sceglie di aderire in base alle proprie necessità, tramite la compilazione dell'Allegato A. I Servizi sono offerti da MTEL alle Tariffe in vigore all'atto della sottoscrizione e conformemente a quanto stabilito nella documentazione allegata alle presenti Condizioni Generali. I prezzi per i servizi di telefonia fissa, mobile e di accesso ad internet indicati nelle Tariffe per Offerte, Opzioni e Promozioni sono inclusivi di IVA, nel rispetto della Delibera dell'Agcom 252/16/Cons, e successive modifiche ed integrazioni.

**3. Adesione all'Offerta ed accettazione della Richiesta** - 3.1: I destinatari dell'Offerta sono i Clienti, ciascuno dei quali potrà aderire all'Offerta compilando, sottoscrivendo ove previsto, e presentando a Mtel la Richiesta di adesione alla prestazione di servizio, il Modulo allegato A nel quale sarà indicata la soluzione tecnica di suo interesse, nonché il Modulo di richiesta attivazione/variazione di cui all'Allegato B, nel quale sarà indicata la soluzione tecnica di suo interesse. 3.2 Entro i 20 (venti) giorni successivi alla data di ricezione della Richiesta, Mtel effettuerà i necessari controlli circa il possesso dei requisiti soggettivi ed oggettivi di ciascun Cliente richiedente e, laddove necessario, esigerà dal Cliente medesimo l'integrazione della Richiesta con la necessaria documentazione, riservandosi di non accettare la Richiesta nel caso in cui tale documentazione risultasse carente o non comprovasse l'idoneità del Cliente medesimo a beneficiare dell'Offerta. 3.3 Mtel si riserva la facoltà di non attivare il Servizio qualora: (a) il Cliente risulti inadempiente rispetto a precedenti obblighi nei confronti di Mtel o di terzi; (b) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, ovvero risulti essere insolvente, o comunque soggetto a procedure concorsuali o procedimenti esecutivi; (c) il Cliente dichiari, nella fase pre-contrattuale, generalità e/o dati falsi o modalità di pagamento non attendibili; (d) la persona che richiede il Servizio in nome e per conto del Cliente sia priva, o comunque difetti, dei necessari poteri di rappresentanza; in tal caso, qualora Mtel abbia già attivato il Servizio, il Contratto verrà considerato concluso con il sottoscrittore della Richiesta, anche in caso di spendita del nome altrui. In caso di rifiuto di Mtel di attivare i Servizi, ai sensi dell'art. 2.5 del Contratto, nulla potrà essere preteso dall'Utente a titolo di indennizzo e risarcimento dei danni.

**4. Attivazione del Servizio e Indennizzi** - 4.1 Fatte salve eventuali difficoltà di ordine tecnico, il Servizio verrà attivato entro 90 ( novanta ) giorni dalla data del contratto.

4.2 Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico-organizzativo non imputabili a Mtel, questa si impegna a darne motivata comunicazione al Cliente, senza che ciò implichi alcuna sua responsabilità nei confronti di quest'ultimo. 4.3 Mtel fornirà il Servizio al Cliente in base ai termini ed alle condizioni di cui al Contratto. 4.4. Ai sensi dell'art. 3, comma 2 dell'Allegato A, alla delibera 519/15/Cons, per i servizi di telefonia fissa, e di accesso ad internet, Mtel, si obbliga ad applicare gli indennizzi di cui alla delibera 347/18/cons, così come pubblicati nella Tabella Indennizzi pubblicata sul sito [www.mtel.it](http://www.mtel.it). Ove non sia possibile attivare il servizio entro il termine contrattualmente previsto, ex art. 4 del presente Contratto, Mtel deve informare l'Utente illustrando le ragioni del ritardo e indicando la data attesa di attivazione. 4.5 Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, Mtel si impegna a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Mtel corrisponderà in maniera automatica, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'Utente, gli indennizzi di cui sopra, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore. Il predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'Utente. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore ad euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di (30) trenta giorni dall'emissione della fattura. 4.6 Gli indennizzi non sono, tuttavia, dovuti nel caso in cui il disservizio non sia imputabile all'operatore telefonico, per esempio laddove vi sia un impedimento di natura amministrativa (quali il mancato o ritardato rilascio dei permessi di scavo o di altre autorizzazioni) o tecnica non causato da colpa dell'operatore.

