

# Condizioni generali di contratto relative ai servizi di comunicazione UMTS di 3

## Persone Giuridiche/Ditte Individuali

### SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI

#### ARTICOLO 1 - Condizioni generali di contratto Business

1.1 - Le condizioni generali di contratto business (di seguito: "Condizioni Generali di Contratto") regolano il rapporto tra H3G S.p.A. (di seguito: "3") ed il Cliente, in ordine alla fornitura dei servizi di comunicazione UMTS di "3" (di seguito: i "Servizi"), così come meglio individuati nel successivo articolo 2.

1.2 - Le parti convengono e si danno reciprocamente atto: (a) che gli allegati, e gli altri atti e documenti, di seguito richiamati, costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Contratto; (b) che, per poter accedere ad alcuni dei Servizi, è necessario accettare preventivamente il relativo regolamento di servizio, che costituisce parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Contratto.

#### ARTICOLO 2 - Definizioni

2.1 - Ai fini delle Condizioni Generali di Contratto, si intendono per:

**a) Carta dei Servizi:** la Carta dei Servizi adottata da "3" in conformità alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, alla Licenza di cui al successivo articolo 6.1 ed alla Delibera n. 179/03/CSP ed alla Delibera n.104/05/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**b) Carta USIM o USIM - (User Service Identity Module):** l'applicazione residente sulla carta UICC, utilizzabile esclusivamente in combinazione con il Terminale, per accedere ai Servizi con le apposite misure di sicurezza previste dall'UMTS e dagli standard GSM nonché, limitatamente ad alcuni modelli di terminale, GPRS.

**c) Carta Mini USIM 3:** USIM in formato Mini-UICC utilizzabile esclusivamente in combinazione con i Terminali compatibili;

**d) Cliente:** a) la persona giuridica o altro ente collettivo; b) la ditta individuale.

#### e) Codici Personali:

(I) PIN (Personal Identification Number) - codice numerico associato alla Carta USIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa;

(II) PUK (Personal Unblocking Key) - codice numerico associato alla Carta USIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa nel caso di errato inserimento per tre volte consecutive del codice PIN;

(III) Username - identificativo alfanumerico univoco che consente al Cliente l'accesso ai Servizi protetti da autenticazione;

(IV) Password - codice alfanumerico che, in associazione allo Username, consente al Cliente l'accesso ai Servizi protetti da autenticazione.

**f) Credito Residuo:** credito che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati.

**g) Donating:** operatore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come soggetto cedente il numero del Cliente.

**h) ENUM (Telephone Numbering Mapping):** sistema che prevede l'associazione del numero telefonico ad un indirizzo di posta elettronica o ad un sito internet, consentendo a coloro che lo richiedono, di essere raggiungibili tramite proprio numero di telefono, ad un indirizzo e-mail o di un proprio sito.

**i) Informativa:** le informazioni rese al Cliente in merito al trattamento dei dati personali effettuato da "3", ai sensi dell'art. 13 del d. lgs. n. 196/2003.

**j) Piani Tariffari:** le condizioni economiche relative ai singoli Servizi, che integrano le presenti Condizioni Generali di Contratto.

**k) Portabilità del numero (MNP):** servizio che consente al Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile, mantenendo lo stesso numero di telefono.

**l) Proposta del Cliente:** la proposta contrattuale del Cliente a "3", conforme ai modelli predisposti da quest'ultima, avente ad oggetto l'attivazione di Servizi postpagati dal Cliente.

**m) Proposta di "3":** la proposta contrattuale di "3" al Cliente, avente ad oggetto l'offerta di attivazione di Servizi prepagati dal Cliente.

**n) Recipient:** operatore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come il soggetto che acquisisce il numero del Cliente da altro operatore di telecomunicazioni.

**o) Roaming:** la possibilità per il Cliente di fruire di parte dei Servizi anche in aree non coperte dalla rete di "3", in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS nazionali ed internazionali.

**p) Servizi:** servizi di comunicazione UMTS, prepagati o postpagati, forniti da "3" nelle aree coperte dalla rete di "3" e/o in Roaming ove il Terminale sia compatibile con lo specifico standard di Roaming. Si distinguono in:

(I) Servizi Base: servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard; appartengono a questa categoria il servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS), il servizio fax e la videochiamata;

(II) Servizi di Trasporto: servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare servizi dati a commutazione di circuito e servizi dati a commutazione di pacchetto; appartiene a questa categoria il multimedia messaging service (MMS);

(III) Servizi Supplementari: servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto. I Servizi Supplementari sono disponibili unitamente ai Servizi Base o ai Servizi di Trasporto, a seconda della tipologia. Qualsiasi Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti ed uscenti. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito web [www.3.it](http://www.3.it) e presso i punti vendita di "3" autorizzati.

**q) Terminale o Videofonino:** l'apparecchiatura telefonica di tipo dualmode, omologata e compatibile con lo standard tecnico GSM e con l'UMTS e, limitatamente a specifici modelli, con gli standard PCS e GPRS, adottati da "3", utilizzabile dal Cliente solo in abbinamento con la Carta USIM di "3" per poter fruire dei Servizi.

**r) Portale 3:** Piattaforma di servizi i cui contenuti sono fruibili direttamente ed esclusivamente attraverso il Videofonino.

2.2 - Salvo diversa previsione, le precedenti definizioni valgono tra le parti anche ai fini degli atti e dei documenti indicati nel successivo art. 4, comma 4.1, lett. (a).

#### ARTICOLO 3 - Conclusione del contratto

3.1 - I contratti aventi ad oggetto i Servizi si concludono nei seguenti modi: (i) in conformità con la Proposta del Cliente, nel momento in cui questi ha conoscenza dell'accettazione di "3" ovvero quest'ultima attiva i Servizi richiesti; (ii) in conformità con la Proposta di "3", nel momento in cui questa ha conoscenza dell'accettazione del Cliente, ovvero nel momento in cui quest'ultimo apre la confezione contenente la Carta USIM prepagata. Il Cliente acconsente a non ricevere le informazioni di cui all'art. 13, comma 2, d.lgs. n. 70/2003, relative al riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio e l'indicazione dettagliata del prezzo, dei mezzi di pagamento, del recesso, dei costi di consegna e dei tributi applicabili.

3.2 - Per l'adesione ad ulteriori Servizi, successivamente alla conclusione del contratto, trovano applicazione le previsioni di cui al successivo art. 23.

#### ARTICOLO 3 BIS - Rifiuto della Proposta del Cliente

3.1 bis - "3" si riserva il diritto di rifiutare la Proposta del Cliente qualora il Cliente:  
- non consenta a "3", attraverso idonea documentazione, di essere esattamente individuato ovvero non sia fornita prova adeguata della titolarità della qualità di legale rappresentante e dei relativi poteri, da parte di colui che, per conto del Cliente, ha sottoscritto la Proposta;

- sia in stato di liquidazione;  
- sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di "3";  
- non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo art. 13.4;  
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;  
- sia assoggettato a procedure concorsuali;  
- non versi l'anticipo sulle chiamate richiesto da "3" in conformità a quanto previsto nell'art. 15.2 che segue;  
- non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da "3" sulla base di analisi effettuate da società esterne secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

3.2 bis - "3" può subordinare l'accettazione della Proposta del Cliente ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del servizio e/o modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con "3", l'accettazione della Proposta del Cliente è subordinata al previo adempimento del contratto precedente.

#### ARTICOLO 4 - Oggetto del contratto

4.1 - Con la conclusione del contratto: (a) "3" si impegna a fornire al Cliente i Servizi Base, i Servizi di Trasporto e i Servizi Supplementari, di cui al precedente articolo 2, indicati nella Proposta del Cliente ovvero accettati dal Cliente ovvero, ancora, richiesti successivamente da quest'ultimo, in conformità a quanto previsto nella Proposta del Cliente e nelle successive richieste

di Servizi, nelle Condizioni Generali di Contratto, nel Piano Tariffario prescelto ed applicabile e del relativo regolamento di servizio e nella Carta dei Servizi; (b) il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi così come previsti nei successivi artt. 13, 14 e 15, dal Piano Tariffario prescelto ed applicabile e dal relativo regolamento di servizio e, comunque, ad utilizzare i Servizi nel rispetto di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente dichiara di ben conoscere la documentazione descritta nel precedente periodo, con particolare ma non esclusivo riferimento al Piano Tariffario prescelto.

