

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

(ex art. 49 ss. D.lgs. 206/05 – Codice del Consumo e s.m.i. e ex artt. 70-71 D.lgs. 259/03 e s.m.i.)

Servizio di Accesso ad Internet e Servizi associati e secondari

Utenza Privata/ Residenziale (*Consumer*)

Principali Caratteristiche dei Servizi

Le informazioni tecniche e commerciali relative all'Offerta di Servizi sono contenute nei relativi prospetti consegnati all'utente, unitamente all'ulteriore Documentazione contrattuale, in fase di sottoscrizione dell'Ordine per lo specifico Servizio e, comunque, sempre disponibili nella preposta sezione "Trasparenza Informativa – Offerte commerciali sottoscrivibili" del sito web Unidata (www.unidata.it)

I riferimenti del Fornitore dei Servizi

I Servizi sono erogati dalla Unidata S.p.A. – P.IVA n. 06187081002 – Avente sede legale in Roma, V.le Alexandre Gustave Eiffel, 100 – 00148 – Tel. 06404041 – Fax 06 40404002 – Email info@unidata.it – PEC unidata@pec.unidata.it – web www.unidata.it

I servizi di Assistenza

Il Servizio di Assistenza Clienti Unidata è disponibile 7 gg. su 7 per 365 gg/anno (con operatore dalle ore 08:30 alle ore 21:30) ai seguenti riferimenti: n. verde 800 038 320 (da rete fissa) – 06 404041 (da rete fissa e mobile) con il seguente dettaglio:

- Assistenza Amministrativa- Fatturazione/Contratti: IVR Tel. opz. 1 - Email amministrazione@unidata.it - contratti@unidata.it
- Assistenza tecnica: IVR Tel. opz. 2 - Email helpdesk@unidata.it
- Assistenza commerciale: IVR Tel. opz. 3 – Email sales@unidata.it
- Ufficio Reclami/Privacy: Email reclami@unidata.it - privacy@unidata.it PEC regolamentazione@pec.unidata.it

Ulteriori informazioni sul novero delle Offerte sottoscrivibili possono essere chieste al Servizio di Assistenza Commerciale Unidata al n. verde 800 609 000 (da rete fissa e mobile).

I suddetti riferimenti ed ulteriori relativi a specifici punti di contatto sono riportati nella pagina "Contatti" del sito web Unidata (www.unidata.it)

La disciplina contrattuale del rapporto di fornitura servizi (Le Condizioni Generali di Contratto)

Al fine di garantire la massima trasparenza informativa in relazione alle condizioni e termini contrattuali applicabili al rapporto di fornitura Servizi, nella seguente tabella si provvede a riportare, per materia, un sintetico prospetto delle Condizioni Generali di Contratto e dei relativi articoli di riferimento.

<ul style="list-style-type: none">• L'oggetto della Fornitura<ul style="list-style-type: none">– I Servizi oggetto di fornitura: art. 1– La documentazione contrattuale: art. 2– L'accesso al Servizio: da art. 4.1 ad art. 4.3	<ul style="list-style-type: none">• Efficacia, Durata, Tacito Rinnovo<ul style="list-style-type: none">– L'Efficacia del Contratto tra le Parti: art. 10.1– Il Primo periodo di durata (Durata naturale): art. 10.2– Il Tacito Rinnovo: art. 10.3
<ul style="list-style-type: none">• Il Perfezionamento del Contratto<ul style="list-style-type: none">– Le Modalità di sottoscrizione: art. 3.1– I Limiti e le Condizioni: da art. 3.2 ad art. 3.4– Il Perfezionamento del Contratto: art. 10.1	<ul style="list-style-type: none">• Il diritto di Recesso<ul style="list-style-type: none">– Il Recesso a scadenza ed il Recesso anticipato: art. 10.5 e 10.6– Oneri economici imputabili in caso di Recesso: art. 10.7– Oneri economici in caso di Offerte promozionali: art. 10.9
<ul style="list-style-type: none">• Condizioni Economiche di fornitura<ul style="list-style-type: none">– Natura ed imputazione degli oneri economici: art.8.1 e 8.2– La fatturazione periodica: art. 8.3; art. da 8.5 a 8.10– Indennità da mancato/ritardato pagamento: art.9	<ul style="list-style-type: none">• Il Servizio di Assistenza Clienti<ul style="list-style-type: none">– La risoluzione dei disservizi: art. 15.2 e 15.3– La gestione delle segnalazioni di assistenza: art. 15.1; art. 15.4 e 15.5– Il riconoscimento degli indennizzi: art. 15.6
<ul style="list-style-type: none">• Attivazione dei Servizi<ul style="list-style-type: none">– I Termini massimi di attivazione: da art. 5.1 ad art. 5.4– Gli Apparati forniti in comodato d'uso: art. 5.5– Gli Apparati di proprietà del Cliente: art. 5.6	<ul style="list-style-type: none">• La gestione dei Reclami<ul style="list-style-type: none">– Inoltro del Reclamo: art. 15.7– Legittima sospensione dei pagamenti: art. 15.8– La Procedura di Conciliazione obbligatoria: art. 16
<ul style="list-style-type: none">• Il Diritto di ripensamento<ul style="list-style-type: none">– L'Esercizio del diritto di ripensamento: art. 11 e art. 3.3	<ul style="list-style-type: none">• Le Offerte promozionali<ul style="list-style-type: none">– Il regime contrattuale applicato: art. 8.4 e 10.9
<ul style="list-style-type: none">• La Sospensione legittima dei Servizi<ul style="list-style-type: none">– Sospensione per ritardato o mancato pagamento: art. 14.1 e 14.2– Sospensione per uso illegittimo dei Servizi: art. 13	<ul style="list-style-type: none">• La Risoluzione del Contratto<ul style="list-style-type: none">– Cause di risoluzione del Contratto: art. 5.4; art.17.1 e 17.2– Risoluzione per impossibilità tecnica sopravvenuta: art. 17.3
<ul style="list-style-type: none">• I Servizi Associati e/o Secondari<ul style="list-style-type: none">– Il Servizio Telefonico di Rete fissa: art. 4.6– Ulteriori Servizi Associati/Secondari: art. 4.7	<ul style="list-style-type: none">• Trasferimento delle utenze e Pubblicazione negli Elenchi telefonici<ul style="list-style-type: none">– Trasferimento delle utenze: art.7.5 e 7.6; art. 10.6– Pubblicazione negli Elenchi telefonici di rete fissa: art. 21.3

Conoscibilità ed Approvazione specifica ex art. 1341 c.2 c.c. delle clausole contenute nelle Condizioni Generali di Contratto

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1341 c.c., con riferimento alle Condizioni Generali di Contratto ex art. 1342 c.c. che disciplinano il rapporto di fornitura Servizi, si riporta di seguito l'elenco delle clausole contrattuali oggetto di specifica informativa ed approvazione:

Natura delle clausole	Articoli di riferimento contenuti nelle Condizioni Generali di Contratto
Limitazioni di responsabilità disposte da una Parte	art. 4.2; art. 5.3; art.7.1; art. 7.2; art. 7.3; art. 7.4; art. 7.5; art. 7.7; art. 15.2; art. 15.6;
Facoltà di recedere dal Contratto	art. 10.5; art. 10.6; art. 10.7; art. 10.8; art. 10.9; art. 10.10
Facoltà di sospendere l'esecuzione del Contratto	art. 13; art. 14.1; art. 14.2
Decadenze della Controparte	art. 10.10; art. 11; art. 14.1; art. 15.7; art. 15.8
Limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni	art. 15.2; art.15.6;
Restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi	art. 10.6; art. 18
Tacita proroga o rinnovazione del contratto	art. 10.3
Clausole compromissorie	art. 9
Deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria	art. 16

Uso di un apparato terminale di proprietà nell'ambito della fornitura dei Servizi

Per quanto disciplinato dagli art. 5.6, 7.1 e 15.2 delle Condizioni Generali di Contratto ed in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Delib. n. 348/18/CONS, nei limiti della compatibilità tecnologica con il Servizio principale, il Cliente ha diritto 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, restano fermi in capo al Cliente gli obblighi e le responsabilità per eventuali utilizzi impropri, illegittimi e/o fraudolenti del Servizio voce e delle relative numerazioni telefoniche geografiche di rete fissa in titolarità. In relazione a quanto sopra, 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.

Oneri economici imputabili in fase di recesso contrattuale

Come disciplinato dall'art. 10.7 delle Condizioni Generali di Contratto ed in ottemperanza alle previsioni normative in materia (art. 1 c.3 D.L. 7/07 convertito in L.40/70), in tutti i casi di Recesso (fatta eccezione per quanto disposto dall'art. 10.8), sono imputabili in pagamento al Cliente alcuni costi tra i quali quello sostenuto da Unidata per l'esecuzione delle attività tecnico-amministrative necessarie a garantire la cessazione del rapporto di fornitura (c.d. "Contributo di disattivazione"). Di seguito si riportano i valori economici del **Contributo di disattivazione** proprio della specifica categoria/tipologia di Servizio come definiti nel relativo **Tariffario LS7.4RC**:

Categoria di servizio/prodotto		Costi Commerciali	Costi Tecnici	Costi Amministrativi	TOT costi vivi	Contributo Disattivazione
FTTH (Fiber To The Home - F.O. Proprietaria)		N/A	80,00	10,00	90,00	90,00
FTTH GPON (Fiber To The Home – Wholesale)		27,88	80,00	10,00	117,88	115,00
FTTC (Fiber To The Cabinet) - FTTB (Fiber To The Building) - FTTN (Fiber To The Node)		10,33	70,00	10,00	90,33	90,00
XDSL / FTTE (Fiber To The Exchange)		8,93	35,00	10,00	53,93	50,00
FWA (Fixed Wireless Access)		N/A	45,00	10,00	55,00	50,00

* Tutti i costi riportati in tabella devono intendersi espressi in Euro (€) IVA inclusa

In aggiunta agli oneri connessi al sopra esposto Contributo di disattivazione, in fase di recesso contrattuale, **potranno eventualmente essere imputati in capo al Cliente i seguenti oneri economici**:

- Qualora non già corrisposto, il corrispettivo economico fisso (canone) e/o variabile (consumo) previsto per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso;
- Ove il Cliente receda anticipatamente da una Offerta avente natura "promozionale" di cui all'art. 8.4 che, ad esempio, assicuri condizioni economiche di favore condizionandole al rispetto di una specifica durata contrattuale: 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";
- Ove il Cliente che abbia ricevuto in comodato d'uso l'apparato terminale di cui all'art. 5.5 lett. a. delle Condizioni Generali di Contratto, ometta di restituirlo: il relativo valore economico riportato, in relazione alle differenti tipologie di apparato terminale, nella seguente tabella come definiti nel relativo **Tariffario LS7.4AP**:

Tipologia Servizio	Categoria di Servizio		Categoria generale di apparato	Valore economico
FTTH – FTTH GPON	FIBRA OTTICA		Modem/Router	€ 92,00
FTTC – FTTB - FTTN	F.O + RAME		Modem/Router	€ 150,00
XDSL - FTTE	RAME		Modem/Router	€ 54,00
FWA	RADIO		Antenna TX/RX Modem/Router	€ 56,00 € 54,00

* Tutti i costi riportati in tabella devono intendersi espressi in Euro (€) IVA inclusa

Indennizzi automatici

Stante quanto definito agli artt. 5.7 e 14.3, rispettivamente in materia di indennizzo per ritardo in attivazione e per indebita cessazione del Servizio principale, Unidata provvederà a riconoscere automaticamente al Cliente, in detrazione dagli importi riportati nella prima fatturazione utile, un indennizzo giornaliero pari ad euro 7,50 (IVA inclusa) fatte salve le maggiorazioni previste per Servizi in banda ultra-larga. Ulteriori dettagli in materia di indennizzi per disservizio sono riportati nella Carta Servizi Unidata per l'anno di riferimento.

Oneri economici imputabili in caso di intervento tecnico "a pagamento"

Qualora, ai sensi e nei limiti di cui agli artt. 4.2, 5.2 lett. c., 5.6, 7.1 – 7.3, 13.2, 15.3 e 15.6, Unidata effettui attività di intervento tecnico in dipendenza da una situazione di disservizio non riconducibile, in via diretta, al proprio perimetro di responsabilità e competenza, si riserva di imputare in capo al Cliente i costi di **Assistenza tecnica a pagamento** riportati nella seguente tabella, come definiti nel relativo **Tariffario LS7.4A**:

ASSISTENZA IN SEDE UNIDATA (remota)		
Tipo intervento	Hardware	Software
Costo orario	€ 67,10/h	€ 79,30/h
di intervento	(€ 55,00/h + IVA)	(€ 65,00/h + IVA)

ASSISTENZA IN SEDE CLIENTE (on site)		
Tipo intervento	Hardware	Software
Costo orario	€ 67,10/h	€ 79,30/h
di intervento	(€ 55,00/h + IVA)	(€ 65,00/h + IVA)

N.B. Per la sola assistenza fuori sede, ai costi sopra riportati devono intendersi aggiunti i costi di trasferimento di seguito riportati:

Oneri economici relativi al rimborso dei costi di trasferimento	Voci di costo	Entro il Comune di Roma	Fuori dal Comune di Roma
	Diritto di chiamata		€ 61,00 (€ 50,00 + IVA)
Rimborso chilometrico		€ 0,00	€ 0,61/Km (€ 0,50 + IVA)

* Tutti i costi riportati nelle soprastanti tabelle devono intendersi espressi, se non diversamente indicato, in Euro (€) IVA inclusa.

Regime delle condizioni promozionali correlate alle offerte sottoscrivibili

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 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". Per i dettagli relativi alle specifiche promozioni si rimanda agli specifici prospetti informativi annessi alla documentazione contrattuale.