

# Condizioni Generali di Contratto

## Servizio di Accesso ad Internet e Servizi associati e secondari Utenza Privata - Consumer

### Articolo 1. Oggetto del Contratto di fornitura

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito, "Contratto") definiscono modalità e termini secondo cui Unidata S.p.A., P.IVA 06187081002 - avente sede legale in Roma, V.le A. G. Eiffel, 100 - 00148 (nel seguito, "Unidata"), nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti ed in base al presente rapporto contrattuale, definibile "per adesione" (ex artt. 1341-1342 c.c.), fornisce al Cliente di cui al successivo art. 2.1, uno o più dei seguenti Servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico:

- a. un Servizio Principale** (di seguito, anche "Servizio") cioè il servizio di Accesso ad Internet mediante diverse architetture di rete/ tecnologie<sup>1</sup> quali, in termini esemplificativi:
- (i) FTTH (Fiber To The Home) collegamento interamente in fibra ottica sino all'unità immobiliare in proprietà/possesso al Cliente;
  - (ii) FTTB (Fiber To The Building) collegamento in fibra ottica sino alla base dell'edificio;
  - (iii) FTTN (Fiber To The Node) collegamento misto in fibra ottica-rame;
  - (iv) FTTE (Fiber To The Exchange) collegamento in rame dalla centrale locale all'abitazione dell'utente con impiego di tecnologie quali ADSL, SHDSL o VDSL;
  - (v) FWA (Fixed Wireless Access) collegamento RADIO in tecnologia HyperLAN, WiMAX, LTE su banda di frequenza da 3,4 a 28 GHz;

in aggiunta e/o ad integrazione al/del quale, potranno o meno essere previsti nello specifico profilo di Offerta Commerciale sottoscritto dal Cliente (di seguito, "Offerta"):

**b. un Servizio Associato** da intendersi come Servizio non opzionale ed inscindibile dal Servizio Principale, quale ad es. il servizio di comunicazione vocale (nel seguito, Servizio Telefonico) su tecnologia VoIP (Voice over IP) cioè a commutazione di pacchetto con protocollo IP su nuova numerazione telefonica assegnata da Unidata o su numerazione "portata" (cioè trasferita gestionalmente alla Unidata in nome e per conto del Cliente intestatario);

**c. uno o più Servizi Secondari**, da intendersi come Servizi opzionali e scindibili dal Servizio Principale, quali, in termini esemplificativi: il Servizio Telefonico (qualora non risultante come Servizio "Associato" nell'Offerta), eventualmente: il servizio di Posta elettronica; il servizio di Hosting; il Servizio Cloud ed eventualmente ulteriori e diversi così come definiti e risultanti dal Modulo di Offerta sottoscritto dal Cliente.

**1.2** Nell'ambito ed ai fini del presente Contratto, dunque, nella dizione di "Servizi" deve dunque ricomprendersi, in senso unitario, uno o più degli specifici Servizi (Principale e Associato e/o Secondario) previsti dallo specifico Modulo d'Offerta sottoscritto dal Cliente.

**1.3** Il Cliente prende atto che ove l'Offerta si componga del Servizio Principale e del Servizio Associato, non risulterà possibile la cessazione di una prestazione separatamente dall'altra, rimanendo a tal riguardo inteso che la cessazione di una sola di queste determinerà l'automatica cessazione del Servizio nella sua interezza. Ove, invece, l'Offerta si componga del Servizio Principale e di uno o più Servizi Secondari, questi ultimi potranno essere cessati separatamente senza determinare la cessazione del relativo servizio Principale.

### Articolo 2. Disciplina del rapporto contrattuale di fornitura

**2.1** I Servizi di cui al precedente art. 1.2, oggetto del presente Contratto, possono essere richiesti **esclusivamente dal cliente c.d. residenziale o privato** (nel seguito, per brevità,, "Cliente"), da intendersi come "la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare e chiede la fornitura dei Servizi di Unidata per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta". Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

**2.2** I Servizi vengono forniti da Unidata con le caratteristiche e modalità e nei termini propri della specifica Offerta così come risultante dal modulo di richiesta fornitura sottoscritto dal Cliente (di seguito, "Modulo d'Ordine") e dalla relativa **documentazione informativa precontrattuale e contrattuale** (nel seguito, "Documentazione") fornita in fase di sottoposizione/sottoscrizione dell'Offerta, così composta:

- **L'Informativa precontrattuale** contenente i dettagli relativi a:
  - Condizioni Economiche (oneri economici, termini e modalità di pagamento);
  - Caratteristiche dell'Offerta (qualitative, prestazionali e tecniche);
  - Termini, modalità, oneri amministrativi ed economici relativi all'attivazione, sospensione e/o cessazione del/dei Servizi e del sotteso rapporto contrattuale di fornitura;
- **Le presenti Condizioni Generali di Contratto** contenenti la disciplina contrattuale afferente allo specifico rapporto di fornitura .
- **L'informativa sul trattamento dei dati personali** ex art. 13 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (General Data Protection Regulation – GDPR – Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) **conferiti volontariamente dal Cliente ed assunti da Unidata per l'esecuzione dello specifico rapporto contrattuale di fornitura , nel rispetto dei relativi consensi prestati.**

La Documentazione sopra elencata, unitamente alla Carta dei Servizi Unidata per l'anno di riferimento, è da intendersi quale parte integrante e sostanziale del presente Contratto. I profili delle Offerte sottoscrivibili mediante il presente Contratto, il Contratto stesso e l'ulteriore Documentazione sono comunque disponibili al pubblico sul sito [www.unidata.it](http://www.unidata.it).

### Articolo 3. Perfezionamento del Contratto

**3.1** Il Contratto, si perfeziona ed il relativo rapporto di fornitura si instaura con l'accettazione da parte di Unidata della richiesta di fornitura del Servizio effettuata dal Cliente mediante la sottoscrizione del Modulo d'Ordine ed inoltrata ad Unidata, alternativamente, in una delle seguenti forme:

**a. Sottoscrizione telematica:** il Cliente si collega al sito <http://www.unidata.it> (di seguito, "sito web Unidata") o ad altra specifica pagina WEB messa a disposizione da Unidata, segue la prevista procedura di accesso, seleziona l'Offerta desiderata, prende

visione e/o scarica (download) la relativa Documentazione, rilascia (upload) tutti i dati anagrafici, la documentazione e/o ulteriori informazioni richiesti dalla procedura, compila, accetta e sottoscrive telematicamente eventuali modulistiche correlate ai Servizi e/o ciascuna fase della procedura e manifesta, nelle medesime forme, la sua volontà finale di sottoscrizione del/i Servizio/i. Contestualmente Unidata provvede, mediante il canale email, SMS o ulteriore, a fornire al Cliente riscontro della presa in carico dell'Ordine inoltrato contenente il relativo codice identificativo (ID Ordine); entro i 15 (quindici) giorni successivi, salvo diversa e contraria comunicazione di avviso, **Unidata provvederà all'invio della comunicazione di accettazione formale dell'Ordine e del relativo perfezionamento del Contratto. In tal senso la procedura di sottoscrizione telematica è da considerarsi avere medesima efficacia della sottoscrizione cartacea di cui al successivo punto.**

**b. Sottoscrizione cartacea:** il Cliente che dimostra il proprio interesse alla fornitura di uno specifico profilo d'Offerta nell'ambito di un contatto commerciale (inbound e/o outbound, diretto e/o indiretto), ricevuta e/o visionata la relativa Documentazione, provvede a compilare debitamente e sottoscrivere in tutte le sue parti il Modulo d'Ordine e la necessaria modulistica di servizio, trasmettendoli ad Unidata, alternativamente, mediante il canale email, fax o via posta raccomandata o consegnandoli in originale ad incaricato commerciale Unidata. Anche in tal caso, a seguito della ricezione, il Cliente riceverà da Unidata una **iniziale comunicazione di presa in carico dell'Ordine e, entro i successivi 15 (quindici) giorni (salvo diversa e contraria comunicazione di avviso), la comunicazione di accettazione dell'Ordine e di perfezionamento del Contratto.**

**3.2** Resta fermo che, in entrambe i casi sopra elencati, per il perfezionamento del Contratto è comunque necessario che il Cliente provveda a garantire le necessarie sottoscrizioni previste dalla relativa specifica procedura, a fornire tutte le informazioni, i dati, i documenti (anche a comprova dei dati forniti) richiesti da Unidata e al debito aggiornamento in caso di variazione/modifica di questi ultimi. Nello specifico, il Cliente prende atto ed accetta che Unidata può procedere a risolvere legittimamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. con relativa cessazione dei Servizi:

- ove riscontri la fornitura, da parte del Cliente, di informazioni non veritiere;
- ove il Cliente non garantisca, anche in via successiva all'attivazione, la disponibilità della documentazione, anche a comprova dei dati forniti, richiesta da Unidata;

**3.3** Qualora il Cliente espressamente lo autorizzi nel Modulo d'Ordine sottoscritto in forma telematica e/o cartacea, Unidata provvederà a dare inizio alle attività tecnico amministrative necessarie all'attivazione dei Servizi, già durante il periodo di 14 giorni dal perfezionamento del Contratto previsto, per l'esercizio del legittimo recesso (c.d. "diritto di ripensamento"), dagli artt. 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo). La disciplina contrattuale relativa al suddetto "diritto di ripensamento" è riportata al successivo art. 11.

**3.4** Nel caso di richiesta del Servizio da parte di Cliente risultante moroso in relazione a precedente o contestuale rapporto contrattuale di fornitura, Unidata ha facoltà di subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione dei Servizi a favore del Cliente, al pagamento delle somme rimaste insolute. Il mancato pagamento delle somme insolute, costituendo causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., impedisce l'instaurazione del nuovo rapporto contrattuale..