4.2 - "3" fornisce i Servizi, secondo i propri standard tecnici, nelle aree coperte dalla propria rete, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali GSM e/o GPRS con i quali abbia concluso accordi di Roaming nazionale e degli operatori esteri GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS con i quali abbia concluso accordi di Roaming internazionale, nei limiti della loro operatività, nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia. "3" non assume alcun obbligo nei confronti del Cliente relativamente all'estensione ed all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. "3" rende conoscibili al Cliente, sul proprio sito web [www.3.it](http://www.3.it) e/o attraverso comunicazioni individuali, le aree coperte dalla propria rete o da quella di altri operatori nazionali con i quali intercorrono accordi di Roaming nazionale e la lista degli operatori dei Paesi con i quali intercorrono accordi di Roaming internazionale.

#### ARTICOLO 5 - Durata

5.1 - In caso di Servizi postpagati, la durata del contratto è di un anno dalla sua conclusione, fatto salvo quanto previsto dai successivi artt. 20 ("Risoluzione del contratto") e 21 ("Recesso e cessazione d'efficacia del contratto").

5.2 - Il contratto di cui al comma precedente si intenderà tacitamente rinnovato, di anno in anno, salvo disdetta comunicata mediante lettera raccomandata a.r., o altro mezzo ritenuto equipollente da vigenti disposizioni normative, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza. Il suddetto termine di preavviso non si applica in caso di disdetta connessa ad una richiesta di portabilità del numero per la quale valgono le disposizioni di cui al successivo art. 8.

5.3 - Le parti potranno inviare, con un preavviso di 30 (trenta) giorni, mediante lettera raccomandata a.r., o altro mezzo ritenuto equipollente da vigenti disposizioni normative, la comunicazione di disdetta, relativamente ad un solo Servizio, qualora ne sia prevista la fatturazione ed il pagamento in modo disgiunto dagli altri.

5.4 - In caso di Servizi prepagati, "3" fornirà al Cliente i predetti Servizi per un periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dal giorno di attivazione della Carta USIM o dall'ultima operazione di pagamento ("ricarica"), più un ulteriore mese durante il quale la Carta USIM sarà abilitata soltanto alla ricezione di servizi gratuiti. Trascorso detto periodo, "3" disattiverà la Carta USIM e non rimborserà il Credito Residuo. L'eventuale Credito Residuo potrà essere trasferito su altro prodotto "3".

5.5 - La durata dei rapporti relativi agli ulteriori Servizi ai quali il Cliente aderisca successivamente alla conclusione del contratto è regolata dal successivo 23.

#### ARTICOLO 6 - Dichiarazioni ed impegni delle parti

6.1 - "3" dichiara di essere in possesso della Licenza per l'installazione e l'esercizio di sistemi di comunicazioni mobili di terza generazione (UMTS - IMT 2000), rilasciata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e di avere ottenuto tutte le ulteriori licenze ed autorizzazioni amministrative necessarie per la prestazione dei Servizi.

6.2 - "3" presterà i Servizi nel rispetto della Licenza di cui al comma precedente e della Carta dei Servizi e, relativamente al trattamento dei dati personali, in conformità a quanto indicato nell'Informativa.

6.3 - "3" dichiara e il Cliente ne prende atto, che "3" è un marchio registrato di Hutchison Whampoa Limited e che tutti i diritti legati a tale marchio sono riservati.

6.4 - Il Cliente garantisce la veridicità dei propri dati personali forniti a "3" nonché di quelli dei propri rappresentanti legali e riconosce a "3" il diritto di assumere eventuali nuove informazioni ai fini dell'attivazione dei Servizi, nel rispetto della normativa vigente.

6.5 - Il Cliente si impegna: (a) a conservare i propri Codici Personali con la massima diligenza e riservatezza e a non comunicare, in nessun caso, gli stessi a terzi, fatta eccezione per i soggetti ad esso legati da un vincolo di subordinazione o parasubordinazione e, in generale, i terzi ai quali consenta di utilizzare stabilmente la Carta USIM ed i relativi Servizi, con riferimento ai quali il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a far sì che rispettino le presenti previsioni; (b) a conservare la Carta USIM assegnata con la massima diligenza e riservatezza e, limitatamente alla Carta USIM per Servizi postpagati, a non consentire l'utilizzo da parte di terzi, fatta eccezione per i soggetti ad esso legati da un vincolo di subordinazione o parasubordinazione e, in generale, i terzi ai quali consenta di utilizzare stabilmente la Carta USIM ed i relativi Servizi, con riferimento ai quali il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a far sì che rispettino le presenti previsioni; (c) a non manomettere, né alterare o intervenire, in alcun modo, sui sistemi e sulle reti utilizzati da "3" nonché sulla Carta USIM, né sul Terminale se di proprietà di "3", fermo restando quanto previsto dal successivo art. 17.5 ed in ogni caso (d) a non modificare in alcun modo le configurazioni (i.e. software, hardware), relative alle modalità di accesso alla rete e/o alle modalità di utilizzo dei Servizi, così come predisposte da "3" all'atto della sottoscrizione del contratto.

### SEZIONE II - I SERVIZI

#### ARTICOLO 7 - Attivazione dei Servizi, Carta USIM, numero telefonico ed indirizzi elettronici

7.1 - Per l'attivazione dei Servizi, il Cliente dovrà avere a propria disposizione il Terminale e gli eventuali accessori in perfetto stato di funzionamento e tali da non poter compromettere la corretta prestazione e fruizione dei Servizi.

7.1 bis - Operator Lock: Il Cliente prende atto ed accetta che il Terminale, a qualsiasi titolo ad esso consegnato, può essere abilitato al funzionamento solo ed esclusivamente con USIM/Mini USIM di "3". L'indicazione che l'utilizzazione del Terminale è limitata dall'Operator Lock è espressamente riportata sulla confezione. Nei casi di vendita del Terminale, l'Operator Lock viene rimosso nei tempi e secondo le modalità previste nel regolamento di servizio operator/USIM lock sottoscritto dal Cliente.

7.1 ter - USIM Lock: Il Cliente prende atto ed accetta che il Terminale, a qualsiasi titolo ad esso eventualmente consegnato, può essere abilitato al funzionamento solo ed esclusivamente con la USIM/Mini USIM di "3" in abbinamento alla quale detto Terminale venga eventualmente consegnato al Cliente. L'indicazione che l'utilizzazione del Terminale è limitata dall'USIM Lock è espressamente riportata sulla confezione. Nei casi di vendita del Terminale, l'USIM Lock viene rimosso nei tempi e secondo le modalità previste nel regolamento di servizio operator/USIM lock sottoscritto dal Cliente.

7.1 quater - Fermo restando quanto indicato ai precedenti commi 7.1 bis e 7.1 ter del presente articolo, i Servizi sono pienamente fruibili nelle aree coperte direttamente dalla rete di "3" e, limitatamente ad alcuni Servizi, anche in Roaming ma solo con Terminali di tipo dualmode UMTS e GSM e/o GPRS.

7.1 quinquies - 2G Reject: La Carta USIM non è abilitata al funzionamento con apparecchiature telefoniche omologate e compatibili esclusivamente con gli standard tecnici GSM e/o GPRS.

7.2 - Il Cliente dovrà provvedere all'eventuale configurazione del proprio Terminale secondo le istruzioni ricevute unitamente al Terminale stesso.

7.3 - Per l'attivazione dei Servizi, "3" assegna e comunica al Cliente un numero telefonico nonché uno o più indirizzi di posta elettronica o altri indirizzi elettronici e consegna al Cliente una Carta USIM, nonché, in modo riservato, i relativi Codici Personali, in conformità agli standard tecnici di "3". I predetti indirizzi possono essere utilizzati dal Cliente soltanto nell'ambito ed in funzione dei relativi Servizi.