**5. Obblighi del Cliente** - 5.2 Il Cliente dovrà preventivamente concordare con Mtel eventuali modifiche da apportare alla sua rete che possano incidere sulle prestazioni che caratterizzano il Servizio. 5.2 Il Cliente comunicherà per iscritto a Mtel, coerentemente con la procedura descritta nell'Allegato B, l'eventuale variazione del numero telefonico sul quale è instradato il Servizio. Qualora tale informazione non venga inviata tempestivamente, Mtel verrà ritenuta indenne da ogni responsabilità derivante da eventuali malfunzionamenti ovvero interruzioni del Servizio.

**6. Responsabilità delle Parti** - 6.1 Il Cliente sarà responsabile per l'utilizzo del Servizio da parte di terzi, con o senza la propria autorizzazione, nonché per la forma ed il contenuto delle comunicazioni trasmesse utilizzando il Servizio. Pertanto il Cliente terrà indenne Mtel da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere da terzi nei confronti di essa in merito a tali comunicazioni. 6.2 Mtel si impegna ad assicurare la migliore funzionalità delle tecnologie utilizzate nell'erogazione del Servizio, ma non assume alcuna responsabilità nel caso in cui dovessero registrarsi carenze nel Servizio dovute a cause ad essa non imputabili. Di conseguenza, salvo quanto previsto dall'art. 1229 c.c., Mtel non sarà responsabile, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per: ritardi, interruzioni, sospensioni o malfunzionamenti del Servizio dovuti a caso fortuito o forza maggiore; manomissioni degli apparati utilizzati per l'erogazione del Servizio effettuate dal Cliente o da terzi non autorizzati da Mtel medesima; errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; utilizzo da parte del Cliente di apparati telefonici non omologati o non conformi alla normativa vigente; malfunzionamento degli apparati telefonici utilizzati dal Cliente (tranne il caso di apparati di proprietà di Mtel o sottoposti alla manutenzione di questa); interruzioni del Servizio causate dagli operatori di telecomunicazioni nazionali di cui si avvale Mtel. 6.3 Al verificarsi di uno qualsiasi dei casi di cui al precedente art. 6.2, Mtel non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione da ciò eventualmente derivanti al Cliente, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o di avviamento commerciale. 6.4 La responsabilità di Mtel per danni eventualmente causati al Cliente per disservizi e/o malfunzionamenti della rete utilizzata o comunque relativi all'erogazione del Servizio sarà, in ogni caso, pari agli indennizzi come previsti dalla Delibera 347/18/CONS riportata nella carta dei servizi pubblicata sul sito <http://www.mtel.it>, tali indennizzi verranno riconosciuti nel caso di disservizi o malfunzionamenti imputabili ad Mtel e per i quali sia stato inoltrato dal cliente reclamo scritto e accolto da Mtel, non rispondendo comunque quest'ultima dell'eventuale lucro cessante del Cliente.

