

PROPOSTA DI CONTRATTO

Connettività/Dati : **TECNOLOGIA** ADSL | SHDSL | BONDED | **Hiperlan** Wireless | Cod Migrazione _____

Indirizzo _____ n° _____ Città _____ CAP _____ Prov. _____

Servizi opzionali : 4 IP statici 8 IP statici | VPN | Bonded | Backup: Wireless SIM

E-VDSL FTTC | **GPON** FTTH | **AGE** FIBRA DEDICATA | Codice Migrazione : _____

Indirizzo _____ n° _____ Città _____ CAP _____ Prov. _____

Servizi opzionali : 4 IP statici 8 IP statici | VPN | Bonded | Backup: Wireless SIM

Referente Tecnico sig. _____ tel. Mobile _____

D.Lgs. 81/08 art. 26 comma 1, lettera b) - Dichiarazione sui rischi specifici e misure di prevenzione e protezione dai rischi da interferenza

IL RAPPRESENTANTE LEGALE DICHIARA

che i locali indicati nella Proposta di Contratto destinati all'installazione di apparecchiature da parte di Telemanapoli srl, ovvero da altra Ditta da questa incaricata, sono adibiti a: Sito

Produttivo o ubicati in un contesto produttivo (barrare la casistica ricorrente) SI NO Settore produttivo: _____

Si impegna ad adempiere agli obblighi di promozione della cooperazione, coordinamento tra i datori di lavoro e alla gestione dei rischi interferenti così come previsto all'art. 26 del D.Lgs 81/08. Il Cliente comunica pertanto le seguenti informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di lavoro suddetti e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività, nonché le misure di prevenzione e protezione richieste all'Installatore, con la stima degli eventuali costi, per eliminare o minimizzare i rischi da interferenza.

Data _____ Timbro e Firma del Cliente _____ 

Servizi Suppletivi

Centralino IP A.B.S. Wifi Area Hot Spot Dect Cordless F@x Virtuale

Data _____ Timbro e Firma del Cliente _____ 

Riferimento Offerta n° DC- _____

Riepilogo Costi

Descrizione Canoni mensili	Canone (IVA escl.)	Descrizione Costi una tantum	Canone (IVA escl.)
Totale		Totale	

Il Cliente dichiara di: aver preso visione ed accettare i costi mensili ed una tantum;
 di aver compilato il modulo di consenso all'inserimento negli elenchi telefonici allegato alla presente proposta di contratto.

Data _____ Timbro e Firma del Cliente _____ 

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente, dopo averne presa attenta e specifica conoscenza e visione, approva e ed accetta espressamente le clausole, sopra riportate ai numeri: 2, 3, 5, 14, 16, 17, 18, 19, 2021, 23, 26, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36 e 37 impegnandosi a restituire timbrato e firmato all'indirizzo PEC telemanapolisrl@legalmail.it

Data _____ Timbro e Firma del Cliente _____ 

Modalità di pagamento

Bonifico Bancario (nella prima fattura verrà inserito il deposito cauzionale pari al 30% della somma dei canoni mensili previsti con addebito minimo di Euro 50,00)

Luogo e Data _____ Firma dell'istituzionario _____ 

Addebito su conto corrente bancario (SEPA DIRECT DEBIT): (vedi pagina successiva)

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Articolo 1 – Oggetto

1. Le presenti condizioni generali disciplinano la fornitura del servizio di telefonia e di connettività erogata ai Clienti (di seguito il "Servizio") nel rispetto del principio di non discriminazione e fatti salvi diversi specifici accordi

2. **Telemanapoli srl** e il Cliente osservano tutte le disposizioni di legge e regolamentari nonché le disposizioni tecniche che regolano la materia degli impianti interni, supplementari e accessori al Servizio. **Telemanapoli srl** comunica al Cliente, con la tempestività e con le modalità idonee, tutte le informazioni rilevanti sul Servizio e sulle condizioni economiche vigenti.

3. Gli organismi di telecomunicazioni diversi da **Telemanapoli srl** possono richiedere l'abbonamento al Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione in immobili di cui hanno la diretta ed esclusiva disponibilità, restando espressamente esclusi gli utilizzi ad altro titolo

Articolo 2- Perfezionamento e durata del contratto.