7.4 - L'attivazione dei Servizi dovrà avvenire nel rispetto delle modalità indicate da "3".

7.5 - "3" si riserva la facoltà di sostituire gratuitamente, in ogni momento, la Carta USIM, assicurando, in ogni caso, la continuità dei Servizi e la conservazione dei diritti del Cliente. Nei predetti casi, il Cliente si impegna, su semplice richiesta di "3", a restituire la/le Carte USIM indicate da quest'ultima.

7.6 - Le Carte USIM consegnate mireranno di proprietà di "3" e dovranno essere riconsegnate dal Cliente in caso di cessazione del contratto, ad eccezione delle Carte USIM per Servizi prepagati che sono, invece, di proprietà del Cliente.

7.7 - Per l'attivazione di ulteriori Servizi, successivamente alla conclusione del contratto, trovano applicazione le previsioni di cui al successivo articolo 23.

#### ARTICOLO 8 - Portabilità del numero

8.1 - Qualora il Cliente chieda, ove possibile, contestualmente alla formulazione della Proposta del Cliente ovvero all'accettazione della Proposta "3", di poter mantenere, nell'ambito dei Servizi, il numero di telefono di rete mobile già assegnatogli da altro operatore, l'attivazione del Servizio di Portabilità del numero sarà, comunque, subordinata al positivo esito dei relativi procedimenti, tecnici e negoziali e dovrà avvenire in conformità alle previsioni del relativo regolamento di servizio. A seguito del perfezionamento del contratto, sarà cura di "3", in qualità di Recipient, procedere all'espletamento di tutte le attività necessarie per la fornitura del predetto servizio di Portabilità del numero.

8.2 - Il Cliente che sia titolare di un Credito Residuo o di altro diritto di credito pecuniario, inerente il servizio di telefonia mobile e non avente carattere strettamente personale nei confronti dell'operatore Donating, a seguito della richiesta del servizio di portabilità del numero, può cedere pro solvendo tale credito a "3" in qualità di Recipient, in conformità agli accordi interoperatori

ai quali "3" abbia aderito e a condizione di reciprocità. A tal fine, il Cliente che abbia dichiarato a "3", all'atto della richiesta del servizio di Portabilità del numero, la propria volontà di cedere tale credito, dovrà, comunque, consegnare a quest'ultima, in qualità di Recipient, idonea documentazione probatoria del credito stesso. L'efficacia della cessione è, comunque, subordinata all'attivazione, in favore del Cliente, dei Servizi richiesti, con mantenimento del precedente numero telefonico, ed avrà effetto nei confronti del Donating in conformità alle previsioni dell'art. 1.264 c.c., e, comunque, a quanto eventualmente previsto a tal riguardo negli accordi interoperatori di cui al presente comma e a condizione di reciprocità.

**8.3 -** Qualora non sia possibile, nel rapporto con "3" mantenere il numero precedentemente utilizzato dal Cliente con altro operatore, il contratto con "3" continuerà a produrre i propri effetti e quest'ultima, dandone comunicazione per via telefonica al Cliente confermerà o assegnerà a quest'ultimo un numero di telefono, di cui all'art. 7.3.

**8.4 -** Il Servizio di portabilità del numero può essere richiesto a "3": (i) in caso di abbonamento presso il Donating, solo dal titolare dell'abbonamento stesso; (ii) nel caso di Servizi prepagati, a seguito di autocertificazione del richiedente che attesti il legittimo possesso della carta SIM/USIM.

## ARTICOLO 9 - Sostituzione dei numeri telefonici e degli indirizzi elettronici

**9.1 -** "3" si riserva la facoltà di sostituire gli indirizzi elettronici assegnati al Cliente, comunicando i nuovi identificativi con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni, salvi i casi di forza maggiore di cui al successivo art. 18.5.

**9.2 -** Il Cliente ha il diritto di ottenere la sostituzione del proprio numero telefonico, purché ciò sia tecnicamente possibile all'atto della richiesta, dietro il pagamento del corrispettivo eventualmente previsto dai Piani Tariffari vigenti all'atto della richiesta stessa.

**9.3 -** Qualora il Cliente richieda, in corso di rapporto, la sostituzione del proprio numero telefonico con quello di rete mobile già assegnatogli da altro operatore, il cambio di numero è, comunque, subordinato al positivo esito dei relativi procedimenti, tecnici e negoziali previsti nel regolamento di servizio di Portabilità del numero. Qualora non sia possibile, per il Cliente, procedere a tale sostituzione, resterà valido il numero precedentemente assegnato da "3". Qualora si proceda, invece, alla sostituzione, il Cliente accetta e prende atto che si potranno verificare, per ragioni tecniche, discontinuità nella prestazione dei Servizi. In caso di richiesta di Portabilità del numero, per quanto non espressamente previsto dalle precedenti previsioni, trovano applicazione, anche con riferimento all'eventuale cessione del credito, le disposizioni di cui all'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto.

## ARTICOLO 10 - Elenchi abbonati

**10.1 -** Il Cliente ha diritto, con il suo consenso, gratuitamente e senza discriminazioni, di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, così come integrate dal Provvedimento del Garante per il trattamento dei dati personali del 15/07/2004 od in base a normative emanate da altre Autorità competenti. A richiesta del Cliente, "3" provvederà, inoltre, alla raccolta dei dati aggiuntivi necessari a rendere possibile l'offerta dell'ENUM, non appena tecnicamente possibile.

**10.2 -** Il Cliente che abbia prestato il proprio consenso, all'inserimento negli elenchi di cui sopra, raccolto in base alla modulistica in uso, può esercitare nei confronti di "3", i diritti previsti dall'art. 7 del d. lgs. 196/03.

**10.3 -** "3", titolare del trattamento dei dati personali del Cliente è responsabile dell'esattezza, dell'integrità, della conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati e dell'aggiornamento dei dati stessi, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa in materia e dalle delibere e provvedimenti di cui al punto 10.1.

## ARTICOLO 11 - Modalità di prestazione dei Servizi

**11.1 -** "3" si impegna a fornire i Servizi, in conformità ai precedenti artt. 4 e 6 e, in particolare, alle caratteristiche riportate nei relativi regolamenti di servizio.

**11.2 -** I Servizi possono essere utilizzati dal Cliente 24 ore su 24, senza limiti di tempo, salvi i casi di sospensione di cui al successivo art.18 e, comunque, conformemente a quanto diversamente previsto nella Proposta del Cliente o nei singoli regolamenti di servizio.

**11.3 -** Il Cliente prende atto ed accetta che l'accesso ad alcuni Servizi è consentito esclusivamente mediante Codice PIN, PUK e/o una o più Password, in conformità con le caratteristiche tecniche del Servizio, indicate nel relativo regolamento di servizio. Il Cliente può cambiare la propria Password ed il proprio PIN, in conformità con le procedure tecniche predisposte da "3". In particolare il Cliente prende atto ed accetta che il portale 3 contiene anche servizi dedicati ad un pubblico adulto. L'accesso a tali servizi avviene esclusivamente attraverso l'impostazione di un "Codice Personale" (password). Per impedire un uso non autorizzato da parte di minori il Cliente deve inserire tale codice (il "Codice Personale") al primo utilizzo del Videofonino.

**11.4 -** Il Cliente prende atto ed accetta, inoltre, l'esistenza di archivi elettronici tenuti da "3", in ottemperanza agli obblighi di legge e nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, che consentono di individuare costantemente la provenienza, la misura e le modalità di utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente stesso, in conformità con le procedure tecniche predisposte da "3", al solo fine di dare esecuzione al contratto. Il contenuto degli archivi elettronici ha il carattere della più assoluta riservatezza e sarà conosciuto, oltre che dalle Autorità competenti che ne faranno richiesta, soltanto dai responsabili del relativo trattamento e dai loro incaricati.