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO MTEL

**7. Durata del Contratto - Recesso:** 7.1 Il Contratto ha durata di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento, ad esclusione dei contratti FTTH DEDICATA che hanno durata di 36 mesi con tacito rinnovo, se non inviata disdetta almeno 60 giorni prima dalla data di scadenza del contratto. Nel rispetto dell'Allegato A alla delibera 519/15/Cons, l'Utente è libero di recedere dal contratto standard ( esclusi FTTH ILC ) nel termine di 30 giorni dalla scadenza del contratto. Mtel avvisa i propri utenti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto. Resta inteso tra le Parti, che nel caso in cui l'Utente non dovesse comunicare la disdetta, mediante comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Fattura MTEL o richiesto ai Servizi Clienti, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, o Pec, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore termine di 24 mesi. 7.2 Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo al termine dei 24 mesi contrattuali, mediante posta elettronica certificata o raccomandata A/R, con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di MTEL e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni fine mese, dalla comunicazione del Cliente. 7.3 In entrambi i casi di disdetta o recesso, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; e (ii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione del Servizio pari a € 100- (cento) euro IVA esclusa, in caso di cessazione della linea e pari a € 100-IVA esclusa, in caso di migrazione verso altro Operatore. Gli attuali costi per la dismissione del servizio variano da un minimo di 25,00€ ad un massimo di 45,00€ + IVA per ogni canale voce e di 100,00€ + IVA, per ogni canale dati esclusi ( FTTH per i quali il costo è € 149,00 escluso ILC ). Tale importo non è dovuto nei casi in cui il Cliente esercita il diritto di recesso qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui MTEL si impegna nel rispetto delle delibere dell'Agcom o per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Mtel ai sensi della normativa vigente. Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura Mtel 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. 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 altri servizi accessori offerti congiuntamente al Servizio, recede anticipatamente 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. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un prodotto offerto congiuntamente al Servizio con pagamento rateale, in caso di recesso anticipato 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 7.4 In caso di cessazione del contratto, le apparecchiature concesse da Mtel a titolo di comodato d'uso o a noleggio (HAG, MODEM, KIT Wi-Fi e Access Point Wi-Fi, telefono Cordless, scheda Wi-Fi per PC) dovranno essere restituite a Mtel, perfettamente integre, entro 45 (quarantacinque) giorni, dalla disattivazione dei Servizi da parte di Mtel. Anche per la cessazione di singoli servizi, a cui si accede attraverso l'utilizzo delle apparecchiature Mtel in comodato d'uso o a noleggio, è prevista la restituzione delle stesse. La restituzione degli apparati dovrà essere effettuata a seguito di una comunicazione contenente i dettagli sulle modalità di spedizione. In caso di mancata restituzione degli apparati entro i termini su indicati, verrà addebitata una penale che varia da un minimo di 30,00€ ad un massimo di 200,00€ + IVA in base alla tipologia di apparato. Inoltre, nel caso di recesso anticipato il costo del noleggio apparati dovrà essere saldato in un'unica soluzione per tutti i mesi mancanti fino alla naturale scadenza del contratto.

**8. Modifiche e sospensione del Servizio -** 8.1 Mtel si riserva il diritto di modificare le caratteristiche del Servizio per esigenze tecniche e/o organizzative, senza che ciò arrechi nocumento alla qualità del Servizio stesso. 8.2 In caso di lavori di manutenzione programmata, ove siano necessarie sospensioni e/o limitazioni del Servizio, Mtel informerà preventivamente il Cliente di tale necessità con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo. 8.3 Mtel potrà sospendere in ogni momento, in tutto o in parte, il Servizio nei seguenti casi: (a) previo apposito avviso, in caso di volumi anomali di traffico registrati in un dato periodo rispetto al periodo precedente ovvero alle previsioni di utilizzo del Cliente. In tal caso, il Servizio sarà nuovamente erogato da Mtel non appena il Cliente avrà corrisposto quanto ad essa dovuto in relazione al traffico anomalo rilevato ovvero prestato le ulteriori garanzie a tal fine eventualmente richieste da Mtel; (b) previo apposito avviso, qualora il Cliente non abbia utilizzato il Servizio per più di 3 (tre) mesi. 8.4 Mtel potrà sospendere, in ogni momento, in tutto o in parte, il Servizio anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e/o agli apparati utilizzati per l'erogazione del Servizio, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate e tecnicamente indispensabili. 8.3 L'Utente prende atto che la limitazione e/o la sospensione dei Servizi per agire a tutela dell'Utente, in caso di traffico anomalo e sospetta frode, è una mera facoltà dell'Operatore. Pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà fosse esercitata.

**9. Sospensione del Servizio per ritardo o mancato pagamento -** 9.1 Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A, alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni elettroniche, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - Mtel previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R, fax o Posta Elettronica Certificata, potrà disporre la sospensione del Servizio interessato dal mancato pagamento. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'Utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi del regolamento di procedura per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei (6) mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi. Si considererà ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. 9.2 In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione del Servizio, qualora l'Utente non abbia saldato il suo debito, Mtel potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ, mediante comunicazione scritta da inviare per raccomandata A/R, o PEC all'indirizzo dell'Utente con un preavviso di 10 giorni.