1. Il contratto si perfeziona, con l'attivazione del Servizio a seguito della richiesta del Cliente. Diverse motivazioni di attivazione dovranno sempre essere concordate per iscritto ed accordate da **Telemanapoli srl**. Fermi restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, **Telemanapoli srl** può subordinare il perfezionamento del nuovo contratto alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. **Telemanapoli srl**, infatti, si riserva di risolvere il contratto, qualora, dall'esame della documentazione fornita dal Cliente dovesse ravvisare incompletezza dei dati e/o informazioni mendaci e/o informazioni in contrasto con norme imperative.

2. Salvo diversa pattuizione, il presente contratto avrà per ogni singolo servizio la durata pattuita di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione e si rinnoverà tacitamente di 12 (dodici) mesi in mancanza di disdetta che dovrà essere inviata dal Cliente - a mezzo raccomandata A.R. o PEC - con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni precedenti alla data di scadenza. In ogni caso il Cliente potrà recedere dal contratto dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. o PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fermo restando quanto disciplinato dal successivo art. 3.

3. Contratti di durata determinata possono essere stipulati in occasione di fiere, mostre, esposizioni, congressi, manifestazioni sportive ovvero per le necessità degli organi di informazione e per le altre esigenze di pubblica utilità e/o di interesse collettivo. In queste ipotesi il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto previsto da specifiche condizioni economiche.

4. Qualsiasi accordo precedente relativo allo stesso oggetto del presente contratto viene annullato o sostituito dal presente con la sottoscrizione delle parti.

Articolo 3- Recesso

1. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento dandone comunicazione scritta a **Telemanapoli srl**, mediante raccomandata A.R. o PEC (telemanapolisrl@legalmail.it), da inviarsi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso, indicata dal Cliente stesso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio, nessuna eccezione e/o contestazione di sorta potrà formulare, allorchè avrà usufruito dei servizi offerti dalla **Telemanapoli srl**, maturati prima dell'inoltro del recesso e/o immediatamente dopo. Inoltre il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 75,00 (settantacinque) euro IVA esclusa a fronte dei costi sostenuti da **Telemanapoli srl** per le prestazioni di disattivazione; in tale ipotesi il Cliente riconosce d'esser debitore ai sensi e per gli effetti dell'art. 1988 c.c.. Tale importo non sarà dovuto nei casi in cui il cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da **Telemanapoli srl**, in maniera non tempestiva e/o per problematiche e/o volontà unilaterali di **Telemanapoli srl**.

2. Il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'art. 64 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di 10 giorni lavorativi dall'attivazione del Servizio, dandone comunicazione scritta a **Telemanapoli srl** mediante raccomandata A.R. o PEC (telemanapolisrl@legalmail.it).

Articolo 4- Attivazione del Servizio Contributo impianto

1. Il Servizio è attivato da **Telemanapoli srl** entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di portatori di handicap; qualora **Telemanapoli srl** dovesse prevedere tempi di attivazione maggiori lo comunicherà, per iscritto al Cliente, in conformità con il punto sub 3). **Telemanapoli srl** indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. **Telemanapoli srl** nel corso di tale intervento tecnico può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio così come previsto dal precedente articolo 2, comma

2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a **Telemanapoli srl** non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, **Telemanapoli srl** indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. In tali casi il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa.

3. Qualora per cause imputabili, esclusivamente, all'operato da **Telemanapoli srl**, il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che **Telemanapoli srl** non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, disservizi dovuti a distributori e/o altri operatori di telefonia e/o delle rete elettrica, blackout ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa **Telemanapoli srl**.

4. Il mancato pagamento da parte del Cliente della fattura in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. **Telemanapoli srl** si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza; qualsiasi servizio già reso e/o spesa posta in essere da **Telemanapoli srl** sarà a carico del Cliente.

5. Fermo restando quanto previsto dal comma 1, **Telemanapoli srl** può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio anche dopo l'attivazione del Servizio. La mancata fornitura da parte del Cliente di documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione della fornitura del Servizio, come già indicato nel suddetto articolo 1.

Articolo 5 - Nuove attivazioni del Servizio nel caso di Cliente con morosità pendenti

Nel caso di nuova richiesta di abbonamento da parte di Cliente moroso, **Telemanapoli srl** può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento al pagamento delle somme rimaste insolute; **Telemanapoli srl** potrà opporsi ad eventuale rinnovo automatico di abbonamenti laddove il Cliente sia risultato moroso, anche solo nel versamento di un canone.

Articolo 6- Modifiche delle tecnologie di rete

1. **Telemanapoli srl** può modificare le tecnologie di rete, seguendo i progressi della tecnica, impegnandosi comunque, laddove ciò comporti modifiche alle modalità di uso del Cliente, a darne notizia al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni solari.