**11.5 -** Il Cliente prende atto ed accetta, infine, (i) che i Servizi possono essere strutturati esclusivamente per singoli accessi, in conformità con le caratteristiche tecniche del Servizio indicate nel relativo regolamento di servizio; (ii) che il Terminale attraverso il quale accede ai Servizi non possa avere, in nessun caso, funzioni di raccolta di più utenti, con utilizzo da parte loro dei Servizi stessi; (iii) che gran parte dei Servizi che consentono la comunicazione tra più utenti possono essere utilizzati solo nel caso in cui questi siano utenti di servizi di comunicazione mobile di terza generazione.

**11.6 -** Le parti, con riferimento al Servizio Base e al Servizio di Trasporto, convengono che le informazioni e i contenuti si considereranno regolarmente ricevuti dal Cliente con la memorizzazione, anche temporanea, degli stessi sul Terminale, secondo quanto registrato dai relativi sistemi informativi.

## ARTICOLO 12 - Modalità di fruizione dei Servizi

**12.1 -** Il Cliente si impegna ad accedere ed a consentire l'accesso ai Servizi senza disattivare eventuali Codici Personali, ad eccezione del codice PIN e si fa carico della corretta configurazione del proprio Terminale secondo le istruzioni ricevute da "3", ferma restando la facoltà di usufruire del servizio di assistenza di "3".

**12.2 -** Il Cliente si impegna, altresì, ad utilizzare e far utilizzare i Servizi nel rispetto delle loro caratteristiche tecniche ed in conformità a quanto previsto nella Proposta del Cliente ovvero nella Proposta di "3" e nelle successive richieste di attivazione Servizi, nelle Condizioni Generali di Contratto, nella Carta dei Servizi e nei regolamenti di servizio, nonché in conformità a leggi, regolamenti ed usi vigenti in materia.

**12.3 -** Il Cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i Servizi per scopi diversi da quelli istituzionalmente perseguiti dal Cliente stesso, ovvero per scopo di lucro. Il Cliente si impegna, inoltre, a non utilizzare o far utilizzare i Servizi in modo da: a) violare o tentare di violare, direttamente o indirettamente, leggi, regolamenti o altre norme dello Stato italiano o di qualunque altro Stato o Ente territoriale internazionale o sovranazionale; b) ledere o tentare di ledere interessi, aspettative o diritti di terzi. In via esemplificativa, il Cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare i Servizi in modo da e/o al fine di:

a) arrecare turbative ad altri Clienti ai Servizi e agli utenti delle reti in generale; b) inviare messaggi di posta elettronica o altre comunicazioni indesiderate, di disturbo o comunque non richieste, né autorizzate; c) immettere in rete, divulgare, comunicare o inviare: c.1) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che, per le forme o i contenuti stessi, siano di carattere osceno, blasfemo, razzista o diffamatorio ovvero contrari all'ordine pubblico o tali da arrecare molestie o disturbo alla quiete privata; c.2) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti inesatti, falsi o ingannevoli; c.3) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che non siano nella legittima disponibilità del Cliente stesso; d) utilizzare i contenuti delle comunicazioni effettuate o ricevute tramite i Servizi, che non riguardano il Cliente, senza averne ottenuto previamente il consenso da parte dell'interessato e, comunque, per scopi diversi da quelli istituzionalmente perseguiti dal Cliente stesso, ovvero per scopi di lucro.

**12.4 -** Il Cliente si impegna a rispettare e far rispettare le norme di utilizzo sicuro dei Servizi, rese disponibili e periodicamente aggiornate sul sito [www.trae.it](http://www.trae.it)

**12.5 -** Il Cliente si impegna: (i) ad informare gli utenti, così come definiti all'art. 4 comma 2, lett. d. lgs. n. 196/2003, laddove vi sia la possibilità che i contenuti delle conversazioni, delle informazioni, dei messaggi, dei dati, dei materiali o di altre comunicazioni siano appresi da altri, a causa del tipo di Terminale utilizzato o del collegamento realizzato; (ii) ad informare l'utente con cui comunica, laddove siano utilizzati dispositivi che consentono ad altri soggetti di ascoltare la conversazione o, comunque, di apprendere i contenuti della comunicazione. Fermo restando quanto sopra, il Cliente è in ogni caso consapevole della circostanza che i Terminali e, in generale, le apparecchiature hardware utilizzate per usufruire dei Servizi sono in grado di conservare e consentono il riutilizzo dei contenuti elaborati, inviati e ricevuti.

**12.6 -** Fermi restando i diritti di "3" di cui ai successivi articoli del contratto, nonché gli impegni del Cliente di cui al precedente comma 12.3, "3", salvo diversa specifica previsione relativa a singoli Servizi o altra norma imperativa, non ha alcun obbligo di ricercare fatti o circostanze che indichino lo svolgimento di attività illecite nella fruizione dei Servizi, non svolge alcuna funzione di vigilanza, sorveglianza o controllo e, comunque, non risponde delle modalità di utilizzo dei Servizi da parte del Cliente o di terzi ed in particolare:

(i) dei contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni immesse in rete, divulgate o ricevute attraverso i Servizi stessi dal Cliente o da terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi; (ii) dei contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni che siano stati elaborati o, comunque, forniti da soggetti diversi da "3" e che siano (a) utilizzati dal Cliente o da terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso, attraverso i Servizi ovvero (b) memorizzati da "3", per volontà del Cliente o dei terzi, senza che la stessa "3" sia effettivamente a conoscenza di fatti o circostanze che ne rendano manifesta la loro illiceità;

(iii) dei servizi, degli atti, dei documenti, delle operazioni che il Cliente o terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso, effettuino, trasmettano o ricevano, utilizzando i Servizi;

(iv) dell'utilizzo che l'utente destinatario delle comunicazioni del Cliente faccia dei contenuti ricevuti da quest'ultimo, in violazione di quanto stabilito al precedente art. 12.3.

**12.7 -** Per i Servizi nei quali "3" dia origine alla trasmissione di informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti ovvero i selezioni o modifichi, ovvero ancora, selezioni il Cliente come destinatario degli stessi, trovano applicazione le vigenti disposizioni di legge e le previsioni dei singoli regolamenti di servizio.

**12.8 -** Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a far sì che i soggetti ad esso legati da un vincolo di subordinazione o parasubordinazione e, in generale, i terzi, ivi compresi gli ausiliari del Cliente ai quali consenta di utilizzare stabilmente la Carta USIM ed i relativi Servizi, rispettino le previsioni del presente articolo.

**12.9 -** Fermo restando quanto previsto al precedente art. 12.6, il Cliente prende atto ed accetta: (i) che "3" informi le autorità giudiziarie ed amministrative competenti, laddove abbia avuto conoscenza: (a) del carattere illecito o pregiudizievole, per sé o per un terzo, dei contenuti di un servizio al quale il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (b) di presunte attività o informazioni illecite connesse o, comunque, inerenti l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente o di un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, ed a quest'ultimo imputabile in conformità alle previsioni di cui al successivo art. 17.1, sollevando la stessa "3" da ogni eventuale responsabilità; (ii) che "3" fornisca, su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, sollevando la stessa "3" da ogni eventuale responsabilità.

**12.10 -** Fermo restando quanto previsto al precedente art. 12.6, il Cliente - sollevando "3" da ogni eventuale responsabilità - prende atto ed accetta, inoltre: (i) che la stessa "3", nell'ambito della prestazione dei Servizi, su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca o ponga fine alle violazioni segnalate dalle autorità e, comunque, impedisca l'accesso a: (a) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni immesse in rete, divulgate o ricevute attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi; (b) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni e servizi ai quali il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (ii) che "3", nello svolgimento dell'attività di memorizzazione temporanea di informazioni fornite dal Cliente o da un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi (caching), impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni, nei casi e con le modalità previsti dalla legislazione vigente e, in particolare, dall'art. 15, d. lgs. n. 70/2003; (iii) che "3", nello svolgimento dell'attività di memorizzazione di informazioni fornite dal Cliente o da terzi autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi (hosting), su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni.