### Articolo 4. Accesso al Servizio

**4.1** Il Servizio è fornito da Unidata esclusivamente sulle aree coperte dal relativo Servizio in base alla tecnologia di volta in volta disponibile e nelle differenti tipologie di Offerta sottoscrivibili.

**4.2** Per l'utilizzo del Servizio, è necessaria l'installazione presso la sede del Cliente di un apparato terminale (modem/router, di seguito, "Apparato") fornito da Unidata (in comodato d'uso o in vendita) e/o di proprietà al Cliente, ai sensi e nei limiti del successivo art. 5, che dovrà essere connesso al circuito di accesso ad Internet fornito da Unidata per la corretta fruizione dei Servizi di cui all'art. 1. Qualora in fase di sottoscrizione della specifica Offerta il Cliente dichiari di voler utilizzare un proprio Apparato terminale, Unidata non procederà alla consegna, in comodato gratuito, del proprio apparato terminale ma garantirà al Cliente una architettura di rete e tutte le informazioni tecniche ed il supporto necessario, nei limiti di compatibilità tecnica propri di detto apparato, per la corretta configurazione dei Servizi. In caso di utilizzo di un proprio Apparato di proprietà, il Cliente prende atto che Unidata non potrà essere considerata competente e/o responsabile per eventuali disservizi e/o malfunzionamenti determinati in via diretta e/o indiretta dall'utilizzo di detto apparato e le eventuali attività di intervento tecnico richieste dal Cliente e/o assicurate da Unidata per il ripristino della corretta erogazione dei Servizi, dovranno intendersi, comunque, "a pagamento", nei termini di cui alla specifica informativa fornita in fase di sottoscrizione del rapporto di fornitura e disponibile sul sito web Unidata ([www.unidata.it](http://www.unidata.it)).

**4.3** Qualora il Cliente sia già intestatario di un Contratto di fornitura relativo ad un diverso Servizio (e Servizi ulteriori), lo stesso prende atto ed accetta che:

- a. la richiesta di attivazione del Servizio, rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal precedente contratto di fornitura in essere, con effetto dalla data di attivazione del nuovo Servizio;
- b. in virtù delle attività tecniche necessarie all'attivazione del nuovo Servizio, potrebbe verificarsi un'interruzione nell'erogazione dei Servizi (dati e/o fonìa) al momento fruiti, da intendersi limitata al tempo strettamente necessario dal punto di vista tecnico;
- c. l'eventuale numerazione telefonica già intestata al Cliente che questi richiede di associare al Servizio Telefonico fornito da Unidata, viene mantenuta anche nell'ambito del nuovo Servizio, fatti salvi i casi di comprovata impossibilità tecnica.

**4.4** Il Cliente al momento della richiesta di attivazione del/i Servizio/i, prende atto e accetta che: **se intende mantenere numero telefonico di cui già risulta titolare/intestatario:**

- a. **se è già intestatario di un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di connessione ad Internet con altro Operatore** (internet service provider o telefonico), deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto compatibilmente con i tempi ed in base alle eventuali necessità tecniche proprie dell'attivazione del Servizio; in tal senso, Unidata non può ritenersi responsabile di eventuali impedimenti, tecnici e/o amministrativi, all'attivazione del Servizio che risultino dipendenti da impossibilità e/o incompatibilità tecniche e/o infrastrutturali connesse al servizio di accesso ad Internet fornito da altro Operatore.
- b. **se è già intestatario di un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di**

<sup>1</sup> Di cui agli artt. da 2 a 6 della Delib. n. 292/18/CONS.

**connessione ad Internet con Unidata**, fermo restando quanto disciplinato al successivo art. 12, in virtù delle attività tecniche necessarie all'attivazione del nuovo Servizio, potrebbe verificarsi un'interruzione nell'erogazione dei Servizi (dati e/o fonia) al momento fruiti, da intendersi limitata al tempo strettamente necessario dal punto di vista tecnico.

c. Il Servizio di Accesso ad Internet ed il Servizio Telefonico forniti da Unidata, **si basano su un protocollo a commutazione di pacchetto** e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

**4.5** Il Cliente prende atto che l'utilizzo dell'Apparato fornito in comodato d'uso da Unidata per la **navigazione in Internet senza fili (funzione wireless)** si basa su frequenze in c.d. banda condivisa e non è dotato di strumenti di protezione dalle interferenze; in tal senso:

a. se il Cliente utilizza il Servizio nella predetta modalità, Unidata non può garantire tecnicamente la qualità propria dei Servizi forniti al di fuori della verifica della corretta funzionalità dell'apparato fornito in comodato e del segnale wi-fi dallo stesso emesso;

b. è responsabilità del Cliente adottare opportune misure di sicurezza per proteggere la propria rete domestica da accessi abusivi e non autorizzati; ad esempio, attraverso le possibili configurazioni della chiave di cifratura Wi-Fi e nella detenzione in sicurezza dei relativi parametri.

**4.6** In relazione al **Servizio Telefonico (Associato o Secondario)** di cui all'art. 1.1 lett. b., il Cliente prende atto e accetta che:

a. All'Apparato potranno essere connessi dal Cliente uno o più apparecchi telefonici secondo le modalità e con i limiti tecnici propri dello stesso e/o indicati nella relativa documentazione tecnica; Unidata non risponde del corretto funzionamento dei Servizi in caso di utilizzo di telefoni non compatibili tecnicamente con l'Apparato fornito in comodato e/o comunque in utilizzo per la fruizione dei Servizi; restano ferme le ulteriori disposizioni di cui al successivo art. 5.6 in relazione alla fruizione del Servizio Telefonico in caso di utilizzo di una apparecchiatura terminale di proprietà del Cliente.

b. In caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica presso l'abitazione del Cliente, l'Apparato non sarà alimentato e conseguentemente i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente salvo lo stesso non si doti di soluzioni alternative che consentano di sopprimere autonomamente alla alimentazione elettrica dell'Apparato.

c. Stante la natura e le caratteristiche tecniche proprie del Servizio Telefonico fornito in tecnologia VoIP, qualora lo stesso risulti temporaneamente indisponibile in utilizzo, il Cliente dovrà eventualmente utilizzare, per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza, un servizio di telefonia mobile, fornito da altro e diverso Operatore di rete mobile che dichiara di avere già e garantisce di mantenere attivo.

Restano fermi gli obblighi e le responsabilità vigenti in capo al Cliente per eventuali utilizzi impropri, illeciti e/o fraudolenti del Servizio telefonico e delle relative numerazioni telefoniche geografiche di rete fissa in titolarità anche ai sensi di quanto previsto, in relazione a detta tipologia di numerazioni, dal Piano di Numerazione Nazionale (c.d. P.N.N.) di cui, in ultimo alla Delib. n. 08/15/CIR e s.m.i.

**4.7** In relazione all'eventuale accesso ed utilizzo di alcuni Servizi Secondari (quali per es. quello di Posta Elettronica) e della propria area WEB riservata ("MyUni"), il Cliente prende atto ed accetta che:

a. dovrà deve definire autonomamente dei c.d. parametri di accesso (un User-ID, cioè un codice di identificazione personale e una Password cioè una parola chiave la cui complessità è direttamente proporzionale al livello di sicurezza desiderato e che, comunque, dovrà avere requisiti di composizione idonei a garantire un sufficiente grado di complessità e difficoltà di individuazione (quantomeno in grado maggiore rispetto alle previsioni di cui all'ex. All. B al D.lgs. 196/03).

b. è direttamente responsabile della conservazione dei suddetti parametri di accesso in termini di massima riservatezza e diligenza e, conseguentemente, di qualsiasi danno che arrechi a Unidata e/o a terzi dovuto alla mancata osservanza di quanto sopra, impegnandosi comunque a dare immediato avviso scritto dell'eventuale furto, smarrimento o perdita della password, a Unidata.

**4.8** In relazione ai dati di traffico (telefonici, telematici ed ulteriori) originati dall'attività di rete del Cliente nell'ambito della fruizione dei Servizi, quest'ultimo prende atto che detti dati sono conservati e trattati dalla Unidata nel pieno rispetto delle disposizioni di legge vigenti e, nello specifico, con le garanzie e nei limiti previsti dalla vigente normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali e, nello specifico, nei termini di cui agli artt. 123 e 132 del d.lgs. 196/03 così come modificati/integrati, in ultimo, dal D.lgs. n. 101/18 e, in materia di conservazione per altre finalità, dall'art. 24 L. n. 167/17 e s.m.i.

#### **Articolo 5. Attivazione del Servizio**

**5.1** Il Servizio è attivato da Unidata entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto o entro un termine inferiore ove espressamente indicato da Unidata e/o risultante dalla specifica Offerta sottoscritta; se il Cliente non ha espressamente richiesto ed autorizzato l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del c.d. "diritto di ripensamento" di cui agli artt. 3.3 e 11, i tempi di attivazione del servizio, sopra indicati, dovranno intendersi da maggiorare di ulteriori 14 giorni. Se nel corso delle attività dirette all'attivazione dei Servizi, Unidata dovesse rilevare situazioni di particolare complessità o evidente impossibilità tecnica e/o amministrativa, provvederà a fornirne tempestivo avviso al Cliente, rispettivamente:

a. concordando con lo stesso la nuova data di prevista attivazione dei Servizi;

b. formalizzando, per iscritto, l'impossibilità a procedere all'attivazione dei Servizi e la relativa risoluzione del Contratto, senza alcuna responsabilità per le Parti.

In caso di ritardo nell'esecuzione delle attività di attivazione rispetto alla data definita, stante la disciplina di cui al successivo art. 11, si applicano le disposizioni di cui al successivo art. 5.7.

**5.2** Unidata, a suo esclusivo giudizio, potrà provvedere ad assicurare al Cliente l'attivazione dei Servizi nelle forme di seguito descritte anche in base ai requisiti e sulle caratteristiche proprie del profilo di Offerta sottoscritto dal Cliente:

**a. Mediante intervento tecnico presso il domicilio del Cliente:** tale modalità è da ritenersi sempre necessaria in caso di installazione di nuovi impianti e/o in caso di attivazione di circuiti in fibra ottica di cui all'art. 1.1. lett. a) (i), (ii) e (iii), per garantire (secondo l'insindacabile giudizio del tecnico o ditta incaricata intervenuta e comunque nel

rispetto della soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente) la corretta predisposizione dei cablaggi e l'installazione di quanto altro necessario per la fruizione del Servizio. In tal caso Unidata contatterà il Cliente per comunicare le date e gli orari di disponibilità per l'esecuzione di detto intervento, concordando con lo stesso gli estremi temporali per l'esecuzione dell'intervento. Ove in base alla particolare difficoltà realizzativa e/o alle richieste specifiche avanzate dal Cliente, le attività di installazione esorbitino i normali standard tecnici, Unidata si riserva di imputare al Cliente, previa l'accettazione da parte di quest'ultimo di uno specifico preventivo di spesa, un importo economico ulteriore rispetto al contributo di attivazione proprio dell'Offerta sottoscritta; in caso di mancata approvazione di detto preventivo di spesa, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo. 1456 c.c..

**b. Mediante invio dell'Apparato e di quanto altro necessario all'attivazione dei Servizi:** In tutti i casi di attivazione del Servizio che non richiedano l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, Unidata, previo anticipato avviso, invierà con corriere l'Apparato e quant'altro necessario per l'attivazione dei Servizi, direttamente all'indirizzo del Cliente che dovrà provvedere autonomamente alla loro installazione secondo le istruzioni incluse nella spedizione e/o ricevute dai preposti servizi di assistenza tecnica Unidata.

**c. Ove il Cliente decida di utilizzare una apparecchiatura terminale di proprietà di cui al successivo art. 5.6,** Unidata garantirà al Cliente, anche ai sensi dell'art. 3 c.3 della Delib. n. 348/18/CONS, la disponibilità delle informazioni e dei parametri tecnici necessari a garantire la corretta configurazione dei Servizi forniti ovvero di un protocollo standard per l'autoconfigurazione dello stesso, nonché garantendo un elenco esemplificativo delle apparecchiature terminali compatibili disponibili sul mercato.

**5.3** Resta inteso che, in assenza di specifici accordi, Unidata provvederà ad assicurare esclusivamente l'attivazione ed attestazione dei servizi al primo punto di accesso nella sede indicata dal Cliente e non potrà in nessun caso essere considerata competente e responsabile per l'installazione e/o manutenzione, anche remota, della rete interna del Cliente (c.d. LAN Cliente). Sarà cura del Cliente assicurare condizioni di agibilità e sicurezza nella sede di attestazione dei Servizi idonee a consentire lo svolgimento delle necessarie attività tecniche, da parte del personale incaricato.

**5.4** Il mancato pagamento da parte del Cliente della fattura in cui è addebitato il **contributo di attivazione** (e/o l'importo economico ulteriore di cui al precedente art. 5.2 lett. a.) 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, fatta salva la disciplina di cui al successivo art. 8.10 ed in deroga alla stessa, Unidata si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 15 giorni dalla suddetta data di scadenza di pagamento.

**5.5** L'Apparato ed eventuali altri prodotti necessari alla fruizione dei Servizi o richiesti dal Cliente, potranno essere forniti da Unidata, in base a quanto espressamente previsto nella relativa Offerta, in una delle seguenti forme:

a. in "**comodato d'uso**", cioè in cessione a titolo gratuito a favore del Cliente con obbligo di restituzione nelle condizioni di consegna salvo il normale deperimento d'uso, ai sensi degli artt. 1803 e ss. c.c.. In tal caso l'apparato fornito è configurato (per il servizio di accesso ad Internet, per le funzionalità wireless e, ove previsto, per il servizio telefonico) in fase di fornitura dalla Unidata e non consente accessi e/o modifiche di configurazione autonome da parte del Cliente se non nei limiti definiti specificatamente da Unidata.

b. in "**vendita**", cioè con trasferimento di proprietà a favore del Cliente dietro specifico corrispettivo economico incluso nell'Offerta; resta inteso che in caso di annullamento della richiesta di attivazione e relativa risoluzione del Contratto, la vendita del bene deve intendersi parimenti annullata. In tal caso, per la gestione del servizio telefonico, si rimanda a quanto previsto in materia dal successivo art. 5.6. In tal caso, al prodotto venduto devono intendersi applicate le disposizioni di legge relative alla garanzia commerciale su beni e prodotti.

**5.6** Resta fermo il pieno diritto del Cliente, ai sensi della vigente normativa (di cui in ultimo alla Delib. n. 348/18/CONS e s.m.i.), nei limiti della compatibilità tecnologica con il Servizio principale, di potersi dotare, per la fruizione del servizio di accesso ad Internet, di una **propria apparecchiatura terminale di proprietà** purché la stessa risulti compatibile con le specifiche tecniche indicate da Unidata in relazione allo specifico Servizio offerto. In tal caso, ove al servizio principale, si associ il servizio telefonico di rete fissa erogato dalla Unidata, al Cliente sarà, alternativamente, assicurata una architettura di rete che consenta comunque l'utilizzo di detta apparecchiatura terminale di proprietà nel rispetto delle disposizioni di legge e/o la disponibilità dei parametri tecnici necessari alla corretta configurazione del servizio voce su detta apparecchiatura terminale, fermi restando gli obblighi e le responsabilità vigenti in capo al Cliente per eventuali utilizzi impropri, illeciti e/o fraudolenti del Servizio voce e delle relative numerazioni telefoniche geografiche di rete fissa in titolarità anche ai sensi di quanto previsto, in relazione a detta tipologia di numerazioni, dal Piano di Numerazione Nazionale (c.d. P.N.N.) di cui, in ultimo alla Delib. n. 08/15/CIR e s.m.i..

**5.7** In caso di **mancato rispetto dei tempi previsti o concordati per l'attivazione** del Servizio nei termini di cui al precedente art. 5.1 e nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di Indennizzi (di cui in ultimo al Regolamento di cui all'Allegato A alla Delib. n. 347/18/CONS) qualora detto ritardo risulti imputabile in responsabilità diretta a Unidata, quest'ultima garantirà automaticamente un indennizzo per ogni giorno lavorativo di ritardo mediante accredito sulla prima fattura Unidata utile; resta ferma la facoltà del Cliente, esperito il tentativo di conciliazione di cui al successivo art. 16, di agire per l'eventuale maggior danno subito ai sensi del Codice Civile; fanno eccezione a tale previsione di indennizzo, ritardi imputabili o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da Unidata o suoi subfornitori/subappaltatori incaricati. Resta fermo che ove le tempistiche massime previste per l'attivazione dei Servizi non siano rispettate da Unidata e fatto salvo il caso di posticipi di attivazione espressamente autorizzati dal Cliente su richiesta di Unidata e/o ritardi imputabili a indisponibilità dichiarate e/o determinate da comportamento del Cliente (per es. mancato rispetto della data concordata di attivazione), l'eventuale prosecuzione del processo di attivazione del Servizio, oltre i predetti termini, dovrà essere specificatamente autorizzata dal Cliente previa segnalazione/richiesta di Unidata. Resta cura di Unidata provvedere a fornire tempestivo ed anticipato avviso al Cliente di eventuali situazioni ostative al rispetto dei termini massimi previsti per l'attivazione dei Servizi. Le disposizioni di cui al presente comma devono intendersi applicabili, ai sensi di legge:

- anche al caso di ritardo nel trasloco dell'utenza richiesto dal Cliente, nei limiti della preventiva verifica e conferma di fattibilità tecnica rilasciata da Unidata;
- all'attivazione del Servizio Associato e/o Secondario, su base giornaliera di ritardo e nel limite massimo di euro 300,00, fatto salvo il caso di Servizio Associato e/o Secondario erogato a titolo gratuito in relazione al quale il limite massimo di indennizzo è fissato ad euro 100,00;

#### Articolo 6. Caratteristiche e Qualità del Servizio

**6.1** Le principali caratteristiche dell'Offerta, nella forma di cui all'art. 4 c.2 della Delib. n. 252/16/CSP, sono riportate nella Documentazione di cui al precedente art. 2.2, fornita la Cliente in fase precontrattuale e di sottoscrizione e, comunque, disponibile nell'apposita pagina "Trasparenza Offerte" del sito web Unidata; per ciascuna Offerta sottoscrivibile, ai sensi dell'art. 7 c.3 della Delib. n. 292/18/CONS e s.m.i., sono fornite, almeno le seguenti informazioni:

- le principali caratteristiche tecniche (architettura fisica, topologia, tecnologia);
- i valori di velocità minima e massima in upload e download;
- i valori di velocità media in upload e download;
- i valori relativi alla latenza

nonché le ulteriori informazioni previste ai sensi dell'art. 8 c.6 della Delib. n. 244/08/CSP. Dette informazioni, sono integrate, sul sito web Unidata ([www.unidata.it](http://www.unidata.it)) dai prospetti relativi agli indicatori di qualità previsti dalle Delib. n. n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

**6.2** La velocità massima di navigazione in Internet riportata nella Documentazione relativa a ciascuna singola Offerta deve intendersi quale velocità c.d. "di picco" in download/upload fermo restando che la velocità concreta del Servizio dipende da numerose variabili tecniche oggettive (distanza dalla centrale di attestazione, livello di congestione della rete Internet e disponibilità dei server che ne sono parte) e soggettive (tipologia, numerosità, contemporaneità di utilizzo dei dispositivi utilizzati dal Cliente per la fruizione dei Servizi).

**6.3** Il Cliente prende atto che, ove il Servizio di assistenza tecnica Unidata non risulti in grado, nei termini contrattualmente previsti, di ripristinare/assicurare i livelli di velocità media di cui al precedente comma 6.1, ha facoltà di recedere senza l'imputazione degli oneri economici (contributo di disattivazione) di cui al successivo art. 10.7 lett.b). In tal caso, tuttavia, restano ferme le previsioni relative all'obbligo di restituzione dell'apparato eventualmente fornito in comodato d'uso.

**6.4** Unidata si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche all'elenco dei Servizi Secondari forniti in termini gratuiti nell'ambito di ciascun profilo d'Offerta, sia incrementandone le funzionalità in base al progresso tecnologico raggiunto ed alle politiche commerciali di volta in volta vigenti sia rimuovendone altre che, per le medesime motivazioni, non siano più gestite.

#### Articolo 7. Limitazioni ed Incompatibilità

**7.1** Il Servizio fornito da Unidata è da intendersi non compatibile con:

- Servizi ADSL forniti da operatore terzo e/o già forniti da Unidata ed attivi che devono intendersi cessati, automaticamente e senza oneri aggiuntivi per il Cliente, all'attivazione del Servizio. In tale ultimo caso, egualmente, l'attivazione del Servizio fa cessare l'eventuale comodato su eventuali apparati incompatibili forniti da Unidata per la fruizione dei precedenti Servizi; restano ferme le precedenti configurazioni tecniche che risultino compatibili con il Servizio e/o la possibilità per il Cliente di richiederne l'attivazione.
- Impianti di tipo Duplex; Servizio di filodiffusione; Dispositivi Telefonici (DTS); Servizi telefonici supplementari forniti da diverso Operatore sulla numerazione intestata la Cliente.
- Apparat terminali (modem/router e/o similari) di proprietà del Cliente che non presentino i requisiti di compatibilità tecnica come previsti per lo specifico servizio dalla documentazione tecnica che Unidata rende disponibile al Cliente.

**7.2** Unidata, non garantisce il corretto funzionamento di centralini di proprietà del Cliente o comunque di parte terza, tele-allarmi con combinatore telefonico, impianti o servizi di videosorveglianza e quant'altro non specificatamente menzionato nella specifica Offerta.

**7.3** Unidata, pur assicurando la compatibilità tecnica generale dei propri Servizi alla fruizione di contenuti digitali televisivi, non può assumere, in via diretta, garanzie sul corretto funzionamento di specifici servizi di televisione a pagamento erogati da terza parte e da questa assoggettati a specifiche limitazioni tecnico-amministrative di utilizzo.

**7.4** Ulteriormente, Unidata non può garantire automaticamente il servizio di trasloco dei servizi che eventualmente potrà essere accordato, a titolo oneroso, in area comunque già coperta dal Servizio Unidata e ferma restando una preventiva verifica tecnico commerciale di fattibilità. I tempi, le modalità ed i costi connessi alle attività di trasloco dei Servizi sono definiti in accordo tra il Cliente e le competenti strutture tecniche dell'Unidata.

**7.5** La possibilità di fruire del servizio di "portabilità" in relazione ad eventuali numerazioni telefoniche aggiuntive, correlate alla numerazione principale "portata" dal Cliente in Unidata, deve intendersi soggetta ad insindacabile giudizio tecnico della Unidata e, comunque, avverrà a titolo oneroso secondo le vigenti condizioni economiche applicate nell'ambito della specifica Offerta sottoscritta.

**7.6** Il Cliente ha comunque facoltà di richiedere ad Unidata, a titolo oneroso secondo le vigenti condizioni economiche applicate, la cessazione della numerazione telefonica di altro Operatore "portata" in fase di attivazione e la sostituzione della stessa con diversa numerazione telefonica assegnata da Unidata.

**7.7** Successivamente all'attivazione del Servizio, il Cliente non potrà attivare nuovi servizi di fonia/dati tecnicamente incompatibili con il Servizio assicurato da Unidata siano essi forniti da Unidata o da altro Operatore, se non previa cessazione del Servizio attivo.

#### Articolo 8. Termini, condizioni economiche e modalità di pagamento

**8.1** Gli importi economici dovuti, a qualsiasi titolo, dal Cliente per la fruizione dei Servizi, sono riportati, per ciascuna specifica Offerta, nella Documentazione di cui al precedente art. 2.2 ed imputati da Unidata, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di

legge, nel/nei documenti di fatturazione (nel seguito, "Fattura") intestati al Cliente; il Cliente risulta obbligato al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata in Fattura e secondo la modalità e con la periodicità definite in fase di stipula del Contratto così come risultante dal Modulo d'Ordine sottoscritto.

**8.2** Il costo di abbonamento al Servizio (nel seguito, "Canone") è calcolato su base mensile (30 giorni) ed è addebitato nella Fattura, a decorrere dalla data di attivazione, in modo anticipato rispetto all'utilizzo del Servizio. L'eventuale traffico telefonico a consumo è, invece, addebitato in modo posticipato rispetto alla sua effettuazione e conseguentemente addebitato in Fattura nell'ambito del primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione.

**8.3** Nella prima fattura emessa, ove dovute, sono imputate anche le spese di "attivazione" del servizio come risultanti dalla Documentazione relativa alla specifica Offerta sottoscritta. Unidata, esclusivamente in relazione a detta prima Fattura ed ove strettamente necessario, si riserva la facoltà di modificare la periodicità di emissione definita nel Modulo d'Ordine, proprio al fine di garantire il riallineamento temporale del ciclo di fatturazione a "fine mese".

**8.4** Unidata può garantire al Cliente Offerte di natura promozionale (rispetto all'Offerta "base") che incidono sul valore del Canone mensile (per es. prevedendo decurtazioni economiche, progressive o periodiche su base rateale, a compensazione di importi versati "una tantum" o connesse al rispetto di una specifica durata contrattuale); in tal caso, fermo restando il rispetto dei relativi obblighi informativi di legge, in caso di recesso anticipato devono intendersi applicabili le disposizioni di cui al successivo art. 10.9;

**8.5** Fatto salvo quanto indicato al precedente comma 8.3, la Fattura è emessa con la periodicità definita in fase di stipula del Contratto e risultante dal Modulo d'Ordine e resa disponibile al Cliente, ai sensi del successivo art. 8.6, almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Unidata si riserva, comunque, la facoltà di variare la cadenza di fatturazione per mutate esigenze commerciali ovvero nel caso di elevati livelli di consumo.

**8.6** Il Cliente prende atto ed accetta che Unidata trasmette la Fattura e gli ulteriori documenti contabili relativi al Contratto (per es. estratto conto; solleciti di pagamento; etc.) mediante un messaggio di posta elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente nel Modulo d'Ordine (cartaceo o telematico) o/e ne garantisce a quest'ultimo la disponibilità nell'area WEB riservata ("MyUni"); il Cliente che non intenda ricevere i documenti fiscali/contabili di cui al presente comma mediante i canali sopra indicati, potrà chiedere ad Unidata la spedizione delle fatture (ed eventualmente del relativo bollettino postale) a mezzo del servizio postale sostenendone le relative spese di spedizione fissate in euro 2,00 IVA inclusa che saranno addebitate nei documenti di fatturazione. Resta ferma la facoltà del Cliente di chiedere ad Unidata, con almeno 20 giorni lavorativi di anticipo e nei limiti dei canali di trasmissione sinora indicati, la modifica della modalità di ricezione dei documenti in parola.

**8.7** Tutte le Fatture inviate, in formato elettronico e/o cartaceo, all'indirizzo email o postale specificatamente indicato dal Cliente, si intendono debitamente pervenute in conoscenza di quest'ultimo trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio; è fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente. E' cura del Cliente provvedere a comunicare tempestivamente ad Unidata ogni modifica e/o aggiornamento degli indirizzi, delle informazioni e di qualunque altro dato necessario all'esecuzione dei pagamenti o alla corretta trasmissione della Fattura e degli ulteriori documenti contabili da parte di Unidata.

**8.9** Unidata, ai sensi e nei limiti di legge, garantisce gratuitamente al Cliente la disponibilità della documentazione relativa tutte le comunicazioni telefoniche da questi effettuate (traffico telefonico in uscita) con le ultime tre cifre oscurate; se il Cliente, nell'ambito di un reclamo, ne fa espressa e formale richiesta, Unidata fornisce o rende comunque disponibile, ai sensi e nei limiti previsti dalla predetta normativa, la documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita.

**8.10** In relazione ai pagamenti previsti come in carico al Cliente ai sensi del presente Contratto, quest'ultimo prende atto ed accetta che:

- Salvo diversa disposizione di legge, le uniche modalità di pagamento (anche dette "canali di pagamento") ammesse sono quelle specificatamente indicate nel Modulo d'Ordine (cartaceo o telematico) ed almeno quelle di seguito elencate:
  - addebito diretto su conto corrente (RID/SEPA SDD)
  - addebito diretto su carta di credito
  - bonifico bancario su conto corrente e bollettino postale, esclusivamente previa autorizzazione della Unidata.
- Ripetuti ritardati pagamenti e/o ripetuti mancati pagamenti possono determinare, previo invio di debita comunicazione di intimazione da parte di Unidata, la sospensione del solo (ove tecnicamente possibile) servizio interessato al mancato pagamento; in tal senso, pagamenti parziali degli importi riportati nella Fattura Unidata, sono da intendersi equiparati a mancati pagamenti. A tali disposizioni fanno eccezione i pagamenti relativi ad addebiti oggetto di contestazione, cioè quelli per i quali sia pendente un a procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli artt. 3 e 14 del Regolamento di cui alla Delib. n. 203/18/CONS e s.m.i.. Il mancato o ritardato pagamento si intende "ripetuto" ove la mancanza e/o il ritardo si sia verificato per almeno 2 volte nei 6 mesi precedenti la scadenza della Fattura;
- Si può considerare "ritardato" unicamente il pagamento avvenuto almeno 15 giorni oltre la scadenza indicata in Fattura; In caso di ritardo nel pagamento, Unidata ha piena facoltà di applicare una "indennità di ritardato pagamento" nei termini previsti al successivo art. 9, oltre alle spese eventualmente sostenute per il recupero del credito.
- Provvederà, ove il canale di pagamento indicato nel Modulo d'Ordine risulti, comunque, non disponibile (per es. per revoca RID, indisponibilità fondi sul conto corrente bancario, revoca e/o invalidità della carta di credito), ad effettuare il pagamento degli importi imputati in Fattura, a mezzo di bonifico bancario e/o bollettino postale.
- In caso di mancata fatturazione alle scadenze previste o in caso di traffico non fatturato in precedenza, Unidata provvederà, alternativamente, ad inviare una fattura separata o esporre gli addebiti nella fattura successiva in modo distinto, nel rispetto dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delib. n. 418/07/CONS e s.m.i..
- Le condizioni economiche applicate alle Offerte promozionali, di cui al precedente comma 8.4, debbono intendersi come non immediatamente e/o automaticamente

<sup>2</sup> Servizi offerti al pubblico dal fornitore dei servizi di accesso condizionato che consistono principalmente nella abilitazione, dietro pagamento di un corrispettivo, alla visione di programmi altrimenti non accessibili, singoli o a pacchetto, acquistabili da parte dell'utente

estese alle Offerte "di base" già sottoscritte ed ai restanti rapporti contrattuali di fornitura già vigenti.

#### Articolo 9. Indennità di ritardato pagamento

**9.1** Fatte salve le ulteriori disposizioni in materia presenti nel presente Contratto, se il Cliente ritarda ripetutamente (cioè almeno due volte nell'arco di 6 mesi) nel pagare gli importi addebitati in Fattura rispetto alla specifica scadenza nella stessa indicata, Unidata, a titolo di penale, applicherà, a partire dagli importi oggetto del secondo ritardo, un'indennità (c.d. "indennità di ritardato pagamento") come di seguito disposto:

- se il pagamento avviene con un ritardo superiore a 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza di pagamento indicata in fattura, l'indennità sarà pari al 5% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto; tale regime sarà applicata sino all'avvenuto pagamento degli importi e/o sin o alla data di risoluzione del rapporto contrattuale.

**9.2** Unidata provvede ad addebitare l'indennità di cui al precedente comma 9.1, nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, nella Documentazione relativa al mancato/ritardato pagamento, intervenga la risoluzione del contratto, Unidata addebiterà l'indennità con l'ultima Fattura che sarà emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

**9.3** Stante quanto sopra disposto, ove il Cliente sia intestatario di più contratti aventi ad oggetto i medesimi Servizi disciplinati dal presente Contratto, autorizza sin da ora Unidata a rivalersi, eventualmente, delle somme di cui risulti moroso nell'ambito dei pagamenti relativi agli ulteriori contratti.

#### Articolo 10. Perfezionamento, Durata, Rinnovo e Recesso contrattuale

**10.1** Il Contratto, si perfeziona ed il relativo rapporto di fornitura si instaura con l'accettazione da parte di Unidata della richiesta di fornitura del Servizio effettuata dal Cliente mediante la sottoscrizione del Modulo d'ordine nei modi e nei termini di cui al precedente art. 3.1.

**10.2** La durata iniziale del rapporto di fornitura contrattuale (nel seguito, "durata naturale") è quella specificatamente riportata nel Modulo d'Ordine e nella Documentazione relativa alla specifica Offerta e decorre dalla data di attivazione del Servizio principale di cui all'art. 1.1 lett. a.. Detta durata naturale, ai sensi della vigente normativa, non può, comunque, essere superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

**10.3** Alla scadenza del termine di "durata naturale" di cui sopra, il contratto si intende tacitamente rinnovato tra le parti a tempo indeterminato fatta salva la ricezione di legittima "disdetta" inviata dal Cliente nei termini di cui al successivo comma 10.4 lett. a..

**10.4** Ai sensi delle disposizioni di cui dell'art. 1 c.3 del D.l. n. 7/2007 convertito in L. 40/2007, Unidata garantisce al Cliente, nei modi e nei termini di cui al successivo art. 10.5, l'esercizio del diritto di recesso contrattuale in una delle seguenti forme:

- a) "disdetta" ove la data di cessazione di efficacia del contratto indicata dal Cliente coincida con la data di scadenza "naturale" del contratto;
- b) "recesso anticipato", ove la data di cessazione di efficacia del contratto indicata dal Cliente sia antecedente la data di scadenza della durata naturale del contratto;
- c) "recesso" ove la data di cessazione di efficacia del contratto indicata dal Cliente sia successiva alla data di scadenza della durata naturale del contratto.

Unidata, provvede a riportare i termini di scadenza della durata iniziale del contratto nell'ambito delle Fatture periodicamente inviate al Cliente.

**10.5** In tutti i casi elencati al precedente comma, il Cliente può chiedere il **recesso contrattuale** mediante la modulistica specificatamente predisposta da Unidata o in forma libera, purché la relativa comunicazione:

- pervenga all'Unidata con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di interruzione dell'efficacia del rapporto contrattuale indicata dal Cliente; diversamente, Unidata assicurerà l'efficacia del recesso contrattuale, comunque, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di avvenuta ricezione di congrua comunicazione contenente l'esplicita volontà di recesso.
- indichi chiaramente:
  - L'identificativo del rapporto Contrattuale da cessare (n. Contratto) e l'identificativo del Cliente (ID Cliente) come riportati nella relativa Fattura;
  - nel caso in cui Unidata fornisce al Cliente dei **Servizi Secondari** di cui all'art. 1.1 lett. b., l'eventuale intenzione di limitare la cessazione esclusivamente uno o più di questi Servizi. In assenza di diversa indicazione, la cessazione si intenderà estesa a tutti i Servizi oggetto di fornitura;
  - nel caso in cui Unidata fornisce al Cliente il **Servizio telefonico di rete fissa**, l'inequivocabile volontà di trasferire la gestione della relativa numerazione telefonica verso altro Operatore; in tal caso il Cliente accetta che sarà sua cura provvedere a disporre, entro la data di cessazione di efficacia del contratto, tutte le attività tecnico-amministrative dirette a trasferire la gestione delle numerazioni telefoniche di cui risulti titolare ad altro Operatore; diversamente, in assenza dei suddetti atti/fatti dispositivi, Unidata provvederà a restituire/riconsegnare, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, dette numerazioni e la loro gestione all'Operatore (c.d. *Donor*) che ne risulti iniziale assegnatario in via amministrativa.
- sia, alternativamente, trasmessa o portata a conoscenza di Unidata:
  - via Email, via PEC, via Fax o via raccomandata con avviso di ricevimento o mediante altro canale trasmissivo autorizzato da Unidata, ad uno dei relativi riferimenti di cui al successivo art. 19;
  - ove disponibili, attraverso le preposte interfacce web rese disponibili al Cliente nell'ambito del rapporto contrattuale di fornitura.

In entrambe i casi, ai fini dell'efficacia della richiesta di recesso, il Cliente prende atto ed accetta che:

- dovrà obbligatoriamente allegare alla comunicazione una fotocopia di un valido documento di identità personale;
- il recesso produrrà effetto sul rapporto contrattuale di fornitura entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di valida trasmissione della relativa comunicazione da parte del Cliente;
- a fronte della cessazione del rapporto contrattuale di fornitura e nel rispetto delle vigenti previsioni di legge, potranno essergli addebitati gli oneri economici definiti al successivo art. 10.7.

**10.6** In relazione ai casi di "trasferimento (gestionale) delle utenze" in base a processi di

"migrazione" (OLO2OLO) e/o di "portabilità" (Number Portability Pura /NP Pura), di cui, tra le altre, alle Delibere n. 41/09/CIR, 274/07/CONS, 35/10/CIR, fermi restando i limiti di applicazione di tali processi, il Cliente prende atto ed accetta che:

- Sarà cura esclusiva del Cliente provvedere alle attività amministrative ed al trasferimento delle informazioni necessarie (quali innanzitutto il "codice segreto o di migrazione o di NP) che, alternativamente, abilitino:
  - Unidata (nel ruolo di "Recipient"), ad inoltrare un valido ordine di trasferimento verso l'Operatore cedente al fine di acquisire in gestione le utenze intestate al Cliente;
  - l'Operatore diverso da Unidata ad inoltrare un valido ordine di trasferimento verso quest'ultima (in ruolo di cedente cioè, "Donor" o "Donating") al fine di acquisire in gestione le utenze intestate al Cliente;
- Unidata garantisce la disponibilità dei codici di trasferimento utenze" e assume la responsabilità per la gestione dei relativi ordini ricevuti, nei limiti di competenza previsti dalle sopra citate disposizioni emesse dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM);
- Il Cliente resta responsabile delle attività dirette all'interruzione formale dei rapporti Contrattuali sottesi alla precedente fornitura di servizi, nel rispetto delle procedure vigenti di legge o disposte dall'Operatore cedente;
- 10.7** In tutti i casi di **disdetta o recesso** disciplinati ai precedenti commi 10.4 e 10.5, e nei casi di **risoluzione** di cui al successivo art. 17.1, il Cliente è comunque tenuto a pagare:
  - a) il corrispettivo previsto per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso;
  - b) un costo proporzionale a quello sostenuto da Unidata per le attività di disattivazione (di seguito, "Contributo di disattivazione") come risultante dal prospetto fornito ai sensi del precedente art. 2.2 e, comunque, disponibile nella pagina Assistenza del sito web Unidata ([www.unidata.it](http://www.unidata.it));
  - c) quanto eventualmente previsto, ai sensi del successivo art. 10.9 in caso di recesso anticipato da una Offerta avente natura promozionale.

Unidata, previa intimazione alla restituzione, si riserva la facoltà di imputare in pagamento al Cliente il valore dell'apparato fornito in comodato d'uso per la fruizione dei Servizi ove quest'ultimo, in fase di recesso, ometta di restituirlo così come previsto al precedente art. 5.5. lett. a.; gli importi connessi alla mancata restituzione dell'apparato fornito in comodato d'uso sono riportati nella Documentazione di cui al precedente art. 2.2 e/o, comunque, resi disponibili nella pagina assistenza del sito web Unidata ([www.unidata.it](http://www.unidata.it)).

**10.8** Il pagamento del Contributo di cui alla precedente lett. b., resta escluso se il Cliente esercita il diritto di recesso:

- entro i termini e nei limiti previsti per l'esercizio del c.d. "diritto di ripensamento" dal successivo art. 11.
- a causa della mancata accettazione di variazioni contrattuali successive alla stipula del Contratto ai sensi e nei limiti previsti della vigente normativa;
- a causa di un malfunzionamento caratterizzato dal (protratto e non risolto) mancato rispetto dei valori di velocità media di cui al precedente art. 6.1;
- a causa di un grave disservizio determinato dalla sopravvenuta impossibilità tecnica all'erogazione del Servizio;
- su autorizzazione scritta dell'Ufficio Reclami a seguito della gestione di una segnalazione formale inviata dal Cliente.

**10.9** ove il Cliente receda anticipatamente da una Offerta avente natura "promozionale" che, ad esempio, assicuri condizioni economiche di favore condizionandole al rispetto di una specifica durata contrattuale, Unidata provvederà ad imputare in un'unica soluzione, nell'ambito dell'ultima Fattura emessa, un importo pari al totale e/o al residuo delle decurtazioni economiche assicurate al Cliente in base allo specifico regime promozionale prescelto, rispetto agli oneri economici usualmente previsti per l'Offerta "base".

**10.10** Unidata può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, via posta elettronica certificata (PEC) e/o mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.

#### Articolo 11. Diritto di ripensamento (recesso entro 14 giorni dal perfezionamento del Contratto)

**11.1** Ai sensi degli artt. 52 e ss. del D.lgs. n. 206/2005 (codice del Consumo) e fermo restando quanto disposto in tema di recesso dal precedente art. 10, il Cliente può esercitare liberamente il recesso entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto (data di stipula) mediante una comunicazione scritta (su apposita modulistica predisposta da Unidata o a forma libera) nella quale manifesta espressamente la volontà di recedere dal Servizio. I Canali e le modalità di trasmissione di detta comunicazione sono i medesimi di cui al precedente art. 10.5. In tal caso e fermo restando l'obbligo di restituzione di eventuali Apparati forniti da Unidata, il recesso non prevede oneri economici in capo al Cliente; di contro Unidata provvederà a restituire, nelle medesime forme utilizzate dal Cliente, eventuali somme già corrisposte da quest'ultimo. Diversamente rispetto a tale ultima previsione, se il Cliente, mediante il Modulo d'Ordine, ha manifestato la propria volontà e autorizzato espressamente Unidata all'attivazione del Servizio durante il periodo temporale previsto per l'esercizio del diritto come sopra indicato, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi di recesso di cui al precedente art. 10.7 lett. a) e b), purché Unidata abbia dato inizio alle attività tecnico-amministrative necessarie a garantire l'attivazione del Servizio entro il termine contrattualmente stabilito. Restano ferme le previsioni relative all'obbligo di restituzione dell'apparato fornito in comodato d'uso, di cui al medesimo art. 10.7

#### Articolo 12. Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali

**12.1** Unidata, dandone comunicazione al Cliente con almeno 2 (due) mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione della modifica e assicurando a quest'ultimo, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, si riserva la facoltà di:

- variare unilateralmente le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi;
- modificare unilateralmente le condizioni economiche (corrispettivi ed ulteriori oneri a carico del Cliente comunque denominati).

Dette modifiche potranno essere determinate, a titolo esemplificativo, da: rilevanti mutazioni delle componenti tecniche (piattaforme/tecnologie/infrastrutture) e/o delle politiche commerciali e di mercato.

**12.2** La disposizione sopra esposta deve intendersi non applicata in caso di modifiche che risultino direttamente determinate dall'insorgenza, in capo ad Unidata, di obblighi



cogenti di legge e/o non produttive di condizioni contrattuali peggiorative rispetto alla disciplina contrattuale iniziale.

**12.3** Ai sensi di quanto normativamente previsto sarà cura della Unidata garantire il preavviso di cui al precedente art. 12.1, nelle seguenti forme:

- mediante avviso pubblicato sul sito web [www.unidata.it](http://www.unidata.it)
- mediante informativa allegata ai documenti di fatturazione
- mediante contatto telefonico da parte di preposto Operatore Unidata
- mediante gli usuali canali di contatto propri del Servizio di Assistenza Clienti Unidata (via call centre, via email) ovvero attraverso specifico avviso pubblicato nell'area WEB riservata dedicata a ciascun Cliente ("MyUni").

**12.4** L'eventuale richiesta del Cliente diretta a modificare i Servizi già erogati contrattualmente dalla Unidata nel corso del rapporto di fornitura, potrà determinare la necessità di sottoscrizione di un nuovo e diverso contratto esclusivamente ove i nuovi Servizi richiesti vengano erogati mediante una modalità e/o una tecnologia diversa rispetto a quella oggetto del precedente rapporto di fornitura. Diversamente il contratto già in essere manterrà la sua efficacia tra le parti ma la durata del rapporto contrattuale, di cui al precedente art. 10.2, dovrà intendersi rinnovata e decorrente dalla data di attivazione del nuovo prodotto/servizio.

#### **Articolo 13. Illegittimo o anomalo utilizzo dei Servizi**

**13.1** Unidata ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preventivo avviso, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., qualora accerti in via diretta e/o indiretta, che il Cliente utilizza il Servizio:

- in violazione della vigente normativa nazionale e di settore;
- in modo da determinare malfunzionamenti alla rete, alle infrastrutture di servizio o, comunque, turbative a terzi;
- in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.

Resta fermo che, ove l'utilizzo illegittimo e/o anomalo dei Servizi rilevato da Unidata concretizzi una fattispecie di illecito e/o di reato, sarà cura di quest'ultima darne tempestivo avviso alle preposte Autorità pubbliche nazionali.

**13.2** Nello specifico, ai sensi del precedente art. 13.1, assumendone la piena responsabilità ed impegnandosi a mantenere indenne Unidata da costi e spese per le eventuali relative violazioni, il Cliente si obbliga:

- a non immettere nella Rete Internet, mediante l'accesso personale a lui riservato ai sensi del presente Contratto, materiale che contrasti con norme imperative di legge, violi l'altrui diritto di autore, di brevetto, di marchio, di segno distintivo o altro diritto di terzi, salvo non ne detenga legittimo e comprovabile diritto di utilizzo; egualmente si obbliga a non immettere su detta Rete materiale pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio.
- a non utilizzare o consentire a terzi di utilizzare i Servizi per comunicazioni, di qualunque genere, che violino la morale, la quiete o l'ordine pubblico e/o al fine di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque, di violare la segretezza delle comunicazioni altrui, di contravvenire alle leggi nazionali o di altro Stato.
- ad astenersi da ogni violazione, illegittimo accesso, danneggiamento avverso sistemi, reti, informazioni, dati e risorse di elaborazione di Unidata o di terze parti e, in generale:
  - a non violare la sicurezza delle Reti e dei Sistemi pubblici o privati con modalità che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale e a non immettere, in Reti e Sistemi Unidata o di terzi, programmi malevoli al fine di comprometterne il corretto funzionamento, danneggiarli o sottrarre o abusare di dati/informazioni negli stessi contenuti (*scanning, probing, phishing*)
  - a non intercettare illegittimamente informazioni, dati e traffico generato da Reti e Sistemi di Unidata o di terze parti e a non falsificare la propria identità o utilizzare illegittimamente l'identità altrui anche al fine di utilizzarne abusivamente gli account di posta o le risorse di elaborazione e/o di violarne i dati contenuti (*furto d'identità, spoofing*);
  - a non attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host, i client Unidata o di terze parti e ad astenersi dall'invio di email, in modalità massiva o meno, verso destinatari che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (*mailbombing, broadcast attack, denial of service, hacking, cracking, spamming, junking*).

**13.3** Il Cliente prende atto ed accetta che Unidata, in ottemperanza a vigenti disposizioni normative e quale misura di sicurezza a tutela dell'utente, ha in esercizio un sistema di c.d. "anti-frode" telefonica diretto a rilevare volumi di traffico telefonico in uscita risultanti anomali rispetto alla media di traffico mensile proprio dell'utenza. Unidata, qualora detto sistema rilevi una situazione di anomalia relativa al traffico telefonico generato dall'utenza intestata al Cliente, si riserva la facoltà di sospendere cautelativamente il relativo Servizio telefonico, dandone tempestivo avviso al Cliente. L'erogazione del Servizio sarà tempestivamente ripristinata, alternativamente, ove il Cliente, riconosciuti i consumi effettuati ed i relativi importi, ne autorizzi espressamente la riattivazione ovvero fornisca, nell'ambito di specifica segnalazione, evidenza documentale e certa della sua irresponsabilità per il traffico anomalo rilevato. Qualora, tuttavia, la causa dell'anomalia risulti di competenza e responsabilità del Cliente, il ripristino del Servizio telefonico potrà avvenire esclusivamente ove siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- provveda al riconoscimento del traffico telefonica in parola ed alla corresponsione dei relativi importi;
- garantisca e/o consenta ogni necessaria attività tecnica diretta alla rimozione della causa che ha determinato l'anomalia.

#### **Articolo 14. Sospensione dei Servizi**

**14.1** Ferme restando le ulteriori previsioni in materia di sospensione dei Servizi riportate nel presente Contratto (quali, per es. quelle indicate al precedente art. 13.3) e quanto disposto in relazione alle indennità per ritardati pagamenti al precedente art. 9, Unidata si riserva la facoltà di sospendere i Servizi erogati a favore del Cliente ai sensi del presente Contratto, nei termini di seguito indicati:

- a. Ove il Cliente, per la prima volta nel corso dell'anno, ometta o ritardi nell'effettuare un pagamento rispetto alla scadenza riportata dalla specifica Fattura, Unidata si

riserva di sollecitarne la debita esecuzione mediante un messaggio di avviso riportato nella Fattura successiva; ove il Cliente ometta di effettuare i dovuti pagamenti entro 7 (sette) giorni dalla data di scadenza indicata nella Fattura contenente l'avviso, Unidata si riserva di procedere automaticamente alla sospensione dei Servizi.

- b. in tutti i casi di ripetuto mancato e/o ritardato pagamento così come definiti al precedente art. 8.10 Unidata provvede ad inviare specifica comunicazione di intimazione a procedere ai dovuti pagamenti entro e non oltre i successivi 15 (quindici) giorni; ove il Cliente non ottemperi ai pagamenti entro i termini indicati nell'intimazione, Unidata si riserva di procedere automaticamente alla sospensione dei Servizi
- c. anche immediatamente e senza alcun preavviso nelle fattispecie previste al precedente art. 13, ove la gravità dell'evento dannoso comunque prodottosi lo richieda, provvedendo, in via successiva, a fornire idonea informazione al Cliente in merito alle cause che hanno reso necessaria la sospensione.
- d. previo avviso al Cliente non inferiore a 3 (tre) giorni, ove Unidata ritenga necessario provvedere ad attività manutentive di natura ordinaria o con avviso posticipato rispetto alla sospensione, ove quest'ultima sia resa necessaria da particolari motivi di manutenzione urgente e/o straordinaria.

**14.2** In entrambe i casi di cui alle precedenti lett. a e b., Unidata si riserva di riattivare i Servizi entro 3 giorni lavorativi dalla trasmissione, da parte del Cliente, di idonea evidenza documentale di avvenuto pagamento di quanto dovuto ad Unidata a qualsiasi titolo, ragione o causa. Resta salvo quanto previsto dal successivo art. 15.8 in relazione agli importi oggetto di contestazione. Nel caso di cui alla precedente lett. c., salvo non vi siano gli estremi per procedere alla risoluzione contrattuale ex art. 1456 c.c., Unidata si riserva di riattivare i Servizi esclusivamente ove, a seguito di comunicazione inviata dal Cliente, abbia accertato, in termini ragionevoli, l'avvenuta interruzione dell'utilizzo anomalo o illegittimo dei Servizi e/o la completa rimozione delle cause di detta anomalia/illegittimità. In entrambe i casi di cui alla precedente lett. d., Unidata si impegna a ridurre il periodo di sospensione al termine minimo tecnicamente indispensabile per la corretta esecuzione delle attività manutentive.

**14.3** Di contro, qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio e/o il Servizio venga cessato in assenza di legittimi presupposti contrattualmente e/o normativamente previsti e/o in assenza del dovuto preavviso e/o in assenza di impedimenti tecnici che ne rendono possibile la prosecuzione di erogazione, a quest'ultimo sarà riconosciuto un indennizzo automatico giornaliero per ciascun giorno di indebita sospensione/cessazione. La disposizione si intende applicabile anche ad indebite sospensioni/cessazioni che riguardino il Servizio Associato e/o Secondario nei termini e limiti di cui al precedente art.5.7.

#### **Articolo 15. Servizio Clienti, assistenza tecnica e reclami**

**15.1** Unidata assicura la disponibilità del proprio Servizio di assistenza Clienti, sette giorni su sette per 365 giorni/anno (mediante operatore telefonico dalle ore 08:30 alle ore 21:30) attraverso differenti canali di comunicazione i cui riferimenti sono resi disponibili al pubblico sia a livello documentale che nella preposta pagina "Contatti" del proprio sito web ([www.unidata.it](http://www.unidata.it)). Il Servizio di Assistenza Unidata, telefonico, email o mediante altro canale è erogato dall'Italia ed il relativo trattamento dei dati è effettuato sul territorio nazionale ai sensi della vigente normativa in materia di privacy nei termini di cui alla specifica informativa resa disponibile al Cliente in fase di sottoscrizione contrattuale e/o in via successiva.

**15.2** Unidata, in caso di guasti e/o disservizi che non risultino imputabili direttamente o indirettamente al Cliente, si impegna a ripristinare gratuitamente i Servizi entro 60 (sessanta) ore dalla ricezione della segnalazione inviata dal Cliente al preposto servizio di Assistenza Tecnica (c.d. "tempo massimo di riparazione"); ai fini della verifica del rispetto dei termini di erogazione dei Servizi ed in relazione ad eventuali richieste di indennizzo, il termine temporale sopra indicato deve intendersi calcolato a partire dalla data/orario di invio della segnalazione da parte del Cliente ed al netto:

- di eventuali giorni festivi (domenica o festività annuale) successivi all'inoltro della segnalazione durante i quali la decorrenza del termine dovrà intendersi sospesa.
- del lasso temporale intercorrente tra la data in cui viene concordato l'appuntamento tra Unidata ed il Cliente (mediante il preposto Servizio di Assistenza) e la data di esecuzione dell'intervento stesso, ove per il ripristino dei Servizi, si renda necessario un intervento tecnico presso l'abitazione del Cliente.

Il suddetto termine massimo deve intendersi non applicabile:

- ai casi in cui i malfunzionamenti siano conseguenti a e/o dipendente da eventi straordinari ed imprevedibili, causa di forza maggiore e/o calamità naturali in relazione ai quali Unidata abbia dimostrato di aver svolto le necessarie attività tecniche dirette al ripristino dei Servizi nel tempo strettamente necessario a fronte della natura e complessità del problema, delle condizioni di sicurezza operativa necessarie e/o degli oggettivi limiti di intervento operativo esistenti. In tal caso Unidata potrà essere chiamata a rispondere esclusivamente dell'eventuale ritardo occorso successivamente all'esecuzione dei necessari interventi tecnici sino al ripristino di funzionalità dei Servizi.
- a tutti i casi di interruzione dei Servizi che, previo anticipato e/o tempestivo avviso trasmesso da Unidata, siano determinati dall'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria svolti da Unidata e/o da suoi incaricati/autorizzati, sulla Rete e/o sulle ulteriori infrastrutture di servizio.

In caso di utilizzo di un proprio Apparato di proprietà, il Cliente prende atto che Unidata non potrà essere considerata competente e/o responsabile per eventuali disservizi e/o malfunzionamenti determinati in via diretta e/o indiretta dall'utilizzo di detto apparato e le eventuali attività di intervento tecnico richieste dal Cliente e/o assicurate da Unidata per il ripristino della corretta erogazione dei Servizi, dovranno intendersi, comunque, "a pagamento", nei termini di cui alla specifica informativa fornita in fase di sottoscrizione del rapporto di fornitura e disponibile sul sito web Unidata ([www.unidata.it](http://www.unidata.it)).

**15.3** Il Cliente prende atto ed accetta che per l'esecuzione delle attività di installazione ed attivazione dei Servizi e per l'effettuazione degli eventuali interventi di assistenza tecnica deve consentire, in termini di gratuità e previo avviso, l'accesso all'immobile di sua proprietà al personale di Unidata o di terzi da essa incaricati (comunque muniti di documento di riconoscimento); ove il Cliente rifiuti detto accesso e/o ove terzi impediscano o non consentano il necessario accesso e/o l'attraversamento della loro proprietà, Unidata

non può considerarsi responsabile per ritardi o impossibilità nell'installazione e attivazione dei Servizi e/o nella riparazione della linea.

**15.4** Unidata assicura l'**identificabilità della segnalazione inoltrata** dal Cliente mediante la restituzione (via email e/o via telefono) di uno specifico Codice (Ticket ID) che dovrà essere utilizzato dal Cliente per eventuali aggiornamenti, solleciti, contestazioni. La comunicazione di chiusura della segnalazione è effettuata da Unidata mediante email (o altra forma se richiesta specificatamente dal Cliente) e garantisce al Cliente le informazioni relative alla causa e responsabilità per la mancata erogazione dei Servizi nonché la possibilità di contestarne gli esiti mediante il medesimo canale.

**15.5** In caso di ritardo rispetto al suddetto tempo massimo di riparazione che risulti imputabile ad Unidata e documentato nell'ambito della specifica segnalazione di disservizio/malfunzionamento, quest'ultima, su espressa e specifica richiesta del Cliente, garantisce **un indennizzo giornaliero** distinto per importo in base a:

- Caratteristiche del malfunzionamento (completa interruzione e/o erogazione irregolare o discontinua)
- Tipologia di Servizio (Servizio principale e/o Servizio Associato o Secondario)
- Titolo della fornitura (Titolo oneroso o Titolo gratuito)

**15.6** il diritto al riconoscimento degli indennizzi ai sensi della vigente normativa non trova applicazione:

- qualora il ritardo risulti imputabile o, comunque, ascrivibile in via diretta e/o indiretta ad atto o fatto, doloso o colposo del Cliente e/o di suo avente causa;
- qualora Unidata abbia preventivamente rilevato e segnalato al Cliente l'utilizzo anomalo o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, dei Servizi forniti e/o comunque, collegati a detto indebito utilizzo;
- qualora sia dipendente da eventi straordinari ed imprevedibili, da causa di forza maggiore e/o calamità naturali in relazione ai quali l'Operatore abbia dimostrato di aver svolto le necessarie attività tecniche dirette al ripristino dei Servizi nel tempo strettamente necessario a fronte della natura e complessità del problema, delle condizioni di sicurezza operativa necessarie e/o degli obiettivi limiti di intervento operativo esistenti.

In tale ultimo caso Unidata potrà essere chiamata a rispondere esclusivamente dell'eventuale ritardo occorso successivamente all'esecuzione dei necessari interventi tecnici sino al ripristino di funzionalità dei Servizi.

Resta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile e dalla normativa di settore vigente.

**15.7** L'eventuale **richiesta di indennizzo per disservizio** e/o per altra causa (esclusi i casi di indennizzo automatico di cui ai precedenti artt. 5.7 e 14.3) può essere accolta da Unidata esclusivamente ove il Cliente ha provveduto, preventivamente, ad inviare specifica segnalazione di assistenza, mediante i canali di comunicazione resi disponibili dalla stessa Unidata, entro e non oltre 3 (tre) mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza della problematica secondo l'ordinaria diligenza; la specifica richiesta di indennizzo, fatti salvi i casi di indennizzo automatico, deve essere trasmessa, all'**Ufficio Reclami** (comunque entro e non oltre i termini di cui sopra) che provvede a garantire una risposta formale di accoglimento e/o di diniego motivato entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta e dispone affinché l'eventuale importo di indennizzo riconosciuto venga accreditato a favore del Cliente ai sensi delle disposizioni contrattuali e normative vigenti. In caso di ritardo rispetto ai predetti termini massimi di gestione sarà riconosciuto un importo giornaliero ulteriore per ciascun giorno di ritardo nella trasmissione della predetta risposta.

**15.8** Eventuali **reclami relativi ad importi addebitati in specifica Fattura**, devono essere inviati dal Cliente all'**Ufficio Reclami**, secondo i canali di comunicazione resi disponibili, entro i termini di scadenza di pagamento indicati nella Fattura stessa. In tal caso, l'obbligo di pagamento in capo al Cliente si intende sospeso esclusivamente in relazione agli importi contestati e sino alla definizione del relativo reclamo o della eventuale procedura di conciliazione di cui al successivo art. 16; di contro, il Cliente è comunque tenuto, entro la data di scadenza indicata in Fattura, al pagamento degli importi residui non oggetto di contestazione. Ove ne è accertata la fondatezza, l'Ufficio Reclami provvede alla gestione e chiusura del reclamo nei medesimi termini e modalità di cui al precedente art. 15.7, garantendo al Cliente le eventuali restituzioni economiche eventualmente maggiorate dagli interessi legali maturati tra la data del pagamento e quella del rimborso; ove invece il reclamo risulta non fondato, conclusa la eventuale procedura di conciliazione di cui sopra, il Cliente è tenuto, entro i termini indicati in chiusura di reclamo, al pagamento degli importi non corrisposti maggiorati della relativa indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza di pagamento indicata nella Fattura contestata; i relativi importi saranno addebitati su successiva Fattura.

**15.9** Unidata provvede a corrispondere le indennità dovute al Cliente detraendole a partire dalla prima Fattura utile operando in compensazione sugli importi fatturati; nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Fattura utile, Unidata applica, a favore del Cliente, le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui al precedente art. 9, ovvero, nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, provvede alla loro liquidazione salvo eventuali conguagli entro 60 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale.

#### **Articolo 16. Legge Applicabile, Procedura di Conciliazione, Foro competente**

**16.1** Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana; per quanto nello stesso non espressamente disciplinato si rimanda alle applicabili disposizioni del Codice Civile. Ai sensi della vigente normativa in materia di controversie tra utenti ed operatori ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui, in ultimo, alla Delib. n. 203/18/CONS e s.m.i.) ove il Cliente lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse nell'ambito del presente rapporto contrattuale ed intende ricorrere in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo e nel rispetto delle procedure specificatamente previste dalla preposta Autorità di Garanzia di settore ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)). Stante quanto previsto in materia di conciliazione obbligatoria, per ogni eventuale controversia circa la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del presente Contratto è competente, in via esclusiva, il foro di riferimento del comune di residenza del Cliente.

#### **Articolo 17. Risoluzione del contratto**

**17.1** Unidata, fermo restando il diritto di agire per il risarcimento del maggior danno, può procedere a risolvere di diritto il contratto:

- ai sensi dell'art. 1456 c.c. (nella forma della risoluzione espressa senza obbligo di

preventivo avviso), nei casi già espressamente previsti dal presente Contratto agli artt. 3.2, 3.4, 5.2 lett. a., 5.4, 13.1 e 14.2.

- ai sensi dell'art. 1453 c.c., previa raccomandata con avviso di ricevimento e fatta salva la diversa previsione contenuta nel presente Contratto, con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa, nei casi di sospensione dei Servizi di cui ai precedenti artt. 13 e art. 14.1 lett. a., b. e c.

**17.2** In entrambe i casi di risoluzione sopra esposti, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Unidata gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione ed il "contributo di disattivazione" di cui al precedente art. 10.7 lett. b a fronte dei costi sostenuti da Unidata per le prestazioni di disattivazione. Resta salva la facoltà di Unidata di procedere per il ristoro del maggior danno subito.

**17.3** Unidata procederà a risolvere d'ufficio il rapporto contrattuale, previo avviso scritto inviato mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, qualora riscontri l'impossibilità di garantire al Cliente, anche dal punto di vista qualitativo, il livello di servizio contrattualmente previsto a causa di sopravvenuta e comprovata impossibilità tecnica alla fornitura e fermo restando il compimento di ogni ragionevole sforzo per assicurare l'adempimento di quanto contrattualmente previsto. In tal caso, Unidata provvederà alla chiusura del rapporto contrattuale e alle restituzioni economiche eventualmente dovute, a favore del Cliente, per servizi pagati e non fruiti a far data dall'accertata insorgenza dell'impossibilità tecnica, senza imputazione di alcun costo relativo alla disattivazione dei servizi.

**17.4** Unidata si riserva, comunque, 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 18. Cessione del Contratto**

**18.1** Il presente Contratto non può essere ceduto dal Cliente a nessun titolo, né totalmente né parzialmente, salvo la previa autorizzazione scritta di Unidata. E' escluso il subentro contrattuale e/o la voltura dei servizi oggetto del presente contratto fatto salvo evidenze formali relative al diritto al subentro *mortis causa*.

**18.2** E' fatto espresso divieto al Cliente di commercializzare o vendere a terzi i Servizi oggetto del presente Contratto nonché di consentirne l'utilizzo a terzi, salvo l'utilizzo occasionale, e comunque mai a fronte di un qualsivoglia corrispettivo a favore del Cliente. Il Cliente si intende comunque e fino a prova contraria diretto responsabile dell'utilizzo dei Servizi eventualmente fatto da terzi.

#### **Articolo 19. Comunicazioni**

**19.1** Tutte le comunicazioni dirette da Unidata al Cliente avverranno principalmente via posta elettronica ordinaria all'indirizzo indicato da quest'ultimo in fase di sottoscrizione contrattuale; ulteriori e diverse modalità di comunicazione saranno dirette ad uno dei riferimenti disponibili nell'ambito dei dati anagrafici conferiti dal Cliente per l'esecuzione del Contratto; qualora la natura, l'oggetto e/o le vigenti disposizioni di legge richiedano specifici requisiti di forma per la comunicazione, sarà cura del Cliente, su richiesta di Unidata, garantire utili riferimenti che ne rendano possibile l'esecuzione.

**19.2** Le comunicazioni dirette dal Cliente a Unidata potranno essere inviate, in base all'esigenza sottesa alla comunicazione stessa e nel rispetto delle specifiche procedure definite dalla Unidata, ad uno dei riferimenti di contatto riportati nella Documentazione di cui al precedente art. 2.2 e/o comunque disponibili nella pagina "Contatti" del sito web Unidata ([www.unidata.it](http://www.unidata.it)).

#### **Articolo 20. Trattamento dei dati personali e tutela della Privacy**

**20.1** Unidata assicura il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente ai fini della fruizione dei Servizi nel rispetto delle disposizioni di cui alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE n. 679/16 – GDPR - e relativa normativa di adeguamento nazionale – D.lgs. n. 101/18 ) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

**20.2** I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Unidata nell'Informativa privacy, di cui all'art. 2.2, contenuta nella "Documentazione" fornita in fase di sottoposizione/sottoscrizione dell'Offerta.

#### **Articolo 21. Norme finali**

**21.1** Le presenti Condizioni generali di Contratto, unitamente all'ulteriore Documentazione di cui al precedente art. 2.2, garantite in conoscenza e disponibilità al Cliente, hanno la finalità di assolvere anche agli obblighi di informazione in carico al fornitore del Servizio ai sensi delle vigenti disposizioni del Codice del Consumo in materia di contratti a distanza e/o negoziati fuori dei locali commerciali.

#### **21.2 Chiamate di emergenza**

Qualora venga disposta, ai sensi del presente Contratto, l'eventuale sospensione dei Servizi del Cliente che fruisce anche del Servizio telefonico, Unidata garantisce, comunque, allo stesso la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile.

#### **21.3 Pubblicazione negli elenchi telefonici**

Il Cliente, all'atto della richiesta del Servizio telefonico, deve obbligatoriamente esprimere, per il tramite della preposta modulistica di servizio assicurata da Unidata, la propria volontà di essere o meno inserito, in termini di gratuità, nell'elenco abbonati al servizio telefonico e che tale volontà potrà comunque essere modificata, su istanza del Cliente, in ogni momento, ferme restando le tempistiche di aggiornamento degli elenchi cartacei e telematici estranee all'ambito di responsabilità Unidata.

#### **21.4 Disabilitazione delle chiamate**

Nel caso in cui l'Offerta sottoscritta includa anche la prestazione del Servizio telefonico, in conformità alle vigenti disposizioni di legge, Unidata fornisce l'utenza telefonica disabilitata, in modalità permanente, per chiamate verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. Il Cliente potrà, in ogni caso, chiedere la rimozione di tale disabilitazione attraverso la preposta modulistica, disponibile su richiesta o nella pagina Assistenza del sito WEB Unidata ([www.unidata.it](http://www.unidata.it)) dove è reperibile anche il prospetto delle numerazioni oggetto di tale disabilitazione.