**10 Clausola risolutiva espressa -** 10.1 Fatto salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni, Mtel avrà la facoltà di risolvere di diritto il presente Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, dandone comunicazione al Cliente con metodo certificato, nei seguenti casi: (a) revoca o decadenza delle autorizzazioni di legge eventualmente previste per il Cliente ovvero cessazione dell'attività imprenditoriale e/o professionale equiparata; (b) avvio di procedure concorsuali a carico del Cliente o insolvenza dello stesso a qualsiasi titolo; (c) rilascio da parte del Cliente di dichiarazioni false durante l'esecuzione del Contratto; (d) utilizzo da parte del Cliente di apparecchiature collegate alla rete prive delle prescritte omologazioni o autorizzazioni di legge; (e) uso improprio o illegittimo da parte del Cliente del marchio di Mtel; (f) mancata costituzione da parte del Cliente del deposito in garanzia, eventualmente richiesto da Mtel, nei termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 11.; g) decorsi 15 giorni dalla sospensione del Servizio ai sensi dell' art. 10 di cui sopra.

**11. Forza maggiore -** Ai sensi del presenti Condizioni Generali di Contratto, il concetto di forza maggiore include ogni fatto, imprevedibile ed imprevedibile oppure inevitabile, e comunque al di fuori della sfera di controllo di Mtel, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, emergenze da pandemia di qualsiasi genere, oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi, ostruzioni fisiche, condizioni atmosferiche, interferenze radioelettriche; per problemi tecnici, inefficienza o black-out di altri gestori telefonici alla cui rete, in determinate zone, fosse eventualmente interconnessa quella di Mtel e/o dell'Operatore di accesso di Mtel, in caso di incidenti, minacce alla sicurezza o alla integrità e alla vulnerabilità della rete di comunicazione elettronica di Mtel o di Operatori terzi da parte dell'Utente; ovvero inadempienze o inefficienza di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione; in caso di uso improprio dei Servizi da parte dell'Utente, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi eventuali ulteriori disposizioni di legge - il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che determini il mancato totale o parziale adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

**12. Deposito in garanzia -** 12.1 Mtel si riserva la facoltà di richiedere al Cliente, in qualsiasi momento, depositi in garanzia, ovvero di stabilire limitazioni di credito o restrizioni del Servizio. La mancata costituzione del deposito in garanzia attribuirà ad Mtel la facoltà di non attivare il Servizio, o di sospendere l'erogazione dello stesso, fino alla avvenuta costituzione del deposito richiesto. Le somme ricevute da Mtel in deposito a garanzia non saranno produttive di interessi a favore del Cliente. Nel caso in cui il cliente decida di saldare le proprie fatture per il servizio erogato da Mtel tramite Bonifico Bancario, Mtel chiederà al cliente come deposito cauzionale una mensilità in base al contratto sottoscritto, il deposito cauzionale è Fuori Campo IVA Art. 2 c.3 DPR 633/72, se l'importo del deposito è superiore a 77,14 Euro va aggiunto il bollo da 2,00 Euro. 12.2 In caso di scioglimento (per qualsiasi motivo) del presente Contratto, Mtel restituirà i depositi in garanzia eventualmente costituiti dal Cliente nel termine massimo di 60 (sessanta) giorni a decorrere dalla data più recente tra quella di scioglimento del Contratto e quella di pagamento da parte del Cliente degli importi ancora dovuti ad Mtel.

**13. Corrispettivo - Fatturazione - Pagamenti -** 13.1 Il Cliente è tenuto a pagare i corrispettivi dei Servizi richiesti secondo l'ammontare, le modalità ed i termini previsti nell' Offerta dei Servizi, Piani Tariffari e nel Modulo di Richiesta di attivazione che decorreranno tutti dalla data di attivazione dei servizi richiesti. I Piani tariffari sono anche riportati nel Sito [www.mtel.it](http://www.mtel.it), nella sezione "Trasparenza Tariffaria", e/o nel materiale informativo specifico inviato al Cliente. Il corrispettivo dei Servizi sarà

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO MTEL

addebitato al Cliente mediante l'invio di Fattura Cartacea e/o Telematica. 13.2 Mtel si riserva la facoltà di modificare i prezzi, i canoni ed i contributi da corrispondersi da parte del Cliente per il Servizio erogato, nonché l'ammontare della Remunerazione al Cliente, comunicandolo a quest'ultimo nei termini di cui al successivo art. 14. 13.3 Mtel emetterà fattura con cadenza indicata nella Descrizione del servizio ( allegato A ) specificando chiaramente gli importi fatturati e, dietro richiesta del Cliente, con il dettaglio dei costi addebitati. La fattura sarà inviata all'indirizzo dichiarato dal Cliente. 13.4 Mtel si riserva la facoltà di non emettere fattura qualora gli importi non superino un livello minimo dalla stessa di volta in volta fissato, nei termini di cui alla Descrizione del servizio ovvero tramite apposite comunicazioni al Cliente. In ogni caso, il periodo di riferimento che costituisce la base di calcolo relativa a ciascuna fattura non sarà comunque superiore a 3 (tre) mesi. 13.5 In ragione di volumi di traffico generati dal Cliente anomali o eccezionali, Mtel potrà fissare o variare nuovamente il limite di credito per il Cliente, dandone allo stesso adeguata comunicazione. In tal caso, superato tale limite, Mtel potrà fatturare e richiedere al Cliente il pagamento degli importi in eccesso senza attendere la scadenza del regolare periodo di fatturazione. 13.6 Il pagamento della fattura da parte del Cliente dovrà essere effettuato per l'importo totale ed entro la data di scadenza e nelle modalità indicata nella stessa. 13.7 Mtel si riserva la facoltà di richiedere al Cliente che sottoscrive come modalità di pagamento l'addebito diretto in conto corrente, di pagare in via transitoria tramite bonifico bancario in caso di ritardo o diniego alla richiesta di autorizzazione all'addebito da parte della propria banca domiciliataria. 13.8 In caso di mancato pagamento, totale o parziale, dell'importo indicato in fattura, Mtel potrà sospendere l'erogazione del Servizio, ai sensi dell'art. 9, ed eventualmente risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, così come indicato all'art. 9. Il Servizio potrà essere riattivato solo nel caso in cui il Cliente provveda a saldare la fattura insoluta e l'indennità di mora eventualmente applicata, ai sensi dell'art. 5, comma 2 del D.Lgs. 9/10/2002 n. 231, pari al tasso legale corrente maggiorato di 2 (due) punti. La riattivazione del Servizio avrà luogo entro le 48 (quarantotto) ore successive all'accertamento dell'avvenuto pagamento da parte del Cliente. 13.9 Ogni spesa, imposta o tassa inerente al presente Contratto ed alla fornitura del Servizio è interamente a carico del Cliente, fatto salvo quanto previsto in base alla legge applicabile.

**14. Servizio di Assistenza Clienti – Reclami sulla fatturazione** - 14.1 Allo scopo di agevolare i Clienti nelle comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento del Servizio, richieste di chiarimenti ovvero suggerimenti, Mtel rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti, i cui riferimenti sono indicati nella documentazione allegata. 14.2 Eventuali reclami, anche relativi alla fatturazione, dovranno essere comunicati dal Cliente al Servizio Assistenza Clienti di Mtel, per iscritto con metodo certificato, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. 14.3 Mtel prenderà in considerazione il reclamo e riferirà al Cliente sull'esito dello stesso entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso. Mtel riconoscerà al Cliente una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo tariffario prescelto e comunque non inferiore a euro 5,16 (cinque/16) per ogni 5 giorni di ritardo nell'evasione dei reclami scritti. In ogni caso la somma riconosciuta al Cliente non potrà essere superiore complessivamente a euro 180,76 (centottanta/76), fatto salvo il maggior danno. Trascorsi quindici giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente potrà richiedere ed ottenere da Mtel informazioni sullo stato di avanzamento dell'istruttoria, contattando il Servizio Clienti. 14.4 Nel caso in cui il reclamo sia riconosciuto fondato, Mtel compenserà gli importi pagati in eccesso dal Cliente con quanto ad essa dal Cliente medesimo dovuto nella fattura successiva utile o, dietro richiesta espressa del Cliente, mediante rimborso immediato, che verrà effettuato nei 60 (sessanta) giorni successivi. Si applicheranno gli interessi legali per il periodo trascorso tra la data di pagamento e la data di rimborso della parte eccedente quanto dovuto. 14.5 Qualora il Cliente reputi insoddisfacente l'esito del reclamo o della richiesta di rimborso, potrà richiedere ad Mtel la documentazione relativa alle verifiche svolte dalla stessa ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione. 14.6 Nel caso in cui un reclamo avente ad oggetto un difetto di funzionamento che impedisce totalmente al Cliente di usufruire del Servizio non sia evaso da Mtel entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi ad Mtel con metodo certificato e con effetto immediato dalla data di ricevimento della disdetta da parte di Mtel.