**12.11 -** Il Cliente si impegna sin d'ora a non ostacolare e, comunque, a fare quanto possibile perché "3" possa porre in essere prontamente le iniziative di cui ai precedenti artt. 12.9 e 12.10.

## ARTICOLO 13 - Corrispettivi e garanzie

**13.1 -** I corrispettivi dei Servizi richiesti sono indicati nei relativi Piani Tariffari.

**13.2 -** In ogni caso, sono a carico del Cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente.

**13.3 -** Salvo diversa previsione, sono gratuite le comunicazioni effettuate in Italia e dirette a servizi di emergenza ed agli altri servizi di pubblica utilità nonché l'accesso al servizio di assistenza di "3", tramite la numerazione 133.

**13.4 -** Le garanzie eventualmente richieste al Cliente sono indicate nei Piani Tariffari. Tuttavia in caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti e/o superamento del limite di traffico massimo consentito, "3" avrà diritto di richiedere al Cliente un adeguamento delle garanzie prestate. Qualora a seguito di tale richiesta il Cliente non dovesse ottemperare nei termini indicati, "3" si riserva il diritto di sospendere il servizio ai sensi del successivo art.18.3. All'atto della risoluzione o cessazione del contratto per qualunque motivo, ed a seguito del completo versamento da parte del Cliente delle somme dovute a "3", ivi comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, "3" provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipo sulle chiamate entro 90 (novanta) giorni dalla risoluzione o cessazione del contratto, tramite bonifico o mediante assegno di trattenza che verrà inviato al domicilio del Cliente, o tramite accredito in fattura. Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del Cliente, "3" potrà rivalersi sulle suddette somme.

## ARTICOLO 14 - Roaming

**14.1 -** Per la fruizione dei Servizi in Roaming nazionale ed internazionale, i corrispettivi dovuti dal Cliente saranno determinati sulla base ed in conformità del Piano Tariffario prescelto.

**14.2 -** Il servizio di Roaming nazionale ed internazionale sarà offerto tramite accordi con operatori, che consentano l'effettiva disponibilità di tale servizio nei limiti della loro operatività.

**14.3 -** Sono fatte salve, in ogni caso, le diverse pattuizioni contenute nei singoli regolamenti di Servizio e nei relativi Piani Tariffari.

**14.4 -** Il Cliente prende atto che (i) la fruizione in roaming internazionale di alcuni dei contenuti offerti potrebbe non essere lecita nel paese visitato, e che (ii) la liceità dei contenuti potrebbe prescindere dalla modalità di fruizione dei contenuti stessi, siano essi scaricati on line all'estero o scaricati in territorio italiano e fruiti all'estero. "3", pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per l'utilizzo in violazione di, o ritenuto illecito da norma giuridiche di paesi terzi da parte del Cliente e/o di terzi, relativamente all'utilizzo di contenuti all'estero.

## ARTICOLO 15 - Fatturazione e modalità di pagamento

**15.1 -** Il Cliente all'atto del perfezionamento del contratto si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da 3 (i.e. addebito su Conto Corrente o Carta di Credito) ed in conformità con quanto previsto negli specifici Piani Tariffari e nei regolamenti di servizio e, fermo restando quanto previsto al successivo 15.3, a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto.

**15.2 -** "3" mette a disposizione del Cliente ogni misura idonea affinché i Servizi richiesti e le chiamate effettuate dal Terminale possano essere pagati con modalità alternative alla fatturazione, nell'ambito delle possibilità offerte da 3. Le modalità di pagamento disponibili sono comunicate al Cliente all'atto del perfezionamento del contratto. Al momento della sottoscrizione della Proposta del Cliente, o a seguito della variazione del metodo di pagamento prescelto "3" si riserva il diritto di richiedere al Cliente un importo, improduttivo di interessi, a titolo di anticipo sui Servizi pari alla somma media presunta di utilizzo dei Servizi nel periodo di riferimento della fattura. Tale importo verrà restituito da "3" al Cliente in tutti i casi di cessazione del contratto mediante assegno di trattenza che verrà inviato, a cura e spese di "3", al domicilio del Cliente, fermo restando la facoltà di "3" di compensare ogni eventuale credito nei confronti del Cliente con l'importo pagato a titolo di anticipo, sui Servizi, con un preavviso scritto di 20 (venti) giorni.

**15.3 -** Il Cliente ha la facoltà di modificare, durante la vigenza del rapporto, le modalità di pagamento dei Servizi, nell'ambito delle possibilità offerte da "3" all'atto della richiesta di modifica.

**15.4 -** In caso di Servizi postpagati, 3 invierà al Cliente, almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza dei pagamenti, una bolletta telefonica, costituente fattura, in conformità con quanto previsto negli specifici Piani Tariffari e/o nei regolamenti di servizio. Detta fattura conterrà i dati di spesa aggregati.

**15.5 -** I dettagli di utilizzo dei Servizi relativi, in particolare, alla data e all'ora di inizio della conversazione o delle comunicazioni, al numero, al tipo della chiamata, alla località, alla durata e al numero di scatti tariffari addebitati per ciascuna conversazione o comunicazione, saranno forniti nel rispetto dell'applicabile legislazione in materia di protezione dei dati personali solo ed esclusivamente nel caso di esplicita richiesta scritta del Cliente e senza aggravio di spesa. In ogni caso, nella documentazione fornita al Cliente non saranno evidenziate le ultime tre cifre del numero chiamato. Nel caso di servizi postpagati i dettagli saranno allegati alla prima fattura utile successiva alla richiesta.

**15.6 -** Laddove tecnicamente possibile, "3" renderà disponibili gratuitamente i dettagli di utilizzo dei Servizi, sia postpagati che prepagati, su apposite pagine web, accessibili via Terminale e/o personal computer solo previa autorizzazione del Cliente.

**15.7 -** In relazione a quanto sopra previsto, il Cliente può esercitare in ogni momento i diritti di cui all'art. 7 e 124 del d. lgs. n. 196/2003, così come meglio specificato nell'Informativa e nei regolamenti di servizio.

**15.8 -** Il pagamento del corrispettivo dovrà essere effettuato in conformità ai Piani Tariffari. Il pagamento di tutto o parte del corrispettivo effettuato da un terzo per conto del Cliente non farà sorgere alcun diritto a favore del terzo verso "3".

**15.9 -** Il Cliente è obbligato a pagare, per intero, l'importo indicato nella fattura entro il termine previsto. Il pagamento parziale dell'importo indicato in fattura non preclude a "3" l'attivazione dei rimborsi di cui al successivo art. 18.7. Il Cliente è obbligato a pagare i corrispettivi a "3" anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dal successivo art. 18.

**15.10** - In caso di ritardo nel pagamento degli importi dovuti, senza necessità di una preventiva diffida, decorreranno a carico del Cliente interessi moratori nella misura del saggio d'interesse del principale strumento di finanziamento della Banca Centrale Europea maggiorato di 7 (sette) punti percentuali dalla data di scadenza della fattura alla data di effettivo pagamento.

**15.11** - "3" non imputerà al Cliente eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento.

#### ARTICOLO 16 - Responsabilità di "3"

**16.1** - Il Cliente ha il diritto di segnalare ogni caso di malfunzionamento o di interruzione dei Servizi, inviando apposito reclamo a "3", in conformità al successivo art. 25.

**16.2** - Il Cliente prende atto che "3" non risponde di alcuna perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi a cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei Servizi dovuti a cause di forza maggiore, così come individuate al successivo art. 18.5 e, comunque, a fatti non imputabili alla stessa, anche se relativi ai sistemi a alle reti utilizzati da quest'ultima per fornire i Servizi.

**16.3** - Il Cliente prende, inoltre, atto del fatto che "3" non risponde del cattivo funzionamento, della sospensione o dell'interruzione dei Servizi dovuti a cause di forza maggiore, così come individuate al successivo art. 18.5 e, comunque, a fatti non imputabili alla stessa "3", anche se relativi ai sistemi e alle reti utilizzati da quest'ultima per fornire i Servizi.