2. Il Cliente può fruire delle prestazioni di cui è dotata la centrale di competenza, alle previste condizioni economiche, e sempre che uniformi l'eventuale impianto di sua proprietà collegato alla rete.

Articolo 7- Segnalazioni guasti – Riparazioni

1. **Telemanapoli srl** fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24.

2. **Telemanapoli srl** si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il

quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. 2-bis. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione, entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione, entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione.

3. Qualora per cause imputabili a **Telemanapoli srl** la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che **Telemanapoli srl** non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa **Telemanapoli srl**. (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, disservizi dovuti a distributori e/o altri operatori di telefonia e/o delle rete elettrica, blackout).

4. Il servizio di riparazione è gratuito per tutti i guasti non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.

5. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento degli apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente sarà responsabile per utilizzi impropri. Qualsiasi utilizzo di apparati non omologati e/o illegittimi e/o contrari alle norme vigenti in materia comporterà responsabilità giuridiche a carico del solo Cliente. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

Articolo 8 - Attività necessarie per il collegamento alla rete

1. Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente a **Telemanapoli srl** l'accesso e l'attraversamento, dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento.

2. L'abbonamento non può perfezionarsi se chi lo richiede non consente il predetto accesso e/o attraversamento.

3. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, **Telemanapoli srl** non è responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

Articolo 9- Omologazione

1. Gli apparati del Cliente collegati al Punto Terminale della rete devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore.

2. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

Articolo 10- Uso degli impianti e delle infrastrutture

1. È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine.

2. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatti salvi i rimedi di legge, **Telemanapoli srl** potrà procedere, previa sospensione del Servizio, alla risoluzione del contratto con le modalità di cui al successivo articolo 20 e richiedere il risarcimento di tutti i danni subiti.

Articolo 11 - Verifiche tecniche

1. Per l'effettuare eventuali verifiche all'impianto e agli apparati collegati alla rete, il Cliente deve consentire l'accesso nei propri locali al personale inviato da **Telemanapoli srl**, avendo concordato con gli uffici **Telemanapoli srl** la data e l'ora dell'intervento. Il personale sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2. In caso di rifiuto da parte del Cliente **Telemanapoli srl**, previo avviso scritto inviato nelle 48 ore precedenti, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non consentirà l'accesso ai propri locali a garanzia del buon funzionamento della rete.

Articolo 12 – Utilizzo del Servizio da parte di terzi

1. Il Cliente può permettere ad altri di usufruire del Servizio ma non può chiedere un corrispettivo maggiore di quanto il Cliente medesimo sia tenuto a corrispondere a **Telemanapoli srl** in relazione alle condizioni economiche vigenti.

2. L'abbonamento non è cedibile da parte del Cliente, salvo i casi di subentro espressamente autorizzati da **Telemanapoli srl**.

Articolo 13 - Uso improprio del Servizio

1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle condizioni generali del contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del contratto ex articolo 1456 cod. civ. e fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni.

2. Il Cliente non può effettuare né può consentire di effettuare dal proprio punto terminale comunicazioni o attività che rechino molestia, causando malfunzionamenti alla rete o violino le normative vigenti.

3. Il Cliente non può utilizzare il servizio per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale e/o in immobili di cui non disponga legittimamente.

4. Il Cliente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso del Servizio, astenendosi dal conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche del Servizio quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico.

5. Nel caso di fruizione di offerte tariffarie specifiche, **Telemanapoli srl** si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione delle offerte tariffarie al Cliente che ne abusi o risolvere il relativo contratto ex articolo 1456 cod. civ., pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni tariffarie base del Servizio.

6. Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dalle presenti condizioni generali, **Telemanapoli srl** potrà sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e risolvere il contratto a norma dell'art. 20, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

Articolo 14 - Corrispettivi per il Servizio e modalità di pagamento

1. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di **Telemanapoli srl**, per le prestazioni oggetto delle presenti condizioni generali, di:

- un contributo una tantum per l'attivazione del Servizio che varierà secondo il servizio attivato e il costo sarà specificato nell'offerta che sarà parte integrante delle condizioni per il presente contratto;
- un canone mensile di abbonamento;
- un importo per il traffico e le prestazioni fruite.

