

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 <https://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 <https://www.unidata.it>.

I servizi di Assistenza

Il Servizio di Assistenza Clienti Unidata è disponibile telefonicamente (H24) al n. verde 800 609 000 (da rete fissa e mobile)

Per l’inoltro di segnalazioni:

- di assistenza tecnica, è disponibile l’indirizzo email helpdesk@unidata.it
- di reclamo, è disponibile l’indirizzo email reclami@unidata.it
- in materia di privacy, è disponibile l’indirizzo email privacy@unidata.it

Ulteriori canali di contatto sono disponibili nel sito web <https://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 e s.m.i.), in tutti i casi di cessazione del rapporto contrattuale di fornitura (fatta eccezione per quanto disposto dall'art. 10.8), è imputabile in pagamento al Cliente il c.d. "Contributo di disattivazione" a compensazione dei costi "vivi" sostenuti dalla Unidata per la cessazione del rapporto di fornitura. Il valore di tale onere in base alla specifica categoria/tipologia di Servizio è definito nel relativo [Tariffario LS7.4RC](#):

Costi correlati alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale di fornitura (recesso, disdetta e risoluzione contrattuale con addebito al Cliente)

Categoria di servizio/prodotto		Costi Wholesale	Costi Commerciali	Costi Tecnici	Costi Amministrativi	Costi vivi sostenuti	Contributo di disattivazione applicato
Circuiti in Fibra Ottica FTTH (Fiber To The Home)		33,01	5,00	25,00	10,00	73,01	50,00
FTTC (Fiber To The Cabinet) FTTB (Fiber To The Building) FTTN (Fiber To The Node)		09,97	5,00	25,00	10,00	49,97	50,00
XDSL / FTTE (Fiber To The Exchange)		09,97	5,00	25,00	10,00	49,97	50,00
FWA (Fixed Wireless Access)		33,01	5,00	70,00	10,00	118,01	50,00

Tutti i valori economici riportati in tabella devono intendersi come valori unitari relativi alla singola risorsa ed espressi in Euro (€) IVA inclusa

Costi correlati alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale di fornitura per trasferimento (gestionale) dei servizi¹ ad altro Operatore





Categoria di servizio/prodotto		Costi Wholesale	Costi Commerciali	Costi Tecnici	Costi Amministrativi	Costi vivi sostenuti	Contributo di disattivazione applicato
Circuiti in Fibra Ottica FTTH (Fiber To The Home)		0,00	0,00	25,00	10,00	35,00	35,00
FTTC (Fiber To The Cabinet) FTTB (Fiber To The Building) FTTN (Fiber To The Node)		0,00	0,00	25,00	10,00	35,00	35,00
XDSL / FTTE (Fiber To The Exchange)		0,00	0,00	25,00	10,00	35,00	35,00
Utenza telefonica geografica di rete fissa (NP Pura)		0,00	0,00	10,00	0,00	10,00	10,00

Tutti i valori economici riportati in tabella devono intendersi come valori unitari relativi alla singola risorsa ed 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, assicura condizioni economiche di favore condizionandole al rispetto di una specifica durata contrattuale:** un importo pari al totale e/o al residuo del beneficio economico assicurato al Cliente in base allo specifico regime promozionale prescelto, rispetto agli oneri economici ricorrenti (canoni) usualmente previsti per l'Offerta "base" o l'importo residuo di ratei di acquisto apparati.
- **Ove il Cliente abbia ricevuto in comodato d'uso l'apparato terminale di cui all'art. 5.5 lett. a. delle Condizioni Generali di Contratto ed ometta di restituirlo nei casi previsti dal Contratto, Unidata si riserva di imputarne in pagamento il relativo valore economico come definito nel relativo Tariffario LS7.4AP:**

Tariffario degli oneri economici imputabili in pagamento al Cliente in caso di mancata restituzione dell'apparato fornito in comodato d'uso da Unidata

Marca	Modello	Tipologia apparato	Onere economico imputabile per mancata restituzione	Categoria di servizio/prodotto			
				 FTTH (Fiber To The Home)	 FTTC - FTTB - FTTN (Fiber To The Cabinet - Building - Node)	 XDSL / FTTE (Fiber To The Exchange)	 FWA (Fixed Wireless Access)
Fritz!box	5530	Modem	100,00	✓	✓	✓	-
Fritz!box	7590	Modem	100,00	✓	✓	✓	-
Fritz!box	7530	Modem	80,00	✓	✓	✓	-
Fritz!box	7430	Modem	80,00	✓	✓	✓	-
Fritz!box	7490	Modem	60,00	✓	✓	✓	-
Fritz!box	5490	Modem	60,00	✓	-	-	-

¹ Nei limiti di quanto tecnicamente possibile e definito nelle vigenti procedure inter-operatore in materia di "trasferimento delle utenze"

ZTE	F660	Modem	40,00	✓	-	-	-
Mikro Tik	5xt	Modem Radio	20,00	✓	-	-	✓

Tutti i valori economici riportati in tabella devono intendersi unitari ed 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**:

TARIFFARIO INTERVENTI DI ASSISTENZA TECNICA

ASSISTENZA IN SEDE UNIDATA (REMOTA) – Costo orario ¹		
Tipo intervento di assistenza	Hardware	Sistemistico
Costo orario di intervento	€ 67,10/h IVA inclusa € 55,00/h IVA esclusa + € 12,10 di oneri IVA/h	€ 79,30/h IVA inclusa € 65,00/h IVA esclusa + € 14,30 di oneri IVA/h

ASSISTENZA IN SEDE CLIENTE (ON SITE) – Costo orario ¹		
Tipo intervento di assistenza	Hardware	Sistemistico
Costo orario di intervento	€ 67,10/h IVA inclusa € 55,00/h IVA esclusa + € 12,10 di oneri IVA/h	€ 79,30/h IVA inclusa € 65,00/h IVA esclusa + € 14,30 di oneri IVA/h

Per i soli interventi tecnici svolti IN SEDE CLIENTE (ON SITE) ai costi orari sopra esposti, debbono aggiungersi i costi sotto riportati:

Intervento on site svolto all'interno del territorio di Roma Capitale		
Costi di trasferta	Diritto di chiamata (costo fisso)	€ 61,00 IVA inclusa € 50,00 IVA esclusa + € 11,00 di oneri IVA
	Rimborso chilometrico (costo unitario per chilometro)	€ 0,00

Intervento on site svolto all'esterno del territorio di Roma Capitale		
Costi di trasferta	Diritto di chiamata (costo fisso)	€ 61,00 IVA inclusa € 50,00 IVA esclusa + € 11,00 di oneri IVA
	Rimborso chilometrico (costo unitario per chilometro)	€ 0,61 /Km IVA inclusa € 0,50/Km + € 0,11 di oneri IVA/Km

* 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.

¹ Il tempo minimo fatturabile per singolo intervento è pari a n. 1 (una) ora (h). Per interventi di durata superiore a n. 1 (una) ora (h), nel computo del tempo di intervento, verrà considerato il tempo effettivo di intervento conteggiato in base a frazioni progressive di 30 minuti.