#### ARTICOLO 17 - Responsabilità del Cliente

**17.1** - Il Cliente si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente o di terzi autorizzati o no dal Cliente stesso - ed a quest'ultimo imputabile in virtù dei Codici PIN, PUK, delle eventuali Password e degli archivi elettronici di cui al precedente art. 11.

**17.2** - Il Cliente si impegna, inoltre, a manlevare e tenere indenne "3" da ogni eventuale pretesa, azione, responsabilità, danno, costo, spesa o pregiudizio che dovesse essere fatto valere, nei confronti della stessa "3", da parte di terzi e che sia derivante, dipendente, connesso o consequenziale all'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente o di terzi - autorizzati o no dal Cliente stesso - ed a quest'ultimo imputabile in conformità alle previsioni di cui al precedente comma, ovvero al mancato rispetto, da parte del Cliente, di quanto previsto all'art. 12.1.1.

**17.3** - In caso di furto, appropriazione indebita, smarrimento dei Codici Personali, della Carta USIM, il Cliente dovrà immediatamente comunicare tali evenienze, per telefono, fax o posta elettronica, al Servizio Assistenza di "3", indicando i propri dati identificativi, e, se possibile, cambiare la propria Password ed inviare allo stesso, mediante lettera raccomandata a.r., entro 7 (sette) giorni dal furto, copia della relativa denuncia alle competenti autorità; in tal caso, fermi restando (i) la responsabilità del Cliente ai sensi del precedente comma 17.1, per il periodo antecedente la predetta comunicazione, (ii) l'obbligo di manleva di cui al precedente art. 17.2, con riferimento anche al periodo successivo e (iii) i diritti di "3" di cui alle successive previsioni delle Condizioni Generali di Contratto: (a) non saranno dovuti a "3" i corrispettivi relativi alla fruizione dei Servizi successiva alla ricezione della richiamata comunicazione; (b) "3" avrà la facoltà di sospendere immediatamente i Servizi; (c) il Cliente potrà richiedere una nuova Carta USIM, in sostituzione di quella precedente, mantenendo lo stesso numero telefonico. "3" si riserva il diritto di addebitare al Cliente il solo costo sostenuto per la pratica di sostituzione della Carta USIM preventivamente comunicata da "3".

**17.4** - Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a "3" ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla denominazione sociale, alla sede legale e/o altra sede e ai propri rappresentanti legali. Tutte le comunicazioni inviate da "3" all'ultimo domicilio reso noto dal Cliente si representeranno da questi conosciute.

**17.5** - È vietata qualsiasi manomissione o alterazione della Carta USIM e del Terminale al fine dell'utilizzo degli stessi per scopi fraudolenti o contrari alle disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto ed eventuali regolamenti di servizio. Salvo quanto previsto all'art. 17.3, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei relativi costi secondo il Piano Tariffario e le specifiche modalità di fornitura del servizio prescelte. Il Cliente ha comunque l'obbligo di non utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio a fini e/o con modalità illecite.

#### ARTICOLO 18 - Sospensione dei Servizi

**18.1** - "3" si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi per procedere ad interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi e delle reti dalla stessa "3" utilizzati, informandone il Cliente mediante annunci su quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul Terminale, con un preavviso di almeno 48 (quarantotto) ore. Il servizio di Roaming internazionale potrà essere interrotto o sospeso dall'operatore che lo offre per ragioni non imputabili a "3". In questo caso "3" ne darà pronta comunicazione al Cliente.

**18.2** - "3" si riserva, altresì, la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi per provvedere all'adeguamento degli stessi a sopravvenute esigenze tecniche o al mutato contesto normativo, informandone il Cliente mediante annunci su quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul Terminale, con un preavviso di almeno 48 (quarantotto) ore.

**18.3** - "3" si riserva, inoltre, la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi, con un preavviso, anche mediante SMS, di almeno 12 (dodici) ore o nell'ipotesi di cui agli artt. 12.9, 12.10 e 12.11, anche senza preavviso, in caso di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui agli artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 12.8, 12.11, 13.4, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1, delle Condizioni Generali di Contratto e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo del Servizio da parte del Cliente ovvero in caso di morosità abituale da parte del Cliente; "3" si riserva, altresì, la medesima facoltà in caso di manomissione, di alterazione o di intervento sui sistemi o sulle reti utilizzati da "3" sulle configurazioni (i.e. software, hardware) relative alle modalità di accesso alla rete e/o alle modalità di utilizzo dei Servizi, così come predisposte da "3" all'atto della sottoscrizione del contratto, effettuate da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da "3" senza nonché in caso di malfunzionamento dei sistemi e delle reti utilizzati dal Cliente per accedere ai Servizi, ove giustificato da esigenze tecniche od organizzative della stessa "3".

**18.4** - "3" potrà, inoltre, sospendere, in tutto o in parte, i Servizi qualora siano riscontrati incrementi del volume di traffico che "3" stessa ritenga anomali rispetto al traffico pregresso. "3", in tali casi, contatterà il Cliente per verificare le ragioni dell'anomalia riscontrata e riattiverà i Servizi sospesi successivamente all'intervenuto pagamento da parte del Cliente della fattura che, anche anticipatamente, potrà essere emessa da "3" o all'intervenuto rilascio da parte del Cliente delle garanzie eventualmente richieste da "3".

**18.5** - I Servizi potranno, inoltre, essere sospesi, in tutto o in parte, per casi di forza maggiore. Sono casi di forza maggiore tutti gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di "3" o, comunque, non prevedibili da quest'ultima, dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo, guasti alla rete o agli impianti di erogazione del servizio, inadempienze o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni della Pubblica Amministrazione, atti ed ordini dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, sommosse, guerre, epidemie nonché scioperi, turbate industriali, mancanza di materie prime, energia o trasporti.

**18.6** - "3" si impegna a riattivare prontamente il Servizio qualora abbia riscontrato la cessazione delle predette ragioni di sospensione, fermi restando i diritti della stessa "3" di cui agli artt. 17 e 20 delle Condizioni Generali di Contratto.

**18.7** - In caso di mancato pagamento del corrispettivo dovuto in relazione ai Servizi entro 10 (dieci) giorni dalla data indicata in fattura, ovvero in caso di probabile inadempimento secondo quanto disposto dall'art. 1461 c.c. e, comunque, nel caso in cui il Cliente abbia delle esposizioni debitorie nei confronti di "3" anche dovute alla fruizione di altri Servizi, "3" potrà sospendere i Servizi stessi, previo invio al Cliente di una intimazione ad adempiere entro e non oltre un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni. Laddove il Cliente, entro quest'ultimo termine, paghi il corrispettivo dovuto e fornisca a "3" adeguata prova dell'intervenuto pagamento, quest'ultima non potrà sospendere i Servizi. Intervenuta la sospensione, "3" riattiverà i Servizi entro le 24 (ventiquattro) ore lavorative successive all'accertamento dell'avenuto pagamento dei corrispettivi dovuti da parte del Cliente.

**18.8** - L'attivazione, da parte del Cliente, dei procedimenti di reclamo o di conciliazione di cui al successivo art. 25 non impedisce a "3" l'esercizio della facoltà di sospensione di cui al precedente comma. Qualora il Cliente eserciti la facoltà di cui al successivo art. 25.9 e, comunque, ad esito dei predetti procedimenti, troveranno applicazione le relative disposizioni di legge nonché le delibere ed i provvedimenti delle Autorità competenti.

**18.9** - Resta inteso che, qualora sia prevista la fatturazione ed il pagamento per singoli Servizi, "3" potrà esercitare la facoltà di sospensione di cui al presente articolo per il solo Servizio interessato dall'inadempimento.

**18.10** - In tutti i casi di sospensione dei Servizi, "3" non avrà alcun obbligo od onere di rendicontazione, invio o trasmissione in ordine a informazioni, messaggi, dati, materiali o contenuti presenti nella "casella" di posta elettronica o nelle altre risorse, fisiche o logiche, in grado di ricevere e registrare, riservate al Cliente, che siano nella disponibilità di "3".

#### ARTICOLO 19 - Titolarità del contratto

**19.1** - Salvo quanto stabilito nei commi successivi, e fatte salve le ipotesi di subentro espressamente consentite da "3", il Cliente non può cedere i contratti relativi ai Servizi né i diritti e/o le facoltà dagli stessi derivanti.

**19.2** - Nell'ipotesi di Servizi prepagati, la titolarità della Carta USIM ed il relativo rapporto contrattuale possono essere ceduti, effettuando le dichiarazioni e gli adempimenti richiesti da "3" e resi previamente noti nei regolamenti di servizio e sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it)

**19.3** - Nelle ipotesi di Servizi prepagati, il Cliente può, altresì, consentire ad un terzo utente (di seguito Reale Utilizzatore) di utilizzare stabilmente la propria Carta USIM ed i relativi Servizi, purché il Reale Utilizzatore ne dia comunicazione a "3" con le modalità previste e rese previamente note da "3" anche sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it). In tale ipotesi, fermi restando i diritti e gli obblighi del Reale Utilizzatore quale utente dei Servizi, la titolarità della Carta USIM e tutti i diritti e gli obblighi relativi al rapporto contrattuale con "3" restano in capo al Cliente.

#### ARTICOLO 20 - Risoluzione del contratto

**20.1** - In caso di violazione o di inottemperanza del Cliente anche ad uno solo degli impegni di cui ai precedenti artt. 6.3, 6.4, 6.5, 7.5, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 12.8, 12.11, 15.1, 15.9, 15.10, 17.2, 17.5 e 19.1 e in ogni altro caso di uso improprio o illegittimo dei Servizi da parte del Cliente o di terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso, "3", ferma restando la facoltà di sospendere il Servizio ai sensi del precedente articolo 18, avrà, altresì, la facoltà di risolvere il contratto dichiarando per iscritto di volersi avvalere della presente clausola, ai sensi dell'art. 1456 c.c. e senza altra formalità, fatto salvo, in ogni caso, il diritto della stessa "3" al risarcimento degli eventuali danni. "3" si riserva, altresì, la medesima facoltà in caso di manomissione, alterazione o intervento sulla Carta USIM, da parte del Cliente o di terzi, autorizzati o no dal Cliente.

**20.2** - In caso di mancato pagamento, entro 30 (trenta) giorni dalla sospensione dei Servizi, del corrispettivo dovuto in relazione ai Servizi stessi e fatto salvo quanto indicato all'art. 15.11, "3" avrà la facoltà di risolvere il contratto dichiarando per iscritto di volersi avvalere della presente clausola, ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatto salvo, in ogni caso, il diritto della stessa "3" al risarcimento degli eventuali danni.

**20.3** - Qualora il Cliente, prima o successivamente alla sospensione dei Servizi, abbia attivato la procedura di reclamo di cui al successivo art. 25.1, ovvero la procedura di conciliazione di cui al successivo art. 25.5, in relazione allo specifico inadempimento contestato da "3", quest'ultima potrà esercitare la facoltà di cui al precedente comma 20.2, in caso di mancato pagamento del corrispettivo dovuto entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla comunicazione della decisione, sfavorevole al Cliente, assunta a tal riguardo, fatto salvo, in ogni caso, il diritto della stessa "3" al risarcimento degli eventuali danni.

**20.4** - Qualora sia prevista la fatturazione ed il pagamento per singoli Servizi, "3" potrà esercitare la facoltà di risolvere il contratto di cui al presente articolo, per il solo Servizio interessato dall'inadempimento, purché tecnicamente possibile.

#### ARTICOLO 21 - Recesso e cessazione d'efficacia del contratto

**21.1** - Qualora il Cliente sia assoggettato a procedure concorsuali, sia iscritto al registro dei protesti, risulti o sia posto in stato di liquidazione, ovvero sia riscontrata la non veridicità dei dati personali forniti a "3", quest'ultima potrà recedere dal contratto per i Servizi postpagati, con un preavviso di 7 (sette) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante lettera raccomandata a.r.

**21.2** - Inoltre, nei casi di Servizi postpagati le parti potranno recedere in qualsiasi momento dal contratto, purché motivatamente e con un preavviso di 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione scritta all'altra mediante lettera raccomandata a.r.

**21.3** - Il Cliente potrà esercitare la facoltà, di cui al precedente comma, anche per i soli Servizi relativi ad una o più Carte USIM di cui sia intestatario, qualora siano previste separatamente la fatturazione ed il pagamento dei relativi corrispettivi.

**21.4** - "3" si riserva, altresì, la facoltà di recesso da qualsiasi contratto in caso di malfunzionamento dei sistemi e delle reti utilizzati dal Cliente per accedere ai Servizi, ove giustificato da esigenze tecniche od organizzative della stessa "3".

**21.5** - In tutti i casi di cessazione dell'efficacia del contratto, "3" avrà piena facoltà di riutilizzare i numeri telefonici, gli indirizzi elettronici e i Codici Personali assegnati al Cliente, e non avrà alcun obbligo od onere, in particolare di conservazione, rendicontazione o invio, in ordine a informazioni, messaggi, dati, materiali o contenuti presenti nella "casella" di posta elettronica o negli altri dispositivi in grado di ricevere e registrare, riservate al Cliente, che siano nella disponibilità di "3".

**21.6** - In caso di cessazione del contratto correlata ad una richiesta di Portabilità del numero, restano impiegate le disposizioni legislative, amministrative e contrattuali, in tema di Portabilità del numero.

### SEZIONE III - MODIFICHE DEI SERVIZI E NUOVI SERVIZI

#### ARTICOLO 22 - Modifiche dei Servizi

**22.1** - "3" si riserva la facoltà di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi nonché le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi ed i regolamenti di servizio, per sopravvenute esigenze tecniche ed organizzative di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, la sopravvenuta inadeguatezza della Carta USIM o delle caratteristiche del Servizio nonché di proporre modifiche ai Piani Tariffari, dandone comunicazione al Cliente, a propria scelta, mediante raccomandata a.r., posta ordinaria e posta prioritaria, SMS, MMS, e-mail ed indicandone le specifiche ragioni. Tali modifiche saranno efficaci trascorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte del Cliente della predetta comunicazione.

**22.2** - Qualora "3" proponga al Cliente modifiche ai Piani Tariffari che comportino un aumento dei corrispettivi dovuti dal Cliente stesso o, comunque, un incremento degli oneri economici previsti a suo carico, il Cliente potrà recedere dal rapporto inerente il Servizio interessato, senza che gli venga addebitata alcuna penale, dandone comunicazione a "3", a propria scelta, mediante raccomandata a.r., posta ordinaria o posta prioritaria, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma. Trascorso tale termine, le modifiche comunicate si intenderanno accettate dal Cliente.

**22.3** - Le modifiche introdotte verranno, altresì, comunicate al Cliente con un mese di preavviso attraverso le modalità stabilite dal successivo articolo 24 e saranno illustrate e rese note sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it), anche attraverso la pubblicazione dei relativi documenti nella versione vigente.

**22.4** - Il Cliente può chiedere in ogni momento la variazione delle specifiche tecniche di prestazione dei Servizi; "3", laddove le ritenga compatibili con le caratteristiche tecniche dei Servizi e con le proprie esigenze organizzative, accoglierà le richieste di variazione del Cliente, dandone comunicazione ai sensi del successivo art. 24.

#### ARTICOLO 23 - Nuovi Servizi

**23.1** - Qualora "3", nel rispetto della legislazione vigente e della Licenza di cui al precedente art. 6, proponga al Cliente, mediante lettera ovvero tramite posta elettronica: a) di aderire ad un nuovo Servizio, che sia regolato dalle Condizioni Generali di Contratto e che sia gratuito, ed il Cliente non comunichi, con i predetti mezzi, il proprio rifiuto della proposta entro il termine di 7 (sette) giorni dal suo ricevimento, il relativo contratto si intenderà concluso; b) di aderire ad un nuovo Servizio, che sia regolato dalle Condizioni Generali di Contratto e che non sia gratuito, il relativo contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente comunichi a "3" la propria accettazione, anche mediante i predetti mezzi.