2. Il totale degli importi addebitati in fattura è maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge.

3. I contributi, i canoni, gli importi per le prestazioni fruite, nonché i costi della manutenzione sono pubblicizzati da **Telemanapoli srl** e direttamente consultabili da parte della clientela attraverso i seguenti canali: sportello telefonico 0817502524, sito www.telemanapoli.it

4. Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza nella stessa indicata e secondo le modalità previste nel presente articolo.

5. I canoni per l'abbonamento al Servizio sono pagati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio; il pagamento per il traffico svolto incluso l'importo alla risposta, salvo diverse specifiche offerte, e per le prestazioni fruite avviene in modo posticipato. I consumi di traffico vengono rilevati dagli appositi apparati di centrale sulla base del tempo di fruizione. Per alcuni tipi di servizi, **Telemanapoli srl** può rilevarne i consumi sulla base degli scatti rilevati dai contatori di centrale.

6. **Telemanapoli srl** invia la fattura telefonica al Cliente, con cadenza di norma mensile, entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione verranno comunicati con congruo anticipo al Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal contratto nel rispetto delle modalità meglio descritte nel precedente articolo 3. Qualsiasi altra diversa modalità di comunicazione utilizzata dal Cliente, sarà ritenuta non idonea e rigettata da **Telemanapoli srl**. **Telemanapoli srl** può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso si verificino livelli di consumo elevati.

7. **Telemanapoli srl**, a richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazioni. Nel caso di reiterato reclamo **Telemanapoli srl**, se il cliente ne farà richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, fornirà la documentazione dettagliata

del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

8. **Telemanapoli srl** rende disponibili al cliente le fatture e/o le comunicazioni, nonché la documentazione dettagliata del traffico richiesta dal Cliente stesso, anche sui propri siti internet con specifico accesso riservato e il Cliente può, in qualsiasi momento, chiedere di modificare le modalità di consultazione/ricezione, optando per una delle due forme (scritta o via internet).

Articolo 15 - Cambiamenti delle condizioni contrattuali di offerta del Servizio

1. **Telemanapoli srl** informa, con un preavviso non inferiore ad 1 mese, il Cliente di ogni modifica delle condizioni contrattuali vigenti, mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa. In ogni caso il Cliente potrà ottenere informazioni dettagliate attraverso il sito www.telemanapoli.it.

2. Le modificazioni delle condizioni contrattuali saranno automaticamente applicate, se vantaggiose per il Cliente. Il cliente ha comunque diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifica peggiorative delle condizioni contrattuali; salva -sempre- l'esplicazione del diritto di recesso, sopra disciplinata (art. 3).

Articolo 16 - Discrepanza delle prestazioni rispetto a quanto promesso nel contratto

Telemanapoli srl informa che in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto, il Cliente avrà diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.

Articolo 17 – Migliore Tariffa

Se il contratto prevede la sua proroga automatica per servizi di comunicazione elettronica diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, il Cliente, almeno dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale.

Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, **Telemanapoli s.r.l.** informerà il Cliente, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta del contratto e migliori tariffe relative ai loro servizi.

Gli operatori offrono agli utenti finali tali informazioni in merito alle migliori tariffe almeno una volta all'anno.

Articolo 18 - Mezzi di garanzia

1. Al momento della richiesta di attivazione del contratto il Cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, ovvero concordare con **Telemanapoli srl** la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di **Telemanapoli srl**, nella prima fattura verrà inserito il deposito cauzionale pari al 30% della somma dei canoni mensili previsti con addebito minimo di Euro 50,00. Per ogni nuovo contratto ad uso di abitazione privata, detta somma sarà pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri contratti l'ammontare dell'anticipo sarà concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque detta somma sarà stabilita in una entità minima pari al contributo di attivazione.

2. L'anticipo Servizio è addebitato con la prima fattura di traffico immediatamente successiva all'attivazione. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento, ai sensi dell'art. 1456 c.c.

3. Al Cliente che abbia versato l'anticipo Servizio è, in ogni momento, concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, ovvero concordare con **Telemanapoli srl** la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità dell'art. 1851 c.c., tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

Articolo 19 - Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura

1. I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Contratto **Telemanapoli srl** entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

2. In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa.

3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

4. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, **Telemanapoli srl** sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

5. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente comma ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto negli articoli 4 e 5 della delibera 173/07/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e siano stati già pagati tutti gli importi addebitati sul Conto **Telemanapoli srl**, provvederà alla restituzione dei suddetti importi comprensivi degli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

6. Qualora il reclamo non sia stato accolto e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione in essere con le Associazioni dei Consumatori, il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata entro la data comunicata da **Telemanapoli srl** tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione. Quanto dovuto a titolo di indennità è calcolato a decorrere dalla data di scadenza della fattura contestata e sarà addebitato su una successiva fattura.

7. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, **Telemanapoli srl** provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

Articolo 20 - Indennità di ritardato pagamento

1. In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a **Telemanapoli srl** un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;
- al 4% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;
- al 6% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale.

2. L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto.

3. L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da **Telemanapoli srl** nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

4. Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di **Telemanapoli srl** il Cliente intestatario di più contratti autorizza **Telemanapoli srl** a rivelarsi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali. In ogni caso il Cliente che si trovi in ritardo nei pagamenti, allorché

abbia ricevuto i servizi previsti da **Telemanapoli srl**, con la sottoscrizione del presente contratto e delle clausole ivi contenute, si dichiara consapevole di riconoscere il proprio debito ex art. 1988 c.c.

Articolo 21 - Sospensione per ritardato pagamento

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, **Telemanapoli srl**, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.

2. Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, **Telemanapoli srl** provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura nel mese successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, **Telemanapoli srl** provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la fattura insoluta.

3. Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, **Telemanapoli srl** provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla fattura del mese successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente il Servizio potrà essere sospeso.

4. Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, **Telemanapoli srl** si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, **Telemanapoli srl** provvederà a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura del mese successivo. Alla data di scadenza della fattura sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.

5. Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, **Telemanapoli srl** procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla fattura insoluta.

6. Al Cliente che, pur trovandosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, **Telemanapoli srl** tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.

7. La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente in fattura.

8. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a **Telemanapoli srl** quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di **Telemanapoli srl**. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 31.

Articolo 22 - Risoluzione contrattuale

Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, **Telemanapoli srl** può risolvere di diritto il contratto, dando al Cliente un preavviso tramite PEC almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente, avendo già riconosciuto il debito come disciplinato dall'art. 1988.c.c., sarà tenuto a corrispondere a **Telemanapoli srl** gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di (trentacinque e diciotto) euro IVA esclusa a fronte dei costi sostenuti da **Telemanapoli srl** per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di **Telemanapoli srl** al risarcimento del maggior danno, come previsto dagli articoli precedenti. **Telemanapoli srl** si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 c.c.

Articolo 23 – Obblighi di informazione da applicare ai contratti

1. Nel caso di contratti che comportano il trasferimento ad altro operatore, **Telemanapoli srl**, prima della conclusione del contratto, informano i Clienti della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento, laddove costoro confermino

la volontà di cessare tutti i servizi di quest'ultimo, e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta, laddove richiesto dall'utente all'operatore donating, il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.

2. Prima che il Cliente sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, **Telemanapoli s.r.l.** fornirà le informazioni di cui al presente articolo, nella misura in cui tali informazioni riguardino un servizio da loro offerto. Le informazioni sono fornite in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole o, se non è fattibile fornire le informazioni su supporto durevole, sotto forma di documento facilmente scaricabile messo a disposizione dall'operatore, anche tramite modalità digitali. **Telemanapoli srl** richiama esplicitamente l'attenzione del consumatore sulla disponibilità di tale documento e sull'importanza di scaricarlo a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica. Le informazioni sono fornite in un formato accessibile per i Clienti finali con disabilità conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

