

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Oggetto del Contratto e Premessa:

Le presenti Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, e gli Allegati A "Listino dei costi tecnici e Amministrativi" e B "Condizioni SLA" regolano la fornitura da parte di Etruriacom Srl Unipersonale, di seguito Etruriacom, dei Servizi di Telecomunicazione dietro pagamento di un canone o contributo per il "Servizio" o "Servizi" compiutamente descritti siti internet <https://www.etruriacom.it> e <https://www.airwifi.it>, sui listini e nell'Offerta.

I prezzi, salvo diversa espressa indicazione, sono sempre da intendersi al netto dell'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA).

Definizioni:

"Etruriacom": Operatore di telecomunicazioni con Autorizzazione Ministeriale ai sensi dell'Art. 11 ex 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, iscritto al Registro Operatori di Comunicazione ROC n.23735;

"Copertura": Area geografica in cui è possibile richiedere l'attivazione e quindi accedere ai servizi offerta da Etruriacom;

"AirWifi": Nome e marchio della rete FWA di proprietà di Etruriacom o comunque gestita direttamente da Etruriacom e dai suoi tecnici; Con il termine AirWifi si indica anche il Servizio FWA offerto da Etruriacom al Cliente attivato sulla rete di proprietà;

"AirVoIP" o "Linea Voce": Denominazione commerciale dei servizi in tecnologia VoIP offerti da Etruriacom;

"AirFax": Denominazione commerciale dei servizi di Fax virtuale offerti da Etruriacom;

"Cliente": il sottoscrittore del Contratto di Fornitura dell'Utenza e delle Offerte Promozionali;

"Utenza": è il Servizio associato al Cliente;

"Servizio/i o Servizio/i Base": è la soluzione tecnica studiata e proposta da Etruriacom al pubblico per usufruire di uno o più accessi ad Internet con differenti Tecnologie e/o alla telefonia VoIP (incluso eventuale Centralino PBX VoIP) e/o al Fax virtuale e che viene richiesto dal Cliente con la sottoscrizione di un Contratto di Fornitura; Per ogni Servizio possono essere attivati dei Servizi Aggiuntivi o delle Opzioni;

"Servizi Aggiuntivi": Servizi che si possono aggiungere al Servizio, ad esclusione di alcuni Servizi a Traffico Limitato e sono: IP pubblico, Subnet pubblica, Configurazioni Firewall/NAT particolari (solo se attivo IP pubblico statico), Trasferimento di Chiamata, Backup chiamata, Blocco Chiamate estere, Blocco di chiamata ai numeri speciali a pagamento, Plafond mensili di traffico;

Alcuni Servizi Aggiuntivi sono gratuiti mentre altri sono a pagamento oltre il canone del servizio base;

"Servizio di Vendita Rateale": E' l'accordo commerciale tra Etruriacom e il Cliente per la vendita di beni al Cliente con la possibilità di pagare il prezzo pattuito in un numero di rate prestabilito dall'Offerta. In caso di recesso anticipato dal contratto il Cliente dovrà versare ad Etruriacom tutte le rate residue ancora da pagare;

"Apparati Accessori": Router Wifi, ATA VoIP, Router WiFi con ATA VoIP incorporato se connessi in comodato o noleggio. Gli Apparati Accessori possono essere forniti solo se il Modem è di proprietà di Etruriacom;

"Servizi Accessori": si intendono quei servizi che attraverso il Servizio Base permettono al Cliente di usufruire di altri servizi forniti da Etruriacom o da terzi. Tali servizi possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo i Canali TV streaming, l'online gaming, ecc...;

"Richiesta di Abbonamento": si intende la proposta sottoscritta dal Cliente indicante la richiesta dei Servizi, Servizi Aggiuntivi, Opzioni, Servizi e Apparati Accessori ed incluse eventuali Offerte Promozionali ovvero Offerte Riservate sottoscritte dal Cliente nonché il servizio di Vendita Rateale se richiesto;

"Contratto di Fornitura": Contratto tra Etruriacom e il Cliente per la fornitura dei Servizi indicati nella Richiesta di Abbonamento e regolati dalle presenti Condizioni Generali. Comprende gli Allegati e l'eventuale Offerta;

"Apparati di Consegna" è l'apparato o gli apparati concesso/i in comodato d'uso da Etruriacom al Cliente essenziale per l'accesso ai Servizi; Il Servizio di Rilascio di un nuovo apparato di consegna ha un costo pari a vedi Allegato A;

"Adattatore Power over Ethernet o PoE": Dispositivo che utilizzando lo standard 802.3af alimenta l'Antenna FWA Outdoor per mezzo del Cavo Antenna. L'adattatore PoE può includere o essere accompagnato da Alimentatore AC/DC separato;

Il Servizio di Rilascio di un nuovo PoE o Alimentatore ha un costo pari a vedi Allegato A;

"Impianto": è l'insieme degli Apparati di Consegna installati e attivi per la consegna del/i Servizio/i richiesto/i;

"Canone di Abbonamento" o "Contributo": le somme dovute dal Cliente a titolo di corrispettivo per la fornitura dei Servizi;

"Canone di Noleggio": Il canone corrisposto dal Cliente ad Etruriacom per il noleggio degli Apparati Accessori;

"Costi di Attivazione": le somme dovute per l'Attivazione del/i Servizio/i, dei Servizi Aggiuntivi e delle Offerte Promozionali o Offerte Riservate. I Costi di Attivazione se non diversamente specificato includono anche i Costi di Installazione. Infine se i Costi di Attivazione non sono specificati nell'Offerta si intendono sempre pari a vedi Allegato A;

"Costi di Installazione": le somme dovute dal Cliente per l'installazione dell'Impianto. Se i Costi di Installazione non sono specificati nell'Offerta si intendono sempre pari a vedi Allegato A;

"Costi di Disattivazione": Spese Amministrative per la disattivazione del contratto e del Servizio e l'archiviazione della documentazione, anche fiscale, presso gli archivi Etruriacom per la durata prevista dalla legge, vedi Allegato A; I Costi di Disattivazione non comprendono i costi per lo smontaggio e la riconsegna ad Etruriacom, al termine del contratto, degli Apparati di Consegna e degli eventuali Apparati Accessori;

"Data di Attivazione del Servizio": è la data in cui Etruriacom attiva il Servizio al Cliente e da intendersi come decorrenza contrattuale; In caso di Upgrade/Downgrade del

Servizio la data di Attivazione sarà variata con la data di attivazione del nuovo Servizio sottoscritto. Vedi Art.8.1.

"Listino di Riferimento": o anche **"Listino"** è l'elenco dei Servizi, dei Servizi Aggiuntivi e degli Apparati Accessori offerti da Etruriacom al pubblico in un determinato periodo di tempo e che il Cliente può attivare sottoscrivendo un Contratto di Fornitura;

Il Listino in vigore è consultabile sul sito www.airwifi.it alla sezione *Trasparenza Tariffaria*;

"Listino Tariffe VoIP (Voce)": è il listino indicante i costi dei servizi VoIP;

"Cambio Listino di Riferimento": o anche **"Cambio Listino"**, prevede la possibilità per il Cliente di adeguare il suo contratto ad il Listino in vigore e procedere di conseguenza all'Attivazione dei Servizi in esso contenuto. Il Cambio Listino può comportare anche la necessità di un adeguamento tecnologico dell'impianto. L'adeguamento tecnologico comporta a carico del Cliente il costo di Intervento Tecnico così come meglio specificato nell'Allegato A;

"Offerta Base": è la soluzione tecnico/economica del servizio offerto da Etruriacom alla Clientela e che è attivabile alle condizioni riportate nel Listino di Riferimento;

"Offerta Promozionale" o "Promozione" o "Promo": è una condizione accessoria ad una Offerta Base, di durata temporale predefinita, che prevede per il Cliente, condizioni migliorative limitatamente ad alcune modalità di fruizione del Servizio; A tal proposito Etruriacom pubblica le proprie Offerte Promozionali sottoscrivibili dai Clienti sui propri siti istituzionali;

"Offerta Riservata": è un accordo per la fornitura di uno o più Servizi, Servizi Aggiuntivi, Opzioni e Apparati Accessori tra Etruriacom e il Cliente frutto di una negoziazione tra le parti e che pertanto non rientrando nella categoria dei c.d. "Contratti per Adesione" (come definiti dalle Linee Guida Agcom rif. Art.1, comma 4, legge n.40/2007) non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. "Decreto Bersani", fatte salve le disposizioni del Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche del 24 Dicembre 2021 e successive delibere AGCOM;

"Offerta Bundle" o "Offerta a Pacchetto": è il pacchetto commerciale proposto da Etruriacom al Cliente e che comprende più Servizi Base (esempio: Internet + VoIP) che può prevedere una condizioni economica più favorevole per il Cliente purché sia mantenuto attivo il pacchetto di servizi sottoscritti, in caso di disdetta o recesso di uno dei Servizi il pacchetto decade e saranno applicate le condizioni dell'Offerta Base;

"Opzioni": è una specifica declinazione di una determinata offerta, non sottoscrivibile separatamente e di durata non predefinita, che prevede condizioni speciali limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio;

"Voucher" o "Coupon" o "Sconto" o "Bonus": è un credito una tantum talvolta riconosciuto al Cliente nella prima fattura o in più fatture. In caso di recesso saranno addebitati nuovamente al Cliente in proporzione alla durata residua del vincolo minimo contrattuale;

"Upgrade": la sottoscrizione di un nuovo Contratto di Fornitura che prevede l'Attivazione di un Servizio con valori di performance superiori a quelli attivati dal Cliente e in cambio di un aumento del canone del servizio solo se su medesima tecnologia già attiva presso la sede del Cliente. L'Upgrade è possibile solo se il Listino di Riferimento del Servizio che si intende attivare è ancora attivo. In caso contrario sarà necessario procedere prima ad un Cambio Listino di Riferimento;

"Downgrade": la sottoscrizione di un nuovo Contratto di Fornitura che prevede l'Attivazione di un Servizio con valori di performance inferiori a quelli attualmente attivati dal Cliente. Il downgrade è possibile solo se il Listino di Riferimento del Servizio che intende attivare è ancora attivo e solo se su medesima tecnologia già attiva presso la sede del Cliente. In caso contrario sarà necessario procedere ad un Cambio di Listino di Riferimento;

"Antenna BTS FWA": E' l'antenna BTS ("Base Transceiver Station") ricetrasmittente radio che permette l'accesso alla rete. Tale antenna è definita di tipo "shared" (condiviso) in quanto permette la connessione contemporanea di più CPE alla rete FWA;

"Antenna FWA Outdoor": E' l'antenna CPE ("Customer Premises Equipment") ricetrasmittente radio di proprietà di Etruriacom installata presso la sede del Cliente. Tale CPE si connette ad una Antenna BTS FWA di riferimento. Salvo diverso accordo fra le parti, è sempre concessa in comodato d'uso gratuito al Cliente e rientra tra gli Apparati di Consegna dei Servizi; Per i Servizi attivi con velocità da 100 Mbps in poi di è installata la CPE di tipo Gigabit;

"Antenna FWA Indoor": E' l'apparato ricetrasmittente di proprietà di Etruriacom e concesso in comodato d'uso al Cliente e rientra tra gli Apparati di Consegna dei Servizi; L'Antenna FWA Indoor contiene la SIM card dati LTE/4G di proprietà di Etruriacom.

"SIM card dati": acronimo inglese che significa Subscriber Identification Module (Modulo identificativo abbonato) è la scheda assegnata da Etruriacom al Cliente per permettere l'identificazione e l'accesso alla rete dati mobile. La SIM card dati è di proprietà di Etruriacom e pertanto il cliente è tenuto custodirla all'interno dell'Apparato di Consegna.

"Router Wifi": si intende l'Apparato Accessorio che consente di collegare in modalità ethernet e WiFi più dispositivi alla rete del Cliente.