**23.2** - Qualora sia il Cliente, anche su sollecitazione di "3", a chiedere a quest'ultima, mediante lettera, posta elettronica o altri mezzi individuati da "3", l'adesione ad un nuovo Servizio, gratuito o meno, che sia regolato dalle Condizioni Generali di Contratto, il relativo contratto si concluderà nel momento in cui "3" comunichi al Cliente la propria accettazione, anche mediante i predetti mezzi, ovvero attivi il Servizio richiesto.

**23.3** - Il Cliente, inoltre, anche su sollecitazione di "3", potrà aderire ad un nuovo Servizio, gratuito o meno, che sia regolato dalle Condizioni Generali di Contratto, anche attraverso la procedura resa disponibile da "3" sul proprio sito web [www.tre.it](http://www.tre.it), direttamente attraverso il Videofonino® o mediante altre tecniche telematiche di comunicazione non individuale, nel rispetto della legislazione vigente.

**23.4** - Per tutte le ipotesi nelle quali, ai sensi dei precedenti commi 23.1, 23.2 e 23.3, si conclude un contratto relativo ad un nuovo Servizio, il Cliente acconsente, comunque, ora per allora, all'immediata attivazione del Servizio stesso.

**23.5** - In tutti i casi di cui ai precedenti commi 23.1, 23.2 e 23.3, i nuovi Servizi saranno regolati dalle Condizioni Generali di Contratto nonché, salvo diversa previsione, dal regolamento di servizio, dai Piani Tariffari relativi al Servizio interessato, purché resi conoscibili al Cliente preventivamente e, in caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, diverse dalla posta elettronica o equivalenti, per la conclusione dei relativi contratti, con modalità idonee a consentire la memorizzazione sul Terminale o su altro supporto duraturo e la fedele riproduzione.

**23.6** - Salvo diversa previsione, i contratti conclusi ai sensi dei precedenti commi 23.1, 23.2 e 23.3 avranno una durata pari alla residua durata del contratto in oggetto. Alla scadenza, troveranno applicazione le previsioni di cui ai precedenti artt. 5.2 e 5.3.

### SEZIONE IV - DISPOSIZIONI FINALI

#### ARTICOLO 24 - Comunicazioni

**24.1** - Salvo diversa previsione, tutte le comunicazioni relative al presente contratto dovranno essere effettuate tramite lettera o telefax o telegramma o SMS o MMS ovvero tramite posta elettronica. A tal fine, le comunicazioni dirette a "3" dovranno essere inviate a: C.P. 133 Roma Cinecittà, ovvero all'indirizzo: [Servizioclienti@tre.it](mailto:Servizioclienti@tre.it); le comunicazioni dirette al Cliente, dovranno, invece, essere inviate sul Terminale del Cliente ovvero al domicilio contrattuale o all'indirizzo di posta elettronica da Questi espressamente indicati nella Proposta di "3" o nella Proposta del Cliente.

#### ARTICOLO 25 - Reclami e conciliazione

**25.1** - Il Cliente ha il diritto di proporre reclamo in ordine ad ogni aspetto inerente i Servizi e l'insoddisfazione di quanto stabilito nella Carta dei Servizi, fornendo tutti gli elementi necessari per la valutazione del reclamo stesso. Il Cliente ha la facoltà di inoltrare tale reclamo, a propria scelta, contattando telefonicamente il Customer Care, via mail o mediante lettera raccomandata a.r.

**25.2** - In caso di reclamo, salvo particolari esigenze inerenti l'istruttoria, "3" fornirà risposta motivata entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo e, nei casi di particolare complessità, informerà, entro predetto termine, il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento comunicando al medesimo i tempi necessari per la risposta.

**25.3** - I reclami relativi alla fatturazione ed al pagamento potranno essere inoltrati da parte del Cliente a "3", a propria scelta, contattando telefonicamente il Customer Care, via e-mail o mediante lettera raccomandata a.r., entro 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione, salvo i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

Se il Cliente reclama entro la data di scadenza della fattura, "3" si riserva la possibilità di sospendere il pagamento in attesa di verificare la fondatezza del reclamo. Nel caso in cui ciò non si rivelasse possibile, ed il Cliente abbia provveduto al pagamento o il pagamento non sia stato effettuato tramite addebito su conto corrente, "3" provvederà, su espressa richiesta scritta del Cliente, a riaccreditare le somme imputate, in corso di procedura di reclamo, fatto salvo il diritto di "3" a percepire il pagamento, nel caso di esito negativo del reclamo. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, "3" comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. Ove non abbia già provveduto, il Cliente dovrà pagare entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione della comunicazione di rigetto del reclamo. "3" addebiterà al Cliente quanto dovuto a titolo di indennità di mora a far data dalla scadenza della fattura contestata dal Cliente; il suddetto importo verrà addebitato al Cliente nel primo conto utile, decorsi inutilmente i predetti 10 (dieci) giorni verranno avviate le normali procedure di recupero crediti. Se il Cliente reclama dopo la data di scadenza della fattura sarà tenuto a pagare il relativo importo per intero, fermo restando che potrà reclamare comunque entro i predetti 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo richiede un tempo maggiore, "3" informerà il Cliente, sempre entro 45 (quarantacinque) giorni, dei tempi necessari per la risposta.

**25.4** - Nel caso in cui il reclamo dovesse ritenersi fondato, "3" compenserà gli importi da essa dovuti con la prima fatturazione utile successiva all'accertamento, salvo indennizzo come previsto all'art. 24 della Carta dei Servizi. Nel caso il reclamo dovesse ritenersi infondato, sarà prevista a carico del Cliente un'indennità di mora che verrà addebitata nella successiva fattura.

**25.5** - Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom del luogo in cui il Cliente ha la residenza o il domicilio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione.

**25.6** - La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 giorni dalla proposizione dell'istanza.

**25.7** - In alternativa, il Cliente ha la facoltà di rivolgersi, ove istituito, ad un collegio di conciliazione composto da un rappresentante di "3", un rappresentante delle associazioni degli utenti e presieduto da un soggetto indipendente dalle parti, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE.

**25.8** - In caso di sospensione del Servizio, il Cliente - contestualmente alla proposizione dell'istanza per il tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura - può chiedere al Dipartimento Garanzie e Contenzioso dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che ha predisposto il regolamento, l'adozione di provvedimenti temporanei, diretti a garantire l'erogazione del Servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni, sino al termine della procedura conciliativa. L'istanza può essere trasmessa anche a mezzo fax e per essere valida deve indicare le informazioni riguardanti il nome, cognome e la residenza o il domicilio del Cliente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

**25.9** - Qualora il tentativo di conciliazione innanzi ai predetti organi abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi in caso di soluzione parziale, le parti congiuntamente, o anche una sola di queste, potranno chiedere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di definire la controversia con atto vincolante, ovvero di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria.

**25.10** - Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non può essere promosso qualora, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria. La definizione della controversia innanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è regolata dalla delibera 182/02/CONS.

**25.11** - Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, trovano applicazione le disposizioni contenute nella vigente normativa in materia e nelle delibere e provvedimenti delle Autorità competenti.

## **ARTICOLO 26 - Legge applicabile e Foro competente**

**26.1** - Le Condizioni Generali di Contratto sono regolate dalla legge italiana.

**26.2** - Salva l'esistenza di diverso Foro inderogabile per legge, la competenza giudiziale a decidere ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra le parti in relazione o in conseguenza di contratti regolati dalle Condizioni Generali di Contratto, e quindi in merito alla loro efficacia, validità, esecuzione, interpretazione, risoluzione o cessazione, nonché di ogni rapporto ai medesimi inerente o connesso e di ogni relativa ragione di dare e di avere, spetterà esclusivamente al Foro di Milano.