**15. Modificazioni delle condizioni contrattuali e Piani Tariffari** - 15.1 Mtel potrà modificare, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche o di mercato, prezzi, tariffe e condizioni di cui al presente Contratto, dandone adeguata comunicazione al Cliente. 15.2 Le comunicazioni di Mtel al Cliente saranno effettuate per iscritto, di solito congiuntamente alle fatture. Esse potranno essere altresì effettuate attraverso comunicazione scritta separata, tramite metodo certificato e si intenderanno conosciute dal Cliente se inviate all'ultimo indirizzo o numero di tel o indirizzo di posta elettronica certificata noto. 15.3 Le eventuali modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. 15.4 Il Cliente che non accetti le modifiche di cui al precedente art. 15.1 potrà recedere dal Contratto con comunicazione certificata, da inviarsi a Mtel entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione contenente le stesse. 15.5 In caso di mancato esercizio da parte del Cliente della facoltà di recesso di cui al precedente art. 15.4, le modifiche comunicate da Mtel si intenderanno automaticamente accettate dal Cliente. 15.6 Mtel verificherà l'effettiva possibilità di accogliere eventuali richieste di modifica delle condizioni contrattuali avanzate dal Cliente, accertandosi che tali modifiche non comportino danneggiamenti all'integrità della rete ovvero ne pregiudichino il corretto funzionamento. Nei tempi tecnici necessari, Mtel fornirà risposta alle richieste del Cliente, indicando, ove tecnicamente possibile, la data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte ed il corrispettivo dal Cliente dovuto per le stesse. 15.7 Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare ad Mtel ogni variazione dei propri dati identificativi ed in particolare quelli relativi alla fatturazione. 15.8 Fino alla data di ricezione da parte di Mtel delle comunicazioni previste al precedente art. 15.7, il Cliente rimarrà in ogni caso responsabile per l'erogazione del Servizio e dei relativi debbiti, effettuati sulla base degli originari numeri telefonici o dati identificativi del Cliente medesimo. 15.9 Il Cliente potrà richiedere, in ogni momento, il cambio di piano tariffario, dandone comunicazione ad Mtel con metodo certificato. Gli eventuali contributi di attivazione e/o altri costi aggiuntivi relativo al cambio di piano tariffario saranno a carico del Cliente. 15.10 Il Servizio sono offerti da all'Utente ai prezzi, inclusivi di IVA, indicati nelle Tariffe in vigore all'atto della sottoscrizione del Contratto allegato al Contratto e pubblicate sul sito [www.mtel.it](http://www.mtel.it). Il Cliente si impegna a corrispondere a MTEL i Prezzi e le Tariffe, dovuti per ogni singolo Servizio attivato. Tali prezzi di cui alle Tariffe sono inclusivi di IVA, laddove applicabile, anche alla luce della delibera dell'Agcom 252/16/Cons. Il piano tariffario verrà periodicamente aggiornato da MTEL sulla base delle variazioni delle tariffe applicate anche dagli altri operatori di telefonia. In caso di modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del presente Contratto, infatti, Mtel si obbliga ad informare l'Utente, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, dandone comunicazione scritta al Cliente nella fattura successiva o con raccomandata A/R o PEC o Email, e tramite pubblicazione sul sito [www.mtel.it](http://www.mtel.it) entro il termine di (30) trenta giorni dalla notifica delle proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. L'Utente avrà diritto di recedere dal Contratto mediante raccomandata A/R, o Pec. Qualora l'Utente non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato. Resta inteso che, in caso di recesso dell'Utente potranno essere applicato un Contributo di Disattivazione del Servizio, se previsto nell'offerta attivata.

**16. Comunicazioni tra le Parti** - 16.1 Eventuali comunicazioni (reclami, domande, segnalazioni di guasti, ecc.) potranno essere effettuate dal Cliente al Servizio Assistenza Clienti di Mtel, i cui numeri, indirizzi di riferimento e orari sono indicati nella documentazione allegata al presente Contratto. I reclami inoltrati dal Cliente dovranno essere confermati mediante comunicazione certificata. 16.2 In caso di guasti o interruzioni del Servizio, Mtel si impegna ad intervenire, su richiesta del Cliente, direttamente o mediante terzi da essa autorizzati. Mtel si impegna altresì ad intervenire con la massima celerità possibile, e comunque entro il 30° (trentesimo) giorno dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente, in difetto di che il Cliente potrà recedere dal Contratto con effetto dalla data di ricevimento da parte di Mtel della relativa comunicazione. 16.3 In ogni caso, Mtel si riserva la facoltà di non rispondere a richieste di intervento relative a guasti o malfunzionamenti non direttamente collegati alla configurazione o al funzionamento del Servizio. 16.4 Il servizio di assistenza di Mtel è gratuito, ad eccezione degli interventi relativi a guasti che siano direttamente o indirettamente imputabili al Cliente, per cattivo uso del servizio, ovvero per manomissioni relative al Servizio da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da Mtel.

**17. Qualità dei Servizi** - 17.1. I Servizi di telefonia fissa e di accesso ad internet da postazione fissa di MTEL sono offerti nel rispetto delle prescrizioni regolamentari in materia di Qualità dei Servizi. 17.2 Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio di accesso ad internet da postazione fissa su cui Mtel si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. La connessione al suddetto sito internet viene tariffata secondo quanto riportato nella sezione "Condizioni economiche". Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a Mtel, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Mtel potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, senza penali o costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data della misurazione effettuata.



**18. Codice di Migrazione e Trasferimento delle Utenze tra Operatori** - 18.1 Ove possibile, in funzione del Servizio erogato, al fine di garantire il passaggio del Cliente, attestati su rete fissa, tra operatori di comunicazione elettronica secondo le procedure di regolamentari applicabili, Mtel, fornisce al Cliente all'atto dell'adesione ai propri Servizi, il Codice di Migrazione (o Codice di trasferimento dell'utenza). Il Codice Migrazione potrà essere conosciuto dall'Utente contattando il Servizio Clienti, mediante comunicazione in fattura, o accedendo alla pagina Utente del portale [www.mtel.it](http://www.mtel.it). -18.2 Il Servizio di Portabilità del Numero Fisso consente al Cliente di scegliere Mtel quale operatore fornitore del Servizio, mantenendo il proprio numero telefonico purché all'interno del medesimo distretto telefonico. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto in essere con l'operatore di provenienza, delegando a tal fine Mtel a richiederne per suo conto la cessazione

presso l'operatore di provenienza. 18.2.1. I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono i clienti dell'operatore di provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto legittimato, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445: a tal fine, il sottoscrittore allega alla richiesta la copia del proprio documento di identità valido, consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci. 18.2.2 Mtel si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, e, ove necessario, copia della relativa documentazione. Mtel si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Mtel all'operatore di provenienza fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 18.2.3. L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per Mtel. L'attivazione del servizio di portabilità del numero fisso e la disattivazione del servizio di telefonia fissa con l'operatore di provenienza saranno effettuate entro le 8.00 del giorno indicato per le suddette operazioni; in tale periodo, potranno verificarsi temporanee interruzioni o sospensioni del servizio oppure il numero oggetto di richiesta di portabilità potrebbe essere contemporaneamente attivo sia nella rete dell'operatore di provenienza che in Mtel. 18.2.4 La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di Abbonamento fruito tramite la rete dell'operatore di provenienza; non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto avviene per i numeri telefonici: per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da operatori diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso operatore già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzia il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Mtel tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Mtel di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Mtel restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sottoforma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, Mtel potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità. 18.2.5 In caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Mtel, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

**19. Cessazione del Contratto** – 19.1 Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Mtel. 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. 19.2 Mtel è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ., nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di Mtel verso il Cliente in base al presente Contratto, garantendo la continuità di servizio. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Mtel, alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di Mtel, da ogni responsabilità.

**20. Procedura di conciliazione** - 20.1 Ai sensi delibera. 203/18/CONS, per le controversie sorte tra Mtel ed l'Utente in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al Servizio universale ed ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle Condizioni contrattuali e dalle Carte dei Servizi, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione mediante la piattaforma Conciliaweb dell'Agcom (<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>) o Contattando direttamente il Corecom competente. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di (30) trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa. Il provvedimento con il quale è definita la controversia è vincolante. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno, avanti il Foro competente di cui all'art.30 del presente Contratto.

**21 Foro Competente** – 21.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana, comunitaria ed internazionale, ove applicabile. 21.2 Salvo quanto previsto all'articolo 28, resta espressamente inteso tra le Parti che: - per le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione del presente Contratto tra MTEL ed l'Utente Consumatore sarà competente, in via esclusiva, il Foro luogo di residenza o di domicilio dell'Utente Consumatore, ai sensi dell'articolo 63 del D. lgs 206/05; - per le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione del presente Contratto tra MTEL ed l'Utente Professionista sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Roma, ai sensi dell'art. 28, comma 2 del c.p.c.

**22. Proprietà intellettuale di Mtel** - 22.1 L'Utente riconosce ed accetta espressamente che: a) qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, know how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione ai Servizi e/o Apparecchiatura per i Servizi, rimarrà sempre e comunque di proprietà di Mtel; b) senza limitazione per quanto sopra detto, l'Utente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Mtel. e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di Mtel. senza il previo consenso scritto di Mtel. 22.2 Mtel. è responsabile esclusivamente dei contenuti presenti sui portali di proprietà. L'Utente prende atto ed accetta che Mtel non è responsabile per i contenuti presenti in siti internet non di proprietà della Mtel e che qualora il Servizio Internet Veloce Ovunque fosse utilizzato da minori o terze persone, spetta all'Utente comunque responsabile per qualunque uso, atto e/o fatto illecito venga commesso, supervisionare la navigazione.

**23. Trattamento dei dati personali**- 23.1 Mtel è Titolare del trattamento dei dati personali forniti dagli Utenti, che hanno aderito e sottoscritto le offerte commerciali e le condizioni generali di contratto per i Servizi di comunicazione elettronica, ivi inclusi i servizi di telefonia fissa e mobile e servizi di accesso ad internet e tratta i dati ai sensi dell'art. 1 del D.lgs. 196/2003, come modificato da D.lgs. 101/2018, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito anche il "Codice") e 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, recante "Regolamento Generale sulla protezione dei dati" (di seguito anche il "Regolamento"), così come specificamente indicato nell' Informativa sul trattamento dei dati personali degli Utenti, allegata alle presenti Condizioni generali di contratto.

**24. Elenco Abbonati** - 24.1 Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line ed off line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna il modulo fornito o non compila il form on line, i suoi dati non saranno inseriti. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability) e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per negare il consenso alle telefonate promozionali.

**25. Disposizioni finali** - 25.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. 25.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza ed approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali. 25.3 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO MTEL

25.4 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo. 25.5 Ai sensi dell'art. 1419 del codice civile, la nullità parziale del presente Contratto e di clausole delle stesse non importa la nullità dell'intero Contratto.

Data

Firma

---

---

Il cliente dichiara di aver letto e di accettare specificatamente, ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole: 3. Adesione all'Offerta ed accettazione della Richiesta, 4. Attivazione del Servizio e Indennizzi, 5. Obblighi del Cliente, 6. Responsabilità delle Parti; 7. Durata del Contratto – Recesso; 8. Modifiche e sospensione del Servizio; 9. Sospensione del Servizio per ritardo o mancato pagamento; 10. Clausola risolutiva espressa; 12. Deposito in garanzia 13. Corrispettivo – Fatturazione – Pagamenti; 14. Servizio di Assistenza Clienti – Reclami sulla fatturazione; 15. Modificazioni delle condizioni contrattuali e Piani Tariffari; 17. Qualità dei Servizi 18. Codice di Migrazione e Trasferimento delle Utenze tra Operatori; 19. Cessazione del Contratto; 20. Procedura di conciliazione; 21. Foro Competente; 22. Proprietà intellettuale di Mtel; 23. Trattamento dei dati personali; 24. Elenco Abbonati; 25. Disposizioni finali

Data

Firma

---

---



SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ  
09.00/13.00 - 15.00/18.30

.....  
NUMERO VERDE: 800 688 864  
.....

[servizioclienti@mtel.it](mailto:servizioclienti@mtel.it)