"Modem WiFi": si intende l'Apparato di Consegna essenziale che permette l'accesso al Servizio di connettività. Ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS c.d. "Modem libero", il Cliente è libero di installare e utilizzare un Modem di sua proprietà purché sia compatibile con la rete di Etruriacom. Resta inteso che qualora il cliente decida di utilizzare il suo Modem, Etruriacom non potrà effettuare alcuni tipi di diagnosi e che pertanto in caso di problemi potrà essere necessario più tempo per la risoluzione;

"ONT": Apparato di consegna essenziale nelle architetture di rete con tecnologia di tipo FTTH;

"ATA VoIP": Dispositivo con tecnologia SIP per l'autenticazione della linea VoIP attraverso una linea a banda larga e il collegamento del tradizionale telefono con connettore RJ11;

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

"Traffico VoIP (Voce)": Traffico telefonico (chiamate in uscita) generato dal cliente nel mese di riferimento;

"Tecnico Installatore": Tecnico incaricato da Etruriacom ad effettuare interventi di installazione e riparazione di impianti presso la sede del Cliente;

"Linea Voce": Servizio di telefonia fissa in tecnologia VoIP;

"Assurance Team": E' la squadra di tecnici incaricati dal Servizio Clienti Etruriacom con il compito di esaminare le richieste di assistenza tecnica e di risolvere i problemi tecnici dei Clienti nei limiti delle presenti Condizioni Generali e degli accordi sottoscritti con il Cliente finale;

"Orario del Assurance Team": Orario osservato dai tecnici dell'Assurance Team e indicato nell'Allegato B; L'Orario può variare per particolari tipologie di SLA sottoscritte dal cliente.

"SLA": Service Level Agreement è l'accordo sui livelli minimi di servizio e delle tempistiche di Diagnosi e di Ripristino in caso di guasto bloccante (es: Connessione Assente) e sono definite nell'Allegato B o nell'Offerta Riservata;

"Servizio Clienti": Gestisce tutte le richieste del cliente di tipo Commerciale, Amministrativo e Tecnico quali ad esempio: segnalazioni di problemi tecnici, richieste di Upgrade/Downgrade dei Servizi, Attivazione/Disattivazione dei Servizi Aggiuntivi, Richieste chiarimenti su fatture, Variazioni dei metodi di pagamento, ecc...;

"Orario Servizio Clienti": Orario operativo del Servizio Clienti consultabile sui siti istituzionali;

"Speed Test": il cliente è consapevole che gli speed test server disponibili su internet non sono attendibili per la verifica della qualità del servizio offerto da Etruriacom;

"Number Portability": Servizio di trasferimento di un numero telefonico da un operatore OLO ad Etruriacom;

"Codice di Migrazione o Codice Segreto": Codice di autorizzazione al servizio di Number Portability. Il codice se non indicato in fattura può essere richiesto all'operatore contattando il Servizio Clienti;

"Pacchetto VoIP o "Plafond": Opzione a Pacchetto traffico VoIP che prevede l'addebito al Cliente di una quota mensile fissa comprensiva di una certa soglia di traffico VoIP verso tutti i numeri Nazionali fissi e mobili. Oltre la soglia sarà fatturato il traffico alle tariffe indicate nel "Listino Tariffe VoIP" in vigore;

"Pagamento SDD": il pagamento a mezzo Sepa Direct Debit prevede l'autorizzazione da parte del cliente all'addebito diretto sul proprio conto corrente delle somme fatturate da Etruriacom al Cliente. Il Cliente dovrà rilasciare delle coordinate IBAN valide per permettere l'allineamento tecnico della disposizione di addebito.

"Pagamento con Carta di Credito": il pagamento a mezzo Carta di Credito prevede l'autorizzazione da parte del cliente all'addebito diretto sulla propria Carta di Credito delle somme fatturate da Etruriacom al Cliente. Il Cliente dovrà rilasciare autorizzazione scritta all'addebito indicando il numero della carta e tutte le informazioni necessarie per procedere all'addebito.

"Sito/i web istituzionale/i": Sono i siti web messi a disposizione di Etruriacom per informare il pubblico, i siti web sono raggiungibili ai seguenti URL <https://www.etruriacom.it> e <https://www.airwifi.it>;

"Traffico Dati Totale": E' il totale del volume di traffico dato dalla somma del download e dell'upload effettuato da una utenza in un mese di riferimento ed espresso in Gigabyte;

"BMG (Banda Minima Garantita)": ovvero MCR (Minimum Cell Rate) è la velocità minima che Etruriacom garantisce al cliente. La BMG se non è specificata nella proposta commerciale si intende sempre pari al 10% della banda nominale per i profili di tipo Casa o Home mentre si intende pari al 20% per i profili di tipo Azienda o Business sottoscritti fino al 31 Dicembre 2022. Dal 1 Gennaio 2023 la BMG è indicata nella Trasparenza Tariffaria salvo diverso accordo scritto con il Cliente.

"Tecnologia": si indica l'architettura di rete per la fornitura dei servizi e a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tecnologia "FTTC", tecnologia "FTTH", tecnologia "FWA", tecnologia "ADSL", tecnologia "VoIP", tecnologia "LTE/4G", ecc, come meglio descritti anche all'Art.11;

"Servizio di Rilascio": si intende la messa a disposizione del Cliente di un Apparato di Consegna ovvero Apparato Accessorio per la sostituzione in caso di guasto di apparato esistente. Esclusa l'attività di intervento *in situ*. Il Costo per ogni singolo Servizio di Rilascio è pari a vedi Allegato A;

Art. 1 – Diritto di recesso Codice del Consumo:

Diritto di Recesso (solo per Clienti Consumatori ex D.Lgs. 206/2005)

1.1: Il Cliente Consumatore ha diritto di recedere dal Contratto, senza obbligo di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, entro 14 (quattordici) giorni solari dalla data di sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/2005. Il recesso potrà essere esercitato mediante comunicazione scritta inviata con raccomandata A/R o PEC ai recapiti indicati nel presente Contratto.

Qualora il Cliente abbia richiesto espressamente l'attivazione del Servizio durante il periodo di 14 giorni, egli sarà tenuto al pagamento:

- della quota proporzionale del canone relativo ai giorni di effettiva fruizione del Servizio, fino alla data di comunicazione del recesso;
- dei costi sostenuti dal Fornitore per l'attivazione e/o installazione del Servizio e degli apparati, a condizione che tali costi siano stati previamente accettati dal Cliente tramite apposita dichiarazione contenuta nel modulo di sottoscrizione;
- dell'eventuale traffico o consumo effettuato, se previsto dall'offerta.

In mancanza della suddetta richiesta di attivazione anticipata, il Fornitore procederà all'attivazione del Servizio solo dopo il decorso del termine di recesso.

1.2: Il Cliente dovrà restituire, entro 30 giorni dalla data in cui ha comunicato ad Etruriacom di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.Lgs.206/2005, tutti gli apparati e/o prodotti eventualmente forniti da Etruriacom in comodato d'uso o noleggio con l'attivazione del servizio, integri e corredati di tutti gli accessori. In caso di mancata restituzione dei suddetti apparati in comodato d'uso o noleggio nel termine di 30 giorni come sopra indicato, Etruriacom fatturerà al Cliente il costo degli stessi alle condizioni indicate all'Art.4.9 delle Condizioni Generali.

Art. 2 – La Richiesta di Abbonamento (ovvero "Proposta di Attivazione") indica:

2.1:

- i dati anagrafici identificativi del Cliente (ivi inclusi: nome, cognome del firmatario, ragione sociale se azienda, indirizzo di attivazione dell'impianto, numero di telefono cellulare per invio di sms di notifica e indirizzo email per invio delle comunicazioni) e quelli essenziali alla corretta emissione delle fatture (ivi inclusi codice fiscale, partita iva e codice destinatario SDI/Indirizzo PEC se azienda);
- il Servizio o Servizi scelti e eventuali Opzioni, Acquisti rateali;
- la durata di abbonamento e i relativi Costi di Attivazione e Installazione;
- il Canone/Contributo di Abbonamento dei Servizi scelti;
- la modalità e periodicità di pagamento;
- gli Apparati Accessori richiesti e i Servizi Aggiuntivi;
- le promozioni eventualmente usufruite dal Cliente;
- il riferimento al Rivenditore o "Referral" se contratto sottoscritto tramite Partner autorizzato.

i) Gli Sconti, Voucher o Bonus, la loro durata e termini di applicabilità;

2.2: La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Etruriacom al momento dell'invio della comunicazione al Cliente di "Contratto Ricevuto" indicante lo status "in attivazione" dell'Utenza;

2.3: Qualora per mancanza di copertura o impossibilità tecnica rilevata da Etruriacom a procedere all'attivazione dei Servizi, il Cliente si riterrà libero da ogni obbligazione relativa al presente Contratto.

2.4: L'attivazione del Servizio avverrà, salvo diversa pattuizione fra le parti, contestualmente alla ricezione da parte del Cliente degli Apparati di Consegna.

2.5: L'attivazione dei Servizi comporta l'integrale accettazione delle Condizioni Generali da parte del Cliente.

2.6: L'attivazione ai fini della Decorrenza Contrattuale decorre nel caso di Servizi con Tecnologia FWA dalla data indicata nel Colloquio con esito positivo. Nel caso di Servizi con Tecnologia ADSL, FTTC, FTTH, con "Modem Libero" l'attivazione ai fini della Decorrenza Contrattuale decorre dalla data di invio della comunicazione di Attivazione (Welcome letter) da parte di Etruriacom al Cliente. Nel caso di Servizi con Tecnologia ADSL, FTTC, FTTC e con Modem fornito da Etruriacom l'attivazione ai fini della Decorrenza Contrattuale decorre dal giorno solare successivo al ricevimento da parte del Cliente dell'Apparato di Consegna. Al tal fine farà fede la Data di Consegna del Corriere ovvero il Rapporto di Intervento del Tecnico. Per il traffico VoIP (Voce) decorre dal momento della registrazione della numerazione sul server VoIP di Etruriacom.

2.7: I Servizi Aggiuntivi, per i quali sia richiesta l'attivazione da parte del Cliente, avranno durata pari al Servizio Etruriacom al quale si aggiungono.

2.8: Qualora Opzioni o Servizi Aggiuntivi richiesti dal Cliente prevedano una durata minima predeterminata prevista dall'Offerta, l'attivazione di una Opzione o di un Servizio Aggiuntivo riferiti ad un Contratto già concluso, comporterà un pari impegno da parte del Cliente a non recedere dal Contratto cui l'Opzione o il Servizio Aggiuntivo viene riferita, con termine iniziale dalla attivazione rispettivamente dall'Opzione o del Servizio Aggiuntivo e durata pari a quella prevista per l'Opzione o il Servizio Aggiuntivo richiesti; in questo caso l'invio della Proposta relativa all'attivazione di Opzioni o Servizi Aggiuntivi costituirà altresì proposta di modifica da parte del Cliente relativamente alla durata del Contratto di cui l'Opzione o il Servizio Aggiuntivo è riferita.

Art. 3 – Fatturazione e Metodo di Pagamento del Servizio:

3.1: Nella Prima Fattura sono compresi:

a) Per contratto con Canone Mensile anticipato: i Costi di Attivazione e l'importo dovuto per i servizi Internet e accessori usufruiti dal giorno dell'attivazione fino alla fine del mese di attivazione del servizio, la mensilità di canoni per il mese in corso, una mensilità anticipata, il deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità di canone Internet (che sarà restituito al momento del recesso dal contratto) è altresì specificato che il contributo mensile è sempre fatturato in via anticipata e le fatture vengono addebitate l'ultimo giorno lavorativo del mese di emissione a mezzo SDD o Carta di Credito.

b) Per contratto con Canone Trimestrale/Semestrale/Annuale/Biennale: i Costi di Attivazione, il Canone Trimestrale/Semestrale/Annuale/Biennale anticipato dei servizi Internet; in questo caso il pagamento della Prima Fattura se con bonifico dovrà avvenire a "Vista fattura", se con pagamento SDD ovvero Carta di Credito questo sarà addebitato a fine mese.

c) Il costo di Installazione tutto o in parte in base agli accordi commerciali presi con Etruriacom. Talvolta, previo accordi commerciali, il Costo di Installazione è pagato direttamente al Tecnico Installatore, in tale ipotesi non sarà addebitato in fattura da parte di Etruriacom ma sarà il Tecnico Installatore ad emettere il corrispettivo fiscale al Cliente.

3.2: Per il pagamento dei servizi in soluzione trimestrale, semestrale, annuale o biennale i canoni di noleggio degli Apparati Accessori richiesti, dei Servizi Aggiuntivi, nonché qualunque altro servizio saranno anch'essi fatturati con la stessa periodicità trimestrale, semestrale, annuale o biennale ma senza usufruire di alcuna scontistica, salvo diversi accordi commerciali scritti.

3.2bis: Per il pagamento dei servizi in soluzione trimestrale, semestrale, annuale o

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

biennale e abbia richiesto anche il Servizio VoIP (Voce), questo dovrà sempre essere pagato mensilmente con SDD o Carta di Credito. Tuttavia qualora il Cliente effettuerà il pagamento di un congruo Deposito Cauzionale a garanzia del traffico VoIP che procederà di consumare nei successivi 3 mesi, potrà in tale ipotesi richiedere di pagare il Traffico VoIP con cadenza trimestrale. Etruriacom si riserva in tal caso di richiedere integrazioni al Deposito Cauzionale qualora la media del traffico trimestrale risulti superiore del 30% rispetto al valore del Deposito Cauzionale.

3.3.a: Ai sensi della Direttiva 2014/55/UE del 16/04/2014 della legge 205/2017 e della legge 244/2017 Etruriacom adotta la Fatturazione Elettronica per tutti i soggetti pubblici e privati (siano questi cittadini o imprese) residenti sul territorio italiano;

3.3.b: Le fatture saranno trasmesse al Sistema di Interscambio (SdI) gestito dall'Agenzia delle Entrate al quale il cliente Etruriacom può accedere per mezzo del "Cassetto Fiscale" al fine di poter consultare e scaricare le fatture;

3.3.c: Etruriacom, fintanto che la normativa lo richiederà, continuerà ad inviare al cliente in formato PDF a mezzo email una "copia conforme" o "copia di cortesia" della Fattura Elettronica già trasmessa al Sistema di Interscambio;

3.3.d: Il Cliente al fine di ottemperare alla normativa fiscale in tema di Fatturazione Elettronica dovrà comunicare ad Etruriacom il proprio "Codice Destinatario" di 7 caratteri se cliente privato (sia cittadino o impresa) ovvero di 6 caratteri se Pubblica Amministrazione. In mancanza di un Codice Destinatario valido il Cliente dovrà obbligatoriamente fornire un indirizzo email di Posta Elettronica Certificata (PEC);

3.3.e: Etruriacom non potrà ritenersi responsabile omessa comunicazione da parte del Cliente dei dati necessari alla corretta fatturazione elettronica;

3.3.f: Le fatture emesse da Etruriacom si considerano sempre accettate dal Cliente e quindi non contestate, salvo che il Cliente non provveda ad inviare comunicazione scritta al Servizio Clienti entro 8 giorni dalla scadenza della fattura indicando il numero di fattura e il motivo della contestazione. Etruriacom esaminerà la richiesta entro i successivi 30 giorni dal ricevimento della contestazione e se ravviserà la fondatezza della contestazione ai sensi del Contratto sottoscritto ne informerà il Cliente. Nel frattempo il Cliente è comunque tenuto al pagamento della fattura oggetto della contestazione.

3.4: Il pagamento periodico SDD o Carta di Credito comporta un addebito in fattura di un importo quale costo per spese d'incasso pari a vedi Allegato A, salvo diverso accordo commerciale scritto.

3.5: I metodi di pagamento accettati da parte di Etruriacom sono il Sepa Direct Debit (SDD) o la Carta di Credito. Etruriacom si riserva di non procedere con l'attivazione dei servizi in caso di mancanza di rilascio da parte del Cliente delle coordinate Bancarie valide per pagamento SDD ovvero delle informazioni necessarie per procedere con addebito a mezzo Carta di Credito. Etruriacom potrà disporre la sospensione dei Servizi qualora le coordinate per pagamento SDD o di addebito su Carta di Credito indicate dal cliente non risultino corrette o valide per l'attivazione della disposizione di pagamento SDD o di addebito su Carta di Credito.

3.6: Il Cliente è tenuto al pagamento regolare delle fatture e dovrà pertanto accertarsi con il proprio istituto di credito (Banca) che non ci siano motivi ostativi al regolare e ricorrente addebito delle fatture di Etruriacom con metodo SDD (Sepa Direct Debit) o Carta di Credito.

Etruriacom potrà, previo invio di comunicazione al Cliente, sospendere i Servizi e richiedere al cliente di variare il metodo di pagamento da mensile a semestrale, annuale o biennale anticipato qualora il cliente abbia più di 2 insoluti SDD o Carta di Credito, anche non consecutivi, negli ultimi 12 mesi di contratto.

3.7: Il Cliente si impegna a mantenere la stessa periodicità di pagamento per tutta la durata contrattuale fatta salva la facoltà del Cliente di richiedere di passare da periodicità mensile a periodicità trimestrale, semestrale, annuale o biennale anticipato in qualunque momento facendone richiesta al Servizio Clienti.

Ogni richiesta di variazione di metodo di pagamento avrà efficacia dopo 30 giorni dalla richiesta o comunque entro l'emissione della prossima fattura utile.

Non è possibile variare la periodicità di pagamento da Trimestrale/Semestrale/Annuale anticipato a Mensile anticipato.

Per ogni richiesta di variazione del metodo di pagamento sarà addebitato un Costo Amministrativo Minimo pari a vedi Allegato A.

3.8: Etruriacom potrà addebitare nuovamente al cliente lo sconto applicato in fattura per pagamento semestrale, annuale o biennale anticipato qualora il cliente non paghi la fattura entro 5 (cinque) giorni dalla data di scadenza.

3.9: Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo, salvo diverso accordo tra le parti.

3.10: Il Cliente che ha aderito ad una Offerta che prevede il pagamento rateale dei Costi di Attivazione e/o di Installazione si impegna a versare ad Etruriacom le rate residue in un'unica soluzione in caso di disdetta o recesso.

3.11: Per variazioni dell'IVA che vengano attuate nel corso della validità ed efficacia del contratto, il Cliente si obbliga sin d'ora al pagamento del canone o dei ratei mensili dovuti, con l'applicazione dell'IVA in corso di validità.

Art. 4 – ApparatI di Consegna e Accessori in Comodato e Noleggio, Garanzie e Servizio di rilascio, riconfigurazione, riconsegna.

4.1: Quando l'opzione di contratto prescelta prevede la fornitura da parte di Etruriacom di ApparatI Accessori, gli stessi potranno essere concessi in comodato o noleggiati ai prezzi indicati nella sezione "Accessori richiesti a Noleggio e Servizi Aggiuntivi" del modulo di Richiesta Abbonamento salvo diversi accordi commerciali scritti.

4.2: Per gli ApparatI di Consegna e per gli ApparatI Accessori il canone di noleggio non comprende il servizio di assistenza *in situ*.

4.3: **Garanzie ed esclusioni:** Per gli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori concessi in comodato d'uso o noleggio questi sono coperti da garanzia contro i difetti di

fabbricazione.

In caso di guasto degli ApparatI di Consegna causato da fulminazione o da terzi, i costi per il Servizio di Rilascio e la Sostituzione saranno a carico del cliente al costo di vedi Allegato A.

Il cavo UTP installato da Etruriacom è di proprietà del cliente pertanto in caso di guasto causato da agenti atmosferici o di terzi i costi di sostituzione (metraggio e manodopera) saranno a carico del cliente ai costi indicati nell'Allegato A.

Eventuali guasti su cavo fibra terminale da centralina/terminazione esterna fino all'interno della struttura del cliente, data la possibilità dello stesso di attraversare sia proprietà pubbliche che private, potrà essere soggetto a discrezione del tecnico incaricato ad un costo accessorio aggiuntivo per la sua sostituzione.

L'Adattatore PoE, l'Alimentatore e l'ONT sono inclusi nel servizio di installazione ove previsti per il tipo di Tecnologia richiesta. Ogni successivo Rilascio avrà un costo come meglio indicato nell'Allegato A.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà contattare tempestivamente il Servizio Clienti Etruriacom, entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da Etruriacom, la quale darà le indicazioni tecniche per provvedere alla riparazione o alla sostituzione del dispositivo se difettoso.

4.4: Gli obblighi del Cliente: il Cliente deve prendere in consegna la cosa, custodirla e conservarla con la diligenza del *bonus pater familias*, pagare il corrispettivo convenuto nei termini pattuiti e, restituire la cosa, al termine del contratto, in buono stato di conservazione.

E' severamente vietato il sub noleggio o la cessione a terzi per qualsiasi titolo o ragione. Il Cliente si obbliga a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo gli ApparatI di Consegna e Accessori per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. Eventuali temporanei disservizi, per i quali Etruriacom ha offerto la sua assistenza tecnica, non esonerano il Cliente dal pagamento degli importi dovuti.

4.5: **Servizio di Riconfigurazione:** Il cliente potrà richiedere ad Etruriacom la riconfigurazione di ApparatI Accessori ai prezzi indicati nell'Allegato A contattando il Servizio Clienti.

4.6: Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente ad Etruriacom o viceversa, restano sempre a carico del Cliente;

4.7: Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente sia in comodato d'uso che a noleggio, restano di proprietà di Etruriacom. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati per tali inadempimenti.

4.8: Etruriacom si riserva la facoltà di cedere al Cliente la proprietà degli ApparatI di Consegna e Accessori, previa comunicazione al Cliente che dovrà contenere anche il prezzo dell'Apparato.

È fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto entro 2 (due) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma da far pervenire ad Etruriacom a mezzo Pec o Raccomandata A/R.

4.9: **Obbligo di riconsegna ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori:** Il Cliente in caso di cessazione, naturale scadenza, recesso, disdetta, risoluzione del contratto, si impegna sin da ora a riconsegnare a suo carico e spese ad Etruriacom gli ApparatI di Consegna e gli ApparatI Accessori entro 30 (trenta) giorni dalla data Disattivazione del Servizio all'indirizzo Loc. Belvedere Ingresso 5 n°48/4, Colle di Val d'Elsa a mezzo spedizione con corriere oppure di persona previo appuntamento da prenotare tramite il Servizio Clienti.

Nel caso in cui il Cliente non riconsegna gli apparati ad Etruriacom nel termine perentorio di 30 (trenta) giorni dalla data di Disattivazione del Servizio, Etruriacom addebiterà al Cliente, per ogni apparato non riconsegnato, una penale di un importo così come è previsto nell'Allegato A, e comunque fatto salvo il risarcimento del maggior danno comprensivo di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero degli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori di proprietà di Etruriacom.

4.9bis: **Servizio di Riconsegna solo per Servizi con Tecnologia FWA:** A seguito della disattivazione dei Servizi FWA per disdetta, recesso o altri motivi previsti dal presente Contratto, il Cliente può richiedere contattando il Servizio Clienti, che il servizio di Riconsegna ApparatI sia espletato da Etruriacom pagandone anticipatamente il costo indicato nell'Allegato A e inviando al Servizio Clienti ricevuta di pagamento. Il Servizio di Riconsegna è in ogni caso erogato a totale discrezione di Etruriacom.

Etruriacom non sarà obbligata in alcun caso al ripristino dei locali o siano ad essa addebitabili oneri o spese di qualsiasi tipo conseguenti alla rimozione dell'impianto e degli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori dalla sede del Cliente.

4.10: E' fatto divieto da parte del Cliente di smontare e riconsegnare gli ApparatI prima della Data di Disattivazione. Il Cliente che riconsegna gli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori prima della Data di Disattivazione dei servizi è comunque tenuto al pagamento del servizio fino alla Data di Disattivazione dei Servizi comunicata da Etruriacom al Cliente.

4.10bis: Il termine minimo di noleggio degli ApparatI Accessori è di 12 (dodici) mesi; in caso di restituzione di ApparatI Accessori prima del termine di 12 (dodici) mesi il cliente è tenuto al pagamento di una penale pari al Servizio di Rilascio indicato nell'Allegato A.

4.10ter: La penale di cui al precedente punto 4.10bis è dovuta anche nel caso in cui l'apparato non sia stato effettivamente installato presso il Cliente finale ma è stato comunque richiesto dal cliente in fase di stipula contrattuale e successivamente rifiutato.

4.11: **In caso di furto o smarrimento delle apparecchiature** e dei dispositivi forniti a qualsiasi titolo da Etruriacom, il Cliente entro 3 (tre) giorni dall'evento dannoso, dovrà contattare il Servizio Clienti, inviando copia della denuncia sporta dinanzi alle autorità competenti.

Etruriacom potrà in questo modo organizzare la riattivazione del servizio nel più breve tempo possibile. Tale adempimento non esonera il Cliente dal pagamento degli importi per il Servizio di Rilascio di ogni apparecchiatura smarrita o rubata.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Art. 5 – Fruizione e Trasferimento del Servizio, Cambio Intestatario, Aggiornamento dei Dati di Contatto e Responsabilità Civili e Penali:

5.1: Il Cliente si impegna a fruire del Servizio Internet tramite l'uso di apparecchi funzionanti, omologati CE, esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento: resta inteso che non è consentita la diffusione e la distribuzione dei Servizi in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico, salvo previa autorizzazione scritta di Etruriacom.

5.2: Trasferimento del Servizio: Il Cliente che volesse usufruire dei Servizi attivati presso un indirizzo di attivazione diverso da quello indicato nella Richiesta di Abbonamento, purché la tecnologia di accesso ad internet rimanga invariata, dovrà farne richiesta contattando il Servizio Clienti. Etruriacom entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta eseguirà la verifica tecnica di fattibilità di trasferimento dei Servizi e indicherà al Cliente una stima dei costi di trasferimento.

In caso di verifica con esito positivo, Etruriacom procederà alla modifica dei dati del Cliente e invierà allo stesso apposito modulo per procedere con il cambio di indirizzo di attivazione, il quale dovrà essere firmato dal cliente e rinviato ad Etruriacom al Servizio Clienti.

Etruriacom renderà effettivo il cambio di indirizzo di attivazione entro 30 giorni dalla data di ricezione del modulo sopra detto, salvo che il Cliente o cause non imputabili ad Etruriacom non siano di impedimento nel rendere effettive le modifiche. Qualunque costo necessario è a esclusivo carico del Cliente. Per ragioni di natura tecnica i Servizi potranno essere inutilizzabili per un periodo massimo di 30 giorni. L'interruzione per tale motivo non autorizza il cliente a chiedere rimborsi. In caso di esito di verifica negativo Etruriacom informerà il cliente.

Il Cliente prende atto e accetta che il trasloco e/o trasferimento del luogo di attivazione e fornitura del Servizio ad altro indirizzo richiesto dal Cliente determinerà l'insorgenza o il rinnovo di quell'impegno di durata minima eventualmente previsto dall'Offerta che regola il rapporto di fornitura del Servizio, dalla data di avvenuto trasloco e/o trasferimento.

5.3: "Cambio Intestatario" o "Voltura": Il Cliente che volesse trasferire l'intestazione dei Servizi ad altro soggetto dovrà farne richiesta ad Etruriacom.

Etruriacom potrà non accettare la richiesta di variazione di intestatario qualora il Cliente risulti insoluto nei confronti di Etruriacom o il nuovo intestatario risulti iscritto nel portale di Si.Mo.I.Tel.

Etruriacom si riserva comunque il diritto di non accettare la richiesta di variazione di intestatario.

Il Cliente prende atto e accetta che la voltura del Contratto e/o subentro nell'intestazione del Servizio (ad eccezione del subentro per causa morte del precedente intestatario) determinerà l'insorgenza o il rinnovo di quell'impegno di durata minima eventualmente previsto dall'Offerta che regola il rapporto di fornitura del Servizio, dalla data di eseguita voltura e/o subentro nel Servizio.

E' altresì inteso che il soggetto cessionario dovrà sostenere un costo amministrativo di gestione della voltura pari a Vedi Allegato A.

In ogni caso le volture accettate da Etruriacom per iscritto avranno decorrenza sempre dal 1° giorno del mese successivo a quello di accettazione della voltura ovvero dal successivo periodo di competenza indicato nella fattura trimestrale, semestrale, annuale o biennale.

5.4: Nel caso in cui il Cliente nel corso dell'esecuzione del contratto cambi i propri contatti (telefono fisso, telefono mobile, email), dovrà darne immediata comunicazione ad Etruriacom contattando il Servizio Clienti; Il Cliente che non comunica l'aggiornamento non potrà attribuire ad Etruriacom nessuna responsabilità per la mancata ricezione di documenti, notifiche e segnalazioni da parte di Etruriacom.

5.5: Il Cliente che commetta reati su internet o mediante l'uso di internet, secondo le norme del codice penale, secondo le leggi speciali in materia o ex L. 547 del 23.12.1993, si obbliga, con la sottoscrizione del presente contratto, a rilevare indenne Etruriacom da ogni responsabilità: a tale fine il Cliente si assume l'onere di sostenere tutte le spese sostenute da Etruriacom per ripianare eventuali perdite subite o esborsi sostenuti per risarcimenti, penali, investigazioni, liti giudiziarie ed extragiudiziali e per ogni altro pregiudizio economico.

5.6: Il Cliente è responsabile personalmente anche se l'utilizzo del Servizio avviene ad opera di terzi non autorizzati e/o minori che accedono dall'Apparato installato. Per i motivi sopra esposti, il Cliente si impegna a mantenere riservato l'accesso ad internet, le Credenziali di Autenticazione, la sua chiave WPA o password di accesso WiFi e a non violare i router della rete Etruriacom ai fini della tutela della privacy degli altri utenti.

5.7: Il Cliente deve attenersi a criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio e pertanto si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a). accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; b). intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c). falsificare la propria identità; d). arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e). avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Etruriacom al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f). attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mail bombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; g). tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h). introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Etruriacom violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti

ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'invio delle proprie mail (mail relay).

5.8: Nei casi sopra indicati Etruriacom si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, configurandosi, per i suddetti usi difformi dei Servizi, inadempimento con conseguente risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'art. 1465 c.c. e fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni, ferma la facoltà di Etruriacom di adottare ogni altra misura di tutela.

Art. 6 - Interruzione del Servizio e Disservizi. Responsabilità e Rimborsi.

6.1: L'eventuale interruzione del Servizio potrà verificarsi nel caso si renda necessario effettuare interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento alla rete di Etruriacom.

Etruriacom, 1 (uno) giorno prima dell'interruzione del Servizio, potrà darne comunicazione tramite messaggio Email e/o SMS a tutti gli utenti interessati. Per interruzioni superiori a 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi, Etruriacom riconosce al Cliente un rimborso calcolato nella misura e con le modalità indicate al successivo punto 6.4. Etruriacom alla luce delle esigenze tecniche riscontrate, avrà la facoltà di sostituire il Servizio o di richiedere il pagamento di una somma "una tantum" per l'aggiornamento tecnico apportato al precedente servizio.

6.2: Il Cliente solleva Etruriacom da ogni responsabilità qualora la stessa debba interrompere il servizio senza preavviso per la realizzazione di interventi urgenti e improrogabili di manutenzione/riparazione della rete.

6.3: Etruriacom non potrà erogare alcun rimborso per interruzioni e/o sospensioni dei Servizi per cause ad essa non imputabili, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: *eventi atmosferici, incendi, calamità naturali, atti e/o omissioni di fornitura di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica non direttamente riconducibili ad Etruriacom, errata utilizzazione da parte del Cliente o utilizzazione non conforme delle apparecchiature secondo le presenti Condizioni Generali o in base alle Condizioni Particolari del Servizio, malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione utilizzati (quando non forniti da Etruriacom), manomissione o interventi eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi non autorizzati, comportamenti del Cliente contrari a leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica, interferenze così come previsto ex art. 4 Delibera 183/03/CONS.*

6.4: Rimborsi per disservizi: qualora, ad esclusione dei casi previsti al precedente punto 6.3, si verifichi uno o più disservizi e il Cliente sia impossibilitato ad utilizzare i Servizi per un tempo superiore alle SLA contrattualizzate, il Cliente dovrà entro 3 giorni dal verificarsi del problema segnalare il disservizio al Servizio Clienti. Il Servizio Clienti dopo aver verificato la fondatezza della segnalazione riconoscerà al Cliente il diritto al rimborso.

La richiesta di rimborso dovrà essere inviata dal Cliente al Servizio Clienti entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del disservizio.

Resta inteso che l'importo massimo rimborsabile da parte di Etruriacom per ogni tipo di contratto è indicato all'Allegato "Indennizzi" della Carta dei Servizi consultabile sul sito istituzionali, e il Cliente non potrà rivalersi in altro modo su Etruriacom per eventuali maggiori danni.

6.5: Etruriacom non riconoscerà alcun rimborso per sospensioni dei Servizi riconducibili allo status di insolvenza del Cliente. Inoltre il Cliente che non è in regola con i pagamenti non può vantare nessun diritto nei confronti di Etruriacom per ogni forma di richiesta di rimborso a qualsiasi titolo o natura del disservizio ivi inclusi i reclami.

6.6: Etruriacom non riconoscerà alcun rimborso per interruzioni e/o sospensioni dei Servizi nel caso in cui sia assolutamente necessario intervenire presso la sede del Cliente per effettuare le attività di ripristino dei Servizi e il Cliente non permetta l'accesso all'interno dei locali nelle date indicate da Etruriacom. In tal caso Etruriacom rimarrà in attesa di ulteriori comunicazioni da parte del Cliente circa le sue disponibilità a far intervenire i tecnici Etruriacom. Il Cliente si impegna nel frattempo a pagare regolarmente le fatture dei Servizi Etruriacom.

6.7: ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "sui servizi che vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Per quanto sopra esposto Etruriacom non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti sia da interferenze elettromagnetiche che non dipendono dalla stessa Etruriacom, sia derivanti dalla perdita di visibilità dell'Antenna BTS FWA a causa di nuove costruzioni, quali edifici, strutture pubbliche e/o private o presenza di vegetazione (piante, alberi e cespugli) tra l'Antenna BTS FWA e l'Antenna FWA Outdoor.

6.8: Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il contratto potrà essere risolto con invio di comunicazione al Servizio Clienti indicando nell'oggetto della comunicazione: "incolpevole indisponibilità permanente del servizio" e indicando nel testo della comunicazione le ragioni del disservizio. Qualora Etruriacom riscontri l'effettiva incolpevolezza del Cliente, Etruriacom non avrà diritto al pagamento del canone o del contributo mensile, ma avrà diritto alla corresponsione di un importo forfettario a carico del Cliente vedi Allegato A, comprensivo dei costi di disattivazione del contratto. Le relative apparecchiature dovranno ritornare nella completa disponibilità di Etruriacom, entro e non oltre 30 giorni dall'avvenuta comunicazione al Servizio Clienti, nelle modalità previste dal precedente Art.4.9.

6.9: Etruriacom con la sottoscrizione del contratto assume un obbligo di mezzi e non di risultato e dunque non può essere ritenuta responsabile per il cattivo funzionamento dei Servizi, quando il funzionamento dello stesso sia condizionato dal fatto del terzo fornitore, dai tempi delle procedure di attivazione, dalla collaborazione con altre infrastrutture

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

(nazionali ed internazionali). Si precisa che in tale ultima ipotesi le eventuali controversie sono regolate dalle norme dettate dai gestori dei medesimi servizi e dalle legislazioni vigenti nei Paesi che li ospitano.

6.10: Il cliente che ritiene di far affidamento esclusivamente su una singola linea Etruriacom per attività personali e lavorative il cui mancato funzionamento di uno dei Servizi possa comportare danni personali o perdite economiche ha la possibilità di richiedere ad Etruriacom l'attivazione di servizi di backup quali connessioni alternative anche mediante tecnologie alternative quali ad esempio ADSL, 4G/LTE, FTTC, FTTH, Satellitare, laddove disponibili.

6.11: In caso di modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, in occasione di sviluppi tecnologici e informatici, o in presenza di altri eventi rilevanti Etruriacom potrà aggiornare i corrispettivi e variare le presenti Condizioni Generali di contratto previa comunicazione al Cliente anche con l'ausilio di campagne informative.

6.12: Etruriacom si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Etruriacom per lo specifico Servizio, può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a Etruriacom e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo nelle modalità previste dalla Carte dei Servizi, ha facoltà di recedere senza penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a Etruriacom con raccomandata A/R o PEC disattivazioni@casellapec.com. Il servizio di verifica non può essere riesumato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito www.misurainternet.it.

Art. 7 - Ritardato pagamento, Sospensione dei Servizi/Contratto, Messa in Mora, Modalità di Riattivazione dei Servizi/Contratto.

7.1: Il Cliente che non provvede ai pagamenti secondo le modalità indicate nel Contratto di Fornitura, riconosce con la sottoscrizione dello stesso il diritto di Etruriacom di procedere alla sospensione dei Servizi offerti ovvero alla risoluzione del Contratto.

La modalità di sospensione dei Servizi è come segue:

a) Etruriacom comunicherà al cliente a mezzo SMS/Email l'insoluto (se SDD o Carta di Credito) o il ritardo nel pagamento (se Bonifico) e il Cliente avrà 5 (cinque) giorni, e non oltre, di tempo dalla comunicazione per effettuare il saldo dell'insoluto. Nella successiva fattura il Cliente troverà addebitate spese di gestione insoluto come previsto all'Art.7.2.

b) Se il cliente non effettua il pagamento nel termine di tolleranza di cui al punto a), i Servizi saranno sospesi e al Cliente verrà addebitato un Costo di Sospensione del Servizio pari a vedi allegato A.

Per la riattivazione dei Servizi il Cliente dovrà pagare tutte le fatture insolute. Nella successiva fattura troverà addebitate le spese di insoluto come previsto all'Art.7.2, Costi di Sospensione del Servizio e Costi Amministrativi di Riattivazione dei Servizi pari a vedi Allegato A;

c) Trascorsi inutilmente ulteriori 10 (dieci) giorni e in mancanza del saldo delle fatture il Cliente sarà senza ulteriore preavviso automaticamente Messo in Mora e saranno addebitate Penali per Morosità pari a vedi Allegato A.

Con la messa in mora il contratto di intenderà risolto anche in presenza di una sola fattura da pagare.

Il Cliente dovrà a suo carico e spese restituire ad Etruriacom entro 30 giorni dalla comunicazione di messa in mora tutti gli apparati concessi in comodato d'uso o noleggio al fine di evitare l'addebito delle penali per la Mancata Restituzione degli apparati così come previsto all'allegato A.

La restituzione degli apparati non esonera il Cliente dall'obbligo di pagamento di tutte le fatture ancora da pagare oltre che alle spese di insoluto, i Costi di Sospensione dei Servizi, alle Penali per Morosità e ai Costi di Disattivazione del Contratto nonché il rimborso ad Etruriacom delle Promozioni usufruite e quanto previsto dalla delibera AGCOM 487/18/CONS e successive.

Etruriacom si riserva l'iniziativa di ogni azione giudiziale o extragiudiziale per ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti a causa della condotta del Cliente.

d) Per ottenere la Riattivazione del Contratto e dei Servizi, il Cliente dovrà pagare entro 30 giorni dalla data di messa in mora:

- tutte le fatture insolute,
- spese di insoluto come previsto all'Art.7.2, vedi Allegato A,
- Costi di Sospensione del Servizio pari a vedi allegato A,
- Penali per Morosità pari a vedi Allegato A,
- Costi Amministrativi di Riattivazione dei Servizi pari a vedi Allegato A,
- Costi Amministrativi di Riattivazione del Contratto pari a vedi Allegato A.

e) Per la gestione amministrativa del recupero del credito Etruriacom addebiterà al Cliente un importo forfettario per Spese Amministrative di Recupero del Credito pari a vedi Allegato A, ad esclusione degli ulteriori oneri e spese a esclusivo carico del Cliente per recupero a mezzo Studio Legale.

7.2: In caso di insoluto su SDD (Sepa Direct Debit) o Carta di Credito verranno addebitate al Cliente le spese relative e gli oneri di gestione pari a vedi Allegato A.

Art. 8 - Upgrade o Downgrade del Servizio, Cambio Listino, Adeguamento Impianto, Attivazione o Disattivazione di Opzioni, Servizi Aggiuntivi e Servizi Accessori:

8.1: Il Cliente può richiedere contattando il Servizio Clienti, l'Upgrade o Downgrade del Servizio rispetto a quello sottoscritto con la Richiesta di Abbonamento. Il Cliente prende

atto e accetta che la variazione della Offerta (a titolo esemplificativo la modifica del piano tariffario) richiesta dal Cliente determinerà l'insorgenza o il rinnovo di quell'impegno di durata minima eventualmente previsto dall'Offerta che regola il rapporto di fornitura del Servizio, dalla data di applicazione della nuova Offerta.

8.2: Il Cliente può richiedere l'Upgrade ovvero il Downgrade del Servizio solo se il Listino di Riferimento del Servizio da lui sottoscritto è ancora in vigore.

8.3: Se il Listino di Riferimento non è più in vigore, il Cliente potrà richiedere un aggiornamento dell'Offerta di riferimento effettuando un Cambio Listino.

8.4: Il Cambio Listino può essere richiesto contattando il Servizio Clienti.

8.5: La richiesta di Upgrade può prevedere la necessità di un adeguamento tecnico dell'impianto il quale può comportare un costo di intervento tecnico a carico del Cliente.

Tale costo sarà preventivamente quantificato al Cliente.

8.6: In caso di non fattibilità tecnica o in presenza di fatture insolte ancora da pagare, Etruriacom potrà respingere la richiesta di Upgrade, giustificandone il motivo.

8.7: La non fattibilità tecnica di cui al precedente punto 8.6 non dà diritto a Cliente di recedere dal contratto per giustificato motivo.

8.8: Il Cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento l'Attivazione/Disattivazione di Opzioni, Servizi Aggiuntivi e Servizi Accessori contattando il Servizio Clienti;

Il Cliente che vorrà procedere alla Attivazione dei Servizi Aggiuntivi nei 6 mesi antecedenti alla scadenza naturale del contratto, dovrà sostenere i costi di attivazione per ciascun Servizio richiesto per un importo pari a vedi Allegato A, fatta salva comunque la possibilità di sottoscrivere una nuova Offerta Bundle se disponibile;

8.9: Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso al Servizio. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione (di seguito "Contenuti"), che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Etruriacom o di terzi e che è messo a disposizione del Cliente può essere utilizzato dallo stesso esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti. Il Cliente è in ogni caso responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, sollevando e tenendo indenne Etruriacom da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

Art. 9 - Durata del Contratto, Disdetta e Recesso anticipato

9.1: La durata del contratto è a tempo indeterminato salvo le ipotesi di recesso da far pervenire ad Etruriacom con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo inviando Raccomandata A/R all'indirizzo: [Etruriacom Srl Unipersonale, Viale Italia snc, Ponsacco \(PI\) oppure via PEC all'indirizzo disattivazioni@casellapec.com](mailto:Etruriacom Srl Unipersonale, Viale Italia snc, Ponsacco (PI) oppure via PEC all'indirizzo disattivazioni@casellapec.com).

9.2: Restano salvi eventuali vincoli contrattuali di durata minima previsti dalle Offerte o Offerte di Riservate espressamente sottoscritte dal Cliente.

9.3: Il cliente prende atto ed accetta l'attivazione dell'Offerta Base e dell'eventuale Offerta Promozionale (in presenza di Sconti e/o di Promozioni concesse da Etruriacom).

9.4: L'Offerta o l'Offerta Riservata si rinnovano automaticamente per uguale durata se non perviene dal cliente richiesta di disdetta o recesso dal contratto nelle modalità previste al precedente Art.9.1. E' fatta comunque salva la possibilità di recesso nelle modalità previste dal Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche entrato in vigore il 24 Dicembre 2021 e successive delibere AGCOM.

9.5: La fruizione di Sconti o di Promozioni sugli importi dovuti a titolo di Canone di Abbonamento o di Attivazione/Installazione è subordinata al permanere del Contratto per la durata complessiva dell'Offerta sottoscritta sia essa annuale, biennale o come diversamente indicato nell'Offerta accettata dal Cliente, fatta salva per quest'ultimo la possibilità di recedere prima di tale scadenza, facendo pervenire a Etruriacom disdetta con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo a mezzo Raccomandata A/R all'indirizzo: [Etruriacom Srl Unipersonale, Viale Italia snc, Ponsacco \(PI\) oppure via PEC all'indirizzo disattivazioni@casellapec.com](mailto:Etruriacom Srl Unipersonale, Viale Italia snc, Ponsacco (PI) oppure via PEC all'indirizzo disattivazioni@casellapec.com).

Nel caso del suddetto recesso Etruriacom avrà diritto di richiedere al Cliente una somma pari agli importi che sarebbero maturati in suo favore fino alla scadenza originaria del Contratto oltre che il rimborso ad Etruriacom degli sconti e/o delle promozioni di cui il Cliente ha beneficiato.

9.6: Nel caso in cui il cliente richieda il recesso anticipato dal contratto questa avrà efficacia a 30 giorni successivi dalla data di comunicazione del recesso avvenuto così come indicato al precedente art.9.4.

9.7: Nel caso in cui il cliente richieda la disdetta o il recesso anticipato dal contratto dovrà inoltre allegare alla predetta comunicazione la ricevuta del pagamento di tutte le fatture eventualmente ancora da saldare, oltre al pagamento anticipato delle spese per la Disattivazione del Contratto (vedi Allegato A). Inoltre se ha optato per il Servizio di Riconsegna apparati ove previsto dovrà pagare per il servizio richiesto anche la somma di vedi Allegato A. Il pagamento può essere effettuato alle coordinate bancarie intestate ad Etruriacom Srl Unipersonale e consultabili sui siti web istituzionali alla sezione "*come pagare una fattura*" o comunque contattando il Servizio Clienti.

9.8: Etruriacom avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante invio di lettera raccomandata A/R, o con altro mezzo di comunicazione, nel rispetto della normativa vigente in materia. Decorso il periodo di preavviso, Etruriacom sospenderà i Servizi e le relative numerazioni VoIP eventualmente assegnate.

Art. 10 - Cessione del Contratto e cessione del credito

10.1: A condizione che la tutela dei diritti del Cliente non risulti diminuita, Etruriacom è autorizzata a cedere a terzi il Contratto, senza necessità di ulteriore accettazione da parte del Cliente, accettazione che si intende qui già espressa e confermata.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

10.2: Il Cliente non può, salva preventiva autorizzazione scritta da Etruriacom, cedere a terzi il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti.

10.3: Etruriacom si riserva di cedere a terzi il credito vantato nei confronti del Cliente, anche senza il consenso del debitore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1260 cc.

Art. 11 – Tecnologie di accesso ad internet e Cambio di Tecnologia

11.1: L'FWA (*Fixed Wireless Access*) è un servizio di accesso ad internet da postazione fissa. Il servizio viene erogato mediante l'installazione di un client denominato Antenna FWA Outdoor (o CPE) che si collega mediante onde radio ad una Base Station (o BTS). Le varie Base Station che compongono la rete FWA sono interconnesse via radio e fibra, pertanto la tecnologia FWA è definibile ai sensi della delibera AGCOM n.292/18/CONS come "*fibra mista radio*" ovvero con simbolo arancione indicante le lettere "FR".

11.2: Il Cliente potrà richiedere, ove possibile dal punto di vista tecnico e previo pagamento di un Costo di Attivazione e/o Costo di Installazione, il cambiamento di tecnologia di trasmissione dei Servizi. L'importo richiesto da Etruriacom e quotato di volta in volta per ogni richiesta di cambio tecnologia sarà addebitato al Cliente sulla prima fattura disponibile dopo la richiesta.

11.3: Previo consenso del Cliente, Etruriacom può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.

La predetta attivazione potrà comportare Costi di Attivazione e/o Costi di Installazione.

11.4: Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali il cliente dichiara fin da ora la volontà di proseguire il rapporto di fornitura del Servizio con Etruriacom anche per le suddette tipologie di connessione di cui al precedente punto 11.3.

11.5: La violazione del precedente punto 11.4 da diritto ad Etruriacom di richiedere al Cliente il pagamento di una penale pari a vedi Allegato A.

11.6: L'FTTC "Fiber to the Cabinet" (fibra fino al cabinet) ed è una tecnologia di connessione a banda larga che utilizza una combinazione di fibra ottica e cavo in rame per fornire connessioni internet. La fibra ottica si connette fino a un cabinet di strada (chiamato anche DSLAM), che si trova a distanza dell'utente. La tecnologia FTTC è definibile ai sensi della delibera AGCOM n.292/18/CONS come "*fibra mista rame*" ovvero con simbolo arancione indicante le lettere "FR".

11.7: FTTH (Fiber to the Home) è una tecnologia di connessione a banda larga che prevede l'estensione di una connessione in fibra ottica fino alla singola abitazione o azienda. Il servizio viene erogato mediante l'installazione di un ONT al quale sarà poi possibile collegare un Modem WiFi. La tecnologia FTTH è definibile ai sensi della delibera AGCOM n.292/18/CONS come "*fibra*" ovvero con simbolo arancione indicante le lettere "F".

11.8: FWA (Fixed Wireless Access) è un architettura di rete ibrido che unisce sistemi a rete fissa cablata solitamente in fibra, a sistemi a rete wireless.

11.9: LTE(Long-Term Evolution) e 5G sono tecnologie di rete mobile utilizzate per la trasmissione di dati su reti Wireless. Il servizio viene erogato tramite la fornitura di una SIM dati che può essere inserita sia in Antenna Outdoor (o CPE) o in altro Apparato di Consegna interno (Indoor). La tecnologia LTE è definibile ai sensi della delibera AGCOM n.292/18/CONS come "*fibra mista radio*" ovvero con simbolo arancione indicante le lettere "FR".

11.10: ADSL è l'acronimo di Asymmetric Digital Subscriber Line, letteralmente Linea Asimmetrica di Sottoscrizione Digitale. L'ADSL è una tecnologia che consente l'accesso a Internet ad alta velocità utilizzando esclusivamente la rete in rame.

11.11: VoIP è acronimo di Voice Over Internet Protocol, ovvero Voce attraverso internet, indica la possibilità di utilizzare la rete internet per trasmettere la Voce, ovvero le chiamate vocali.

Art.12 – Reclami, Tentativo di conciliazione e Foro Competente

12.1: Il Cliente potrà inviare un Reclamo a mezzo FAX al numero 840 14 21 99. Nel caso di inoltro di un reclamo, Etruriacom si impegna a valutare la fondatezza dello stesso in base a quanto stabilito dalle presenti Condizioni Generali e se accolto comunicherà al Cliente l'esito della suddetta valutazione per iscritto entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento; qualora la problematica non permetta un'agevole soluzione le parti si obbligano sin d'ora a promuovere un tentativo di conciliazione, secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Per ulteriori informazioni si rimanda alla Carta dei Servizi.

12.2 : Il presente Accordo è disciplinato dalla Legge Italiana;

12.3: Qualsiasi controversia derivante dal Contratto, incluse, in via meramente esplicativa, quelle derivanti dall'interpretazione e/o esecuzione del Contratto, sarà di competenza esclusiva del Foro di Siena. E' fatta salva l'applicazione del D.Lgs.n.206/2005 (Codice del Consumo)

Art. 13 – Servizi Amministrativi

13.1 Il Cliente potrà richiedere in ogni momento ad Etruriacom copia di tutti i Contratti di Fornitura contattando il Servizio Clienti.

A seguito del ricevimento della richiesta di copia di tutti i Contratti di Fornitura Etruriacom procederà entro 72 ore a raccogliere i documenti in Archivio e a produrre le copie richieste nel formato richiesto.

Il Cliente accetta sin da ora che per il servizio di invio di copia del Contratto gli sarà addebitato € 30,00= (trenta/00) + IVA se il formato richiesto è PDF ovvero € 50,00= (cinquanta/00) + IVA se il formato richiesto è cartaceo.

Etruriacom contatterà il Cliente via SMS o email quando le copie saranno pronte per il ritiro.

Il Cliente dovrà disporre il ritiro delle copie presso gli uffici Etruriacom in orario di ufficio e previo appuntamento da fissare con il Servizio Clienti.

Qualora il cliente non ritiri le copie entro 20 (venti) giorni dalla richiesta Etruriacom addebiterà comunque al Cliente le spese di produzione dei documenti ne distruggerà le copie.

Il Cliente che richiede l'invio a mezzo Posta Prioritaria delle copie cartacee sarà tenuto al pagamento anticipato dei costi di produzione dei documenti oltre che ad un contributo di € 10,00= (dieci/00) + IVA per le spese di gestione della spedizione.

13.2: La produzione e invio di duplicati in formato PDF delle copie di cortesia già inviate al Cliente e delle fatture già emesse e accettate dallo SDI, comporterà per il Cliente l'addebito di un Costo Amministrativo per il Servizio pari a vedi allegato A.

13.3: In caso di mancato pagamento di una o più fatture da parte del Cliente, oltre ai Costi previsti per la gestione degli insoluti, per la disattivazione dei servizi ed eventuali Penali maturate, Etruriacom addebiterà al Cliente anche Costi Amministrativi per la gestione del Recupero del Credito nella misura forfettaria pari a vedi Allegato A, escluse eventuali spese vive e documentate ed escluse eventuali spese legali e giudiziali le quali saranno addebitate separatamente.

Art. 14 Installazione Impianto:

14.1: Nell'Installazione FWA di tipo Standard, l'Antenna Outdoor dovrà essere installata a tetto o a parete o sul balcone di proprietà fissata su una staffa già presente o dove ritenuto idoneo dal Tecnico Installatore e connessa ad un cavo UTP con plug RJ45.

14.2: Il Servizio di Installazione Standard comprende la manodopera del Tecnico Installatore fino a 120 (centoventi) minuti e il Cablaggio fino a 20 (venti) metri. La manodopera extra, il cavo extra e ogni altro materiale extra (es.: staffe, zanche, pali, ecc...) installato dal Tecnico Installatore per la realizzazione dell'Impianto restano a carico del Cliente il quale su richiesta di Etruriacom dovrà pagarli direttamente al Tecnico Installatore oppure saranno addebitati nella Prima Fattura.

14.3: Il collaudo del servizio è da considerarsi positivo in una delle seguenti fattispecie:
a) quando dal terminale del Tecnico Installatore connesso alla porta RJ45 è possibile accedere alla rete internet,

b) al momento dell'invio da parte di Etruriacom al Cliente del collaudo mezzo posta elettronica laddove non preventivamente consegnato a mano dal tecnico installatore.

Al verificarsi di una sola delle predette fattispecie il Servizio si considererà attivato da quella data.

14.4: Etruriacom non risponde dei problemi hardware e/o software dei terminali dei Clienti e pertanto la data di attivazione non potrà essere prorogata per tali cause.

14.5: Tutte le attività non descritte sopra ma compiute dal Tecnico Installatore sono a esclusivo carico del Cliente.

14.6: Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia richiesto un diverso tipo di Installazione dell'impianto, qualora tecnicamente fattibile, Etruriacom espletterà le attività di installazione, salvo cause non imputabili ad Etruriacom quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: *eventi atmosferici, incendi, calamità naturali, atti e/o omissioni di fornitura di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica non direttamente riconducibili ad Etruriacom*, nelle seguenti modalità:

a) Installazione FWA di tipo Premium, verranno eseguite le stesse prestazioni come ai precedenti articoli 14.1, 14.2, 14.3, 14.4, 14.5 con la differenza che il servizio sarà attivato entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta;

b) Installazione FWA di tipo Next Business Day, verranno eseguite le stesse prestazioni come ai precedenti punti 14.1, 14.2, 14.3, 14.4, 14.5 con la differenza che il servizio sarà attivato entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta;

c) Installazione FWA di tipo Same Business Day, se richiesto per iscritto entro le ore 10.00, verranno eseguite le stesse prestazioni come da punti 14.1, 14.2, 14.3, 14.4, 14.5 con la differenza che il servizio sarà attivato entro le ore 20.00 dello stesso giorno lavorativo della richiesta;

Resta inteso che le modalità previste ai precedenti punti a), b) e c) comporteranno maggiori costi per il Cliente finale i quali saranno preventivamente comunicati dall'Ufficio Commerciale e accettati dal Cliente per iscritto.

14.6: Nell'Installazione FTTC, il tecnico installatore provvederà ad installare il Modem collegato ad una porta RJ11 all'interno della struttura, e provvederà se necessario alla verifica del corretto collegamento del cavo verso il cabinet di strada. La predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione del Servizio (quali, ad esempio: borchia ottica, terminazione ottica,...) saranno scelti dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente. In tutti i casi di attivazione del Servizio senza l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, ove previsto dall'Offerta, Etruriacom invierà il Modem e gli eventuali altri prodotti necessari per l'attivazione del Servizio, comprensivi di relative istruzioni, direttamente all'indirizzo del Cliente che dovrà provvedere in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute.

14.7: Nell'installazione FTTH il tecnico installatore provvederà alla posa del collegamento in fibra ottica dalla centralina di derivazione da lui scelta ove non presente, ed installando la terminazione della fibra all'interno della struttura nel punto migliore individuato dallo stesso al momento dell'installazione. Verrà altresì installato nei pressi della terminazione della fibra ottica l'ONT e testata la Sua funzionalità. La predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione del Servizio (quali, ad esempio: borchia ottica, terminazione ottica,...) saranno scelti dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente.

14.8: Il Servizio 4G/LTE di tipo "mobile" non prevede alcun tipo di installazione ma solo la spedizione dell'Apparato di Consegna ("saponetta") pronto per la navigazione all'indirizzo del Cliente corredato delle istruzioni per il corretto funzionamento.

Art. 15 - Esecuzione dei Servizi di Installazione e Limitazioni di Responsabilità.

15.1: Etruriacom o il Tecnico Installatore provvederanno a contattare telefonicamente il

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Cliente al fine di concordare il giorno e l'ora per procedere all'installazione o all'esecuzione dei Servizi richiesti dal Cliente. Una volta eseguite tutte le attività richieste dal Cliente, il "Rapporto di Intervento"/"Scheda di Collaudo" nel quale verranno riportate in dettaglio tutte le attività eseguite, potrà essere fornita dal Tecnico Installatore che richiederà al Cliente stesso di apporre la propria firma, oppure inviato tramite posta elettronica in un secondo momento.

15.2: E' onere del Cliente verificare se l'Installazione ed il mantenimento dell'Impianto siano soggetti al preventivo rilascio di permessi e/o di autorizzazioni. E' altresì onere del Cliente verificare che la collocazione dell'Impianto prescelto sia compatibile con quanto stabilito da leggi e/o da provvedimenti amministrativi vigenti a livello nazionale e/o locale. In caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura del Cliente richiederla ed ottenerla. Nel caso in cui il Cliente richieda comunque ad Etruriacom l'Installazione dell'Impianto prima di aver verificato personalmente la necessità di richiedere i permessi e/o le autorizzazioni di cui sopra, con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali di installazione e di assistenza solleva Etruriacom da ogni responsabilità.

Qualora, ad esclusione dei casi di mancanza di copertura, in seguito all'invio del Tecnico Installatore presso la sede del Cliente non sia possibile completare o dar luogo alla attività di Installazione richiesta per impedimento non dipendente da volontà del Tecnico o di Etruriacom il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento del Diritto di Chiamata e del Costo Orario di Intervento tecnico come meglio indicato all'Allegato A.

15.3: Il Cliente esonera Etruriacom da ogni responsabilità per danni che dovessero derivare a persone e cose per fatto doloso o colposo dell'Installatore incaricato da Etruriacom alla Installazione dell'Impianto.

Il Cliente dovrà prontamente denunciare l'accaduto ad Etruriacom entro 2 giorni a mezzo Fax, PEC o Raccomandata A/R.

Art. 16 - Banda Minima Garantita (oppure BMG, oppure MCR) e Limitazioni sul Servizio.

16.1: Il Cliente nella propria richiesta di abbonamento potrà richiedere ad Etruriacom, se previsto da listino, la fornitura di maggiore BMG, al fine di assicurarsi un servizio più sicuro ed efficiente che offra maggiori garanzie anche nei casi in cui la regolare connessione potrebbe essere resa difficile a causa di particolare intensità del traffico.

16.2: **Limitazioni sul Servizio:** La natura dei servizi forniti da Etruriacom, comportano che l'utilizzo improprio da parte di un Cliente può compromettere il godimento e la fruizione da parte di altri utenti. Ad esclusione dei Servizi a Traffico Limitato, Etruriacom nel caso in cui si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Etruriacom, quest'ultimo si riserva di informare il Cliente, tramite invio di PEC o mail o vie brevi l'anomalo utilizzo del servizio e di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste. Etruriacom si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di Etruriacom, del Cliente o di terzi.

16.3: Decorso inutilmente il termine di 72 ore dalla segnalazione e senza alcun ravvedimento da parte del Cliente, Etruriacom si riserva il diritto di recedere dal contratto di fornitura entro 7 (sette) giorni dalla segnalazione, senza diritto al rimborso per il cliente delle spese sostenute per l'Installazione e/o Attivazione" e saranno inoltre addebitate penali per Abuso del Servizio pari a vedi Allegato A.

Resta inteso che la riconsegna degli Apparat di Consegna rimane a carico del Cliente così come previsto all'art.4.9bis.

Art. 17 - Servizio Clienti e SLA "Service Level Agreement".

17.1: Il Cliente dopo aver attentamente consultato la Sezione di Supporto a disposizione sui siti web istituzionali di Etruriacom, può inviare le sue richieste di informazioni o richieste di assistenza contattando il Servizio Clienti.

17.2: Il Servizio Clienti può essere contattato nei seguenti modi:

a) **apertura di una nuova chat** tramite il ChatBot presente sui siti internet istituzionali;

b) In Orario del Servizio Clienti telefonando ai seguenti numeri: **800 97 85 46** per AirWifi oppure **800 80 20 60** per Etruriacom;

c) Limitatamente alle segnalazioni di guasti bloccanti per servizi FWA: inviando un **SMS al numero +39 366 586 05 80** scrivendo nel corpo del messaggio "airwifi" seguito dal nome del Cliente, la descrizione del disservizio e un numero di telefono su cui essere ricontattato, ad esempio "airwifi Mario Rossi connessione assente 333 11 22 333";

17.3: Il Cliente accetta che Etruriacom potrà elaborare la segnalazione nel rispetto delle SLA solo nell'Orario operativo dell'Assurance Team salvo quanto diversamente stabilito nell'Offerta Commerciale.

17.3bis: Il Cliente accetta che Etruriacom potrà contattare il Cliente solo tramite i recapiti da esso forniti, allo stesso modo potrà considerare attendibili soltanto le comunicazioni ricevute dai recapiti indicati nella Richiesta di Abbonamento.

17.3ter: Il Cliente inoltre accetta che Etruriacom riterrà valido ai fini del rispetto delle tempistiche previste dalle SLA contrattualizzate solo le segnalazioni che ricevute dai contatti (telefono fisso, telefono mobile, email) comunicati in precedenza dal Cliente ad Etruriacom.

17.4: La segnalazione di un problema da parte del Cliente tramite i canali sopra elencati ha il solo scopo di consentire ad Etruriacom di apprendere del presunto disservizio ed eseguire una verifica preliminare al fine di verificare la fondatezza della segnalazione e quindi lo status dei Servizi; tale segnalazione non comporta pertanto alcun obbligo per Etruriacom ad intervenire fisicamente presso l'indirizzo di attivazione del Cliente.

17.5: Etruriacom prevede diversi livelli di SLA, ognuna delle quali garantisce una diversa

rapidità di intervento in caso di problemi sul servizio, vedi Allegato B;

17.5bis: Etruriacom si impegna a prendere in gestione la segnalazione inviata ai canali descritti al precedente articolo 17.2 entro le tempistiche indicate nell'allegato B solo nel caso in cui le cause del disservizio siano riconducibili a responsabilità di Etruriacom.

17.5ter: Sono escluse dalle SLA i disservizi o ritardi causati dalle tempistiche operative di terzi fornitori di servizi quali: energia elettrica, servizi di telecomunicazioni, trasportatori/corrieri. Sono inoltre esclusi i disservizi causati da eventi atmosferici (es: fulminazioni, terremoti, allagamenti, neve, ecc...) per i quali l'Assurance Team avrà ulteriori 40 ore lavorative di tempo per il ripristino.

17.6: Qualora il Cliente apra una segnalazione per **connessione assente** il Cliente oltre a segnalare il problema si impegna a collaborare con l'Assurance Team e ad effettuare i test richiesti dai tecnici Etruriacom per diagnosticare le cause del problema; se il Cliente non è disponibile le SLA contrattuali saranno sospese in attesa di comunicazione da parte del Cliente circa giorno e ora in cui si potrà procedere anche per un eventuale intervento in situ compatibile con l'Orario dell'Assurance Team.

17.6bis: In assenza di comunicazioni da parte del cliente nelle 72 ore successive all'invio della segnalazione, Etruriacom si riserva di chiudere la segnalazione per **"mancato feedback da parte del cliente"**.

17.7: Gli interventi *in situ* (on site) sono sempre a carico del cliente salvo diverso accordo fra le parti, e potranno essere effettuati anche da tecnici esterni incaricati da Etruriacom.

17.8: Il Cliente s'impegna fin d'ora, previo appuntamento (concordato dal Cliente con Etruriacom), a permettere ai tecnici inviati da Etruriacom, l'accesso ai locali ove si trovano installati gli Apparat di Consegna dei Servizi. Etruriacom, qualora il Cliente rifiuti l'intervento e non consenta l'accesso ai tecnici, potrà sospendere il Servizio, previo congruo avviso.

17.9: Il Cliente prende atto e accetta che Etruriacom può aggiornare in modalità remota il software presente negli Apparat di Consegna e procedere alla modifica dell'infrastruttura di rete di riferimento; in tal caso qualora Etruriacom non fosse più in condizioni di erogare il servizio, il Cliente avrà diritto a recedere dal Contratto senza sostenere alcun costo per la disattivazione dell'utenza e disinstallazione dell'impianto e degli Apparat di Consegna.

17.10: Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica in situ fuori dal territorio della Regione Toscana e specificatamente richiesti dal Cliente che comportino lo spostamento fisico dei tecnici interni ad Etruriacom e non già inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente i costi di Assistenza Tecnica così come indicati nell'Allegato A.

Art. 18 - Tacito Consenso, Modifiche Unilaterali delle presenti Condizioni Generali, Aggiornamento dei Corrispettivi

18.1: Etruriacom si riserva la facoltà di aggiornare i corrispettivi e/o modificare le Condizioni Generali di Contratto nei seguenti casi: in conseguenza di modifiche legislative o regolamentari; per esigenze organizzative, amministrative o tecnico-operative dell'azienda; in presenza di sensibili variazioni nei costi dei servizi di terzi necessari all'erogazione del Servizio; in caso di evoluzioni tecnologiche o informatiche rilevanti che impattino sulle modalità di erogazione; in caso di variazione dei contenuti o delle modalità di fornitura dei Servizi; nonché in caso di adeguamento all'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC), rilevato dall'ISTAT.

In tale ultimo caso, Etruriacom potrà aggiornare, con cadenza annuale, il canone mensile dei Servizi in misura pari al 100% della variazione percentuale, in aumento o in diminuzione, dell'indice NIC ISTAT riferito all'anno solare precedente. L'adeguamento sarà applicato nel mese di aprile di ogni anno e non costituirà modifica unilaterale delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Le variazioni derivanti dagli altri casi sopra indicati saranno comunicate al Cliente con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni, mediante email all'indirizzo fornito dal Cliente ovvero mediante avviso pubblicato sul sito web dell'azienda e/o nei locali aperti al pubblico. In tali casi, il Cliente avrà diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione entro il termine di preavviso, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI VOIP

1. Descrizione del Servizio di telefonia (Voce)

1.1: Il servizio (Voce) consente al Cliente con accesso ad Internet di Etruriacom, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso la realizzazione di una linea telefonica virtuale in tecnologia VoIP. Il Servizio Voce non è attivabile su una linea Etruriacom a Traffico Limitato.

Per tale motivo il servizio non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una applicazione a valore aggiunto erogabile su un accesso ad Internet a banda larga. In questo senso è evidente che le funzionalità del servizio non verranno garantite in caso di congestione della rete Internet o di scarsi livelli di qualità del servizio (quali ad es. banda garantita, latenza, ecc...).

1.2: Etruriacom offre i propri servizi VoIP utilizzando collegamenti commutati e dedicati della rete pubblica, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazioni. Nell'erogazione del servizio integrato Voce/dati e Voce in CPS, Etruriacom si serve dell'infrastruttura tecnologica e dell'apposita licenza individuale operatore di vari OLO o della propria rete.

1.3: Etruriacom si riserva di non attivare o di sospendere il servizio VoIP al Cliente qualora i parametri di connessione del cliente non siano soddisfacenti a garantire il corretto funzionamento del servizio.

2. Condizioni per l'utilizzo

2.1: Il servizio Voce non è attivabile su profili internet a Traffico Limitato.

2.2: Per usufruire del servizio Voce il Cliente dovrà essere dotato di un terminale SIP che potrà essere un "ATA VoIP" o "Modem WiFi" fornito da Etruriacom in comodato d'uso. Il Cliente deve disporre di un telefono analogico e collegarlo porta RJ11 del dispositivo fornito.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

2.3: Etruriacom sarà solo responsabile del funzionamento del dispositivo "ATA VoIP" o "Modem WiFi" escludendo qualsiasi altro apparato telefonico analogico di proprietà del Cliente.

3. Numerazioni Geografiche

3.1: La numerazione geografica potrà essere assegnata da Etruriacom all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico Nazionale.

4. Tariffe applicate per le chiamate

4.1: Quale corrispettivo dei Servizi erogati, il Cliente corrisponderà a Etruriacom le tariffe indicate nella Richiesta di Abbonamento e/o negli allegati. La tariffa economica potrà essere determinata in ogni caso dalla somma delle seguenti voci:

- Canone per l'erogazione del servizio Voce
- Eventuali corrispettivi per prestazioni tecniche e canoni accessori
- Corrispettivo a consumo e/o plafond laddove previsto
- Eccedenze di consumo in presenza di pacchetti "Plafond";

4.2: Prezzo al minuto al netto dell'IVA, alle tariffe riportate nel documento reperibile sui siti istituzionali e da considerarsi come allegato al presente contratto. Costo delle chiamate originate dalla rete telefonica tradizionale verso utenti: il prezzo è definito dai vari gestori telefonici ed è pari a quello comunemente applicato per le chiamate verso identificativi geografici.

4.3: Etruriacom si riserva il diritto di variare in qualunque momento l'importo degli eventuali canoni e tariffe a consumo se in diminuzione e quindi a favore del Cliente. Le variazioni in aumento verranno comunicate al Cliente mediante messaggio email al suo indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto; in tal caso il Cliente potrà recedere dal contratto, nei termini di cui al punto 9.1 delle Condizioni Generali, inviando lettera raccomandata A.R. a Etruriacom nel termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di variazione.

5. Fatturazione Traffico Telefonico

5.1: Il traffico telefonico sarà fatturato mensilmente a consuntivo dei mesi o del mese precedente.

5.2: I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento dei corrispettivi sono indicati all'art. 3 delle presenti Condizioni Generali.

Il servizio Voce è attivabile solo se il Cliente rilascia autorizzazione valida di addebito SDD o Carta di Credito. Etruriacom si riserva di sospendere il servizio Voce senza preavviso qualora la disposizione di addebito SDD o Carta di Credito non vada a buon fine o in presenza di insoluti.

6. Limitazioni sul Servizio VoIP (Voce) in caso di traffico anomalo

6.1: In caso di volume di traffico telefonico anomalo, rispetto alla media, il Cliente si impegna a versare, su richiesta scritta o verbale di Etruriacom, un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito sarà commisurato al valore del traffico realizzato dal Cliente nel mese precedente o al periodo in cui si è osservato l'incremento anomalo. Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito da Etruriacom entro 60 giorni dalla cessazione del contratto al netto di eventuali partite contabili aperte, pertanto Etruriacom si riserva il diritto di rivalsa sulla somma del deposito cauzionale versata dal Cliente.

6.2: In particolare qualora il cliente abbia richiesto l'attivazione di un pacchetto VoIP (Voce) "Plafond" e il costo del traffico generato dal cliente superi del 50% il canone mensile del pacchetto Etruriacom applicherà al cliente la tariffazione a consumo e disattiverà il pacchetto "Plafond".

7. Numerazioni raggiungibili dal Cliente

7.1: L'accesso diretto alla rete telefonica viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X), le numerazioni 70X e le chiamate internazionali.

7.2: Sono consentite le chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali, verso tutti i Numeri Verdi e ad addebito ripartito, verso i 199 Telecom Italia e di altri Operatori ove raggiungibili e verso i Servizi customer care di Telecom Italia (191) e degli Operatori Mobili Nazionali e il Servizio 1254.

8. Raccomandazioni e Limitazioni della tecnologia VoIP

8.1: Etruriacom suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche PSTN da destinarsi ai servizi FAX, Modem e POS del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate dal servizio Voce. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a Banda Larga del Cliente. Inoltre:

- i FAX vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione e non sono garantiti; - i POS per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati e non sono garantiti; - le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s e non sono garantite; - le chiamate ISDN dati 64Kbps NON sono supportate.

- le apparecchiature decadiche non sono supportate. Attenzione: la normativa in vigore NON permette il servizio di portabilità (SPP) al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare. Etruriacom garantisce il Servizio in condizioni normali di funzionamento. In caso di mancanza di energia elettrica il Servizio non sarà disponibile anche per i numeri di emergenza. Sarà responsabilità del Cliente garantire la continuità dell'erogazione di energia elettrica ai propri apparati con gruppo di continuità.

9. Elenchi Telefonici Pubblici

9.1: Se il Cliente richiede l'attivazione di un nuovo numero deve richiedere ad Etruriacom e riconsegnare il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici" altrimenti i Suoi dati non saranno inseriti.

9.2: Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero telefonico (c.d. Number Portability) e non richiede ad Etruriacom e non riconsegna il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici", saranno mantenute le scelte dal Cliente effettuato con il precedente operatore.

9.3: Il Cliente può in qualsiasi momento richiedere gratuitamente la variazione delle informazioni presenti nell'Elenco Telefonico Pubblico contattando il Servizio Clienti previa compilazione del "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici" scaricabile dai siti istituzionali.

CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI AIRFAX**1. Descrizione del Servizio AirFax**

Etruriacom fornisce il servizio di faxing elettronico denominato AirFAX. Il servizio prevede la ricezione e/o la trasmissione di fax attraverso la piattaforma FaxFacile. Il Cliente potrà inviare e/o ricevere fax attraverso l'utilizzo di una propria area riservata Internet pubblicata all'indirizzo www.faxfacile.net, a cui accederà mediante credenziali riservate (username e password).

L'invio dei fax prevede l'upload in formato PDF del documento da trasmettere attraverso l'area riservata del Cliente. I fax ricevuti saranno depositati in formato PDF all'interno dell'area riservata del Cliente, inoltre, una loro copia sarà inviata anche per posta elettronica a (fino) cinque indirizzi che il Cliente potrà liberamente inserire / amministrare attraverso la propria area riservata.

Nell'area riservata del Cliente sarà mantenuta copia dei fax ricevuti e inviati.

Il sistema prevede inoltre un completo sistema di reportistica circa lo stato dei fax:

- fax inviato con successo
- fax inviato con errore
- fax ricevuto con successo
- fax ricevuto con errore

Tariffe applicate per le chiamate

Prezzo al minuto tariffato al secondo e al netto dell'IVA, alle tariffe riportate nell'Offerta consultabile sui siti istituzionali e da considerarsi come allegato al presente contratto.

2. Costo delle chiamate originate dalla rete telefonica tradizionale verso utenti AirFAX

Il prezzo è definito dai vari gestori telefonici ed è pari a quello comunemente applicato per le chiamate verso identificativi geografici.

3. Condizioni per l'utilizzo

Per usufruire del servizio AirFAX il Cliente dovrà essere dotato di un accesso ad internet di banda adeguata. Per l'attivazione del servizio il Cliente riceverà quanto segue:

- user e password di accesso al servizio (www.faxfacile.net)
- user e password per l'accesso all'area riservata per monitorare le statistiche del traffico telefonico effettuato
- numero/i telefonico/i AirFAX

4. Numerazioni Geografiche

La numerazione geografica potrà essere assegnata da Etruriacom all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico nazionale.

5. Numerazioni raggiungibili dal Cliente

L'accesso diretto alla rete telefonica viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X), le numerazioni 70X.

Sono consentite le chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali e internazionali, verso tutti i Numeri Verdi e ad addebito ripartito, verso gli 199 Telecom Italia e di altri Operatori ove raggiungibili e verso i Servizi customer care di Telecom Italia (191) e degli Operatori Mobili Nazionali e il Servizio 1254.

6. Raccomandazioni

Etruriacom suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche tradizionali da destinarsi ai servizi FAX. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del servizio AirFAX.

Attenzione: la normativa in vigore non permette il servizio di portabilità (SPP) al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare.

7. Fatturazione

Il traffico telefonico sarà fatturato mensilmente (ad esempio, entro il dieci Ottobre verrà fatturato il totale del traffico telefonico che il Cliente avrà effettuato nel mese di Settembre).

Il canone del servizio AirFAX sarà fatturato mensilmente in modalità anticipata.

Pagamenti

Mediante RID con addebito l'ultimo giorno del mese di fatturazione ovvero il primo giorno lavorativo successivo.

Se il Cliente ha già attivato la disposizione di pagamento SDD o Carta di Credito per il canone Etruriacom la stessa sarà utilizzata per l'addebito del canone VoIP, del noleggio di eventuali accessori e del traffico VoIP salvo diverso accordo scritto fra Etruriacom e il Cliente.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
ALLEGATO A - "Listino dei Costi Tecnici e Amministrativi"

Descrizione	Costo del servizio
Costi di Attivazione di un abbonamento "senza vincolo di durata" ovvero contratto mensile.	Pari a quanto riportato nella Trasparenza Tariffaria dell'Offerta sottoscritta, con un minimo di 100 Euro + IVA.
Costi di installazione FWA Standard – da corrispondere direttamente al tecnico installatore (se preventivamente comunicato da Etruriacom) ovvero saranno addebitati nella prima fattura (se tecnico Etruriacom).	100 Euro + IVA
Costi di installazione FWA diversi da quelli Standard	Contattare preventivamente l'Ufficio Commerciale
Costi di Attivazione di Servizi Aggiuntivi	50 Euro + IVA/per ogni servizio attivato
Servizio di gestione amministrativa contabile di incasso SDD (Sepa Direct Debit)	1 Euro + IVA/per ogni SDD
Servizio di gestione amministrativa contabile di incasso Carta di Credito	1 Euro + IVA/per ogni addebito con Carta di Credito
Servizio di gestione amministrativa contabile incasso con Bonifico Bancario	5 Euro + IVA/per ogni fattura pagata con bonifico oltre che alle spese vive addebitate dalla banca se bonifico proveniente dall'estero.
Spese Amministrative di gestione insoluto SDD	15 Euro + IVA/ per ciascuna fattura insoluta
Spese Amministrative di gestione insoluto con Carta di Credito	15 Euro + IVA/ per ciascuna fattura insoluta
Costi Amministrativi di Sospensione dei Servizi	30 Euro + IVA/per ciascun servizio sospeso
Costi amministrativi di Riattivazione dei Servizi	30 Euro + IVA/per ciascun servizio riattivato
Costi Amministrativi di Riattivazione del Contratto	70 Euro + IVA
Servizio Amministrativo di invio duplicati di "copie di cortesia" fatture in formato PDF	5 Euro + IVA/cadauna
Spese Amministrative di gestione del recupero del credito di fatture insolute (escluse eventuali spese vive e documentate, spese legali e giudiziali)	90 Euro + IVA
Spese Amministrative di Gestione Voltura a carico del cessionario	30 Euro + IVA
Costi Amministrativi di Disattivazione del Contratto (sia in caso di Disdetta che di Recesso)	55 Euro + IVA
Contributo in caso di cessazione per "incolpevole indisponibilità del servizio"	55 Euro + IVA
Penale di recesso anticipato dal Contratto e/o dall'Offerta	Pari alla differenza fra il costo a listino e il costo in promozione di attivazione dell'offerta pagato dal Cliente.
Penali per morosità	100 Euro + IVA/per ogni servizio
Penali per persistente Abuso del Servizio in difformità da quanto stabilito dal presente Contratto	100 Euro + IVA
Penali per la mancata restituzione degli Apparat di Consegna o degli Apparat Accessori entro 30 giorni dalla Data di Disattivazione	200 Euro + IVA per l'Antenna FWA Outdoor (o CPE) 450 Euro + IVA per l'Antenna FWA Outdoor abilitata Gigabit (o CPE Gigabit) 100 Euro + IVA per l'Antenna FWA Indoor (o "saponetta") 100 Euro + IVA per il Modem Wifi 150 Euro + IVA per il Modem Wifi con ATA VoIP incorporato 150 Euro + IVA per il Router Wifi con ATA VoIP incorporato 60 Euro + IVA per il Router Wifi Standard/Basic/Pro 60 Euro + IVA per il Repeater Wifi 95 Euro + IVA per il Router Wifi Mesh (es: DECO) 100 Euro + IVA per l'ATA VoIP
Costi Amministrativi per la gestione del Cambio Listino	50 Euro + IVA
Assistenza Tecnica	
Diritto di Chiamata per attività in situ presso la sede del cliente	50 Euro + IVA
Diritto di Chiamata giorni Festivi	100 Euro + IVA
Assistenza Tecnico/Informatica	40 Euro + IVA/ora ovvero 20,00 Euro + IVA/mezzora
Assistenza Tecnico/Informatica giorni Festivi	60 Euro + IVA/ora ovvero 30,00 Euro + IVA/mezzora
Rimborso chilometrico per Interventi Tecnici in situ (on site)	Oltre che al Diritto di Chiamata, per interventi fuori dalla Regione Toscana, saranno addebitati 0,50 Euro + IVA/km calcolati dalla Sede Operativa di Colle di Val d'Elsa (Siena) fino all'indirizzo dell'impianto del Cliente calcolato utilizzando uno dei seguenti siti web: https://www.viamichelin.it oppure https://www.google.it/maps .
Servizio spedizione eseguito su richiesta del Cliente	20 Euro + IVA
Cavo UTP per cablaggio	0,80 Euro + IVA/metro
Canaletta PVC bianca per cablaggio in canalizzazione (21x10mm)	3 Euro + IVA/metro
Servizio di Rilascio per ogni singolo rilascio (spedizione esclusa) di: <i>La spedizione è applicata solo se richiesta espressamente dal Cliente.</i>	50 Euro + IVA per l'Antenna FWA Outdoor (o CPE) 100 Euro + IVA per l'Antenna FWA Outdoor abilitata Gigabit (o CPE Gigabit) 20 Euro + IVA per l'Antenna FWA Indoor (o "saponetta") 50 Euro + IVA per l'ONT 10 Euro + IVA per il Modem Wifi 25 Euro + IVA per il Modem Wifi con ATA VoIP incorporato 25 Euro + IVA per il Router Wifi con ATA VoIP incorporato 10 Euro + IVA per il Router Wifi Standard/Basic/Pro 10 Euro + IVA per il Repeater Wifi 20 Euro + IVA per il Router Wifi Mesh (es: DECO) 10 Euro + IVA per l'ATA VoIP 10 Euro + IVA per PoE senza alimentatore 20 Euro + IVA per alimentatore CPE 25 Euro + IVA per PoE con alimentatore (KIT)
Servizio di configurazione/riconfigurazione Apparat Accessori (Riconfigurazione eseguita presso i locali Etruriacom anche a mezzo telefonico con il tecnico dell'assurance team)	15 Euro + IVA/per ogni apparato riconfigurato.
Servizio di configurazione/riconfigurazione Apparat Accessori (Riconfigurazione eseguita presso l'indirizzo del cliente)	Vedi "Assistenza Tecnico/Informatica"
Sostituzione di Apparat di Consegna (escluso il Servizio di Rilascio)	60 Euro + IVA
Servizio di Riconsegna Apparat per Tecnologia FWA (esclusa rimozione del cavo ed eventuale canalizzazione realizzata ed escluso il ripristino dei locali).	80 Euro + IVA
Servizio di Riconsegna utenze con Tecnologia ADSL, FTTC, FTTH (esclusa rimozione del cavo ed eventuale canalizzazione realizzata ed escluso il ripristino dei locali).	Non è previsto il Servizio di Riconsegna per queste Tecnologie. Il cliente dovrà riconsegnare a Suo carico gli Apparat entro 30 giorni dalla Data di Disattivazione dei Servizi.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ALLEGATO B - "Condizioni SLA"

Orario di Assurance Team: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.30 e il Sabato dalle ore 9.30 alle ore 13.30. Domenica e festività nazionali escluse.

	Problema bloccante Connessione Assente	Profili nei quali è compresa la SLA
<i>Bronze</i>	Diagnosi entro 8 ore lavorative incluso il Sabato fino alle 13.30. Tempo di ripristino 24 ore lavorative (3 giorni lavorativi). Totale 4 giorni lavorativi.	Tutti i Profili a Listino Casa e Professionisti se non diversamente indicato nella proposta commerciale.
<i>Silver</i>	Diagnosi entro 4 ore lavorative incluso il Sabato fino alle 13.30. festivi esclusi. Tempo di ripristino 16 ore lavorative escluso il Sabato (2 giorni lavorativi). Totale 3 giorni lavorativi.	Tutti i Profili a Listino Azienda se non diversamente indicato nella proposta commerciale.
<i>Gold</i>	Diagnosi entro 2 ore lavorative incluso il Sabato fino alle 13.30. Tempo di ripristino 12 ore lavorative incluso il Sabato fino alle 13.30 (1 giorno e mezzo lavorativo). Totale 1 giorno e 6 ore lavorative.	n.d.
<i>Gold Plus</i>	Diagnosi entro 2 ore lavorative incluso il Sabato fino alle 18.30. Tempo di ripristino 12 ore lavorative incluso il Sabato fino alle 18.30 (1 giorno e mezzo lavorativo). Totale 1 giorno e 6 ore lavorative.	n.d.
<i>Platinum</i>	Diagnosi entro 1 ora lavorativa incluso il Sabato e festivi dalle 9.30 fino alle 18.30. Tempo di ripristino 8 ore lavorative incluso il Sabato e festivi dalle 9.30 fino alle 18.30.	n.d.
<i>Rhodium</i>	Diagnosi entro 1 ora lavorativa, 365 giorni l'anno dalle ore 9.00 alle ore 22.00. Tempo di ripristino 4 ore, in orario dalle 9.00 alle 22.00. 365 giorni l'anno.	n.d.