3. I Clienti dovranno fornire almeno le seguenti informazioni:

- 1) nell'ambito delle principali caratteristiche di ogni servizio fornito:
 - i. i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e gli specifici parametri di qualità garantiti. Laddove non sia offerto alcun livello minimo di qualità del servizio, ciò deve essere comunicato; i livelli minimi di qualità del servizio sono forniti tenuto conto di quanto disposto dall'Autorità nelle delibere inerenti alle carte dei servizi per l'accesso da postazione fissa e mobile;
 - ii. fermo restando il diritto dei Clienti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, a norma dell'articolo 3, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2015/2120, le condizioni, compresi i contributi, imposte dall'operatore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;
- 2) nell'ambito delle informazioni sul prezzo, ove e nella misura applicabile, gli importi dovuti rispettivamente per l'attivazione del servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo; in particolare gli operatori forniscono:
 - a. i dettagli del piano o dei piani tariffari specifici previsti dal contratto e, per ciascun piano tariffario, i tipi di servizi offerti, compresi, se del caso, i volumi delle comunicazioni (quali MB, minuti, messaggi) inclusi in ciascun periodo di fatturazione e il prezzo per unità supplementare di comunicazione con la specificazione di eventuali limitazioni alla velocità di connessione superata una certa soglia di volume di banda;
 - b. in caso di piano o di piani tariffari con un volume di comunicazioni prestabilito, la possibilità per i consumatori di differire il volume non utilizzato dal periodo di fatturazione precedente a quello successivo, laddove il contratto preveda tale opzione;
 - c. strumenti per salvaguardare la trasparenza delle fatture e monitorare il livello dei consumi;
 - d. informazioni sulle tariffe in vigore riguardo a numeri o servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie nel rispetto di quanto previsto nel Piano nazionale di numerazione;
 - e. per i pacchetti di servizi e i pacchetti che comprendono servizi e apparecchiature terminali, il prezzo dei singoli elementi del pacchetto, nella misura in cui sono commercializzati anche separatamente;
 - f. dettagli e condizioni, compresi i contributi, su servizio postvendita, manutenzione e assistenza ai clienti;
 - g. mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti e sui costi di manutenzione;
 - h. informazioni sulla presenza, laddove applicata, delle clausole relative all'adeguamento del prezzo e quali indici di riferimento verranno applicati;
- 3) nell'ambito delle informazioni concernenti la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e di risoluzione, compresi eventuali oneri di risoluzione, nella misura in cui si applicano tali condizioni:
 - a. ogni utilizzo minimo o durata minima richiesti per beneficiare di condizioni promozionali;
 - b. costi legati al passaggio dell'utenza ad altro operatore e agli accordi di indennizzo e rimborso in caso di ritardi o abusi nel passaggio, nonché informazioni circa le rispettive procedure;
 - c. informazioni sul diritto, di cui beneficiano i consumatori che utilizzano servizi prepagati, al rimborso, su richiesta, dei crediti residui in caso di passaggio, come stabilito all'articolo 98-octies decies, comma 6 del Codice;
 - d. oneri per risoluzione anticipata dal contratto, comprese le informazioni sull'apparecchiatura terminale e sul recupero dei costi in relazione alla stessa;
 - e. termine entro il quale avverrà l'attivazione del servizio e delle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico se tale termine non viene rispettato;

4) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso, ivi compreso, se del caso, un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;

5) nell'ambito delle informazioni concernenti la durata del contratto per i pacchetti di servizi e le condizioni di rinnovo e di risoluzione del contratto, ove applicabile, le condizioni di cessazione del pacchetto o dei suoi elementi;

6) informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a utenti finali con disabilità e su come possono essere ottenuti gli aggiornamenti di tali informazioni;

7) i mezzi con cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie, incluse le controversie nazionali e transfrontaliere, in conformità dell'articolo 25 del Codice.

8) i fornitori di servizi di accesso a Internet pubblicano anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, lettere d) ed e) del regolamento (UE) 2015/2120.

4. Le informazioni di cui ai commi 2, 3, 5 e 7 sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito, in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni. Il contratto per i suddetti utenti finali prevede le specifiche clausole che consentono la espressa rinuncia.

5. Gli operatori di cui al comma 2 forniscono ai consumatori, unitamente al contratto prima della sottoscrizione, anche in caso di contatto telefonico, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1. Gli elementi principali comprendono almeno:

- il nome, l'indirizzo e i recapiti dell'operatore e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami;
- le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito inclusi eventuali meccanismi di indicizzazione;
- i rispettivi prezzi per attivare il servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro;
- la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione;
- la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità;
- con riguardo ai servizi di accesso a Internet, una sintesi delle informazioni di cui al comma 3, punto 8).

6. Gli operatori soggetti agli obblighi di cui al comma 2 forniscono, mediante il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019, la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza. Qualora sia impossibile in quel momento, per ragioni tecniche oggettive, fornire la sintesi contrattuale, essa è fornita in seguito senza indebito ritardo; il contratto diventa efficace quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale.

7. Le informazioni di cui ai commi 2, 3 e 6 diventano parte integrante del contratto e non sono modificate prima della scadenza del termine di cui all'articolo 5 commi 1 e 2, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali fatto salvo quanto previsto dall'art. 6 del presente Regolamento.

8. Qualora i servizi di accesso a Internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico siano fatturati sulla base del consumo in termini di tempo o volume, gli operatori offrono ai consumatori il mezzo per monitorare e controllare l'uso di ciascun servizio. Tale mezzo comprende l'accesso a informazioni tempestive sul livello di consumo dei servizi incluso nel piano tariffario. In particolare, gli operatori inviano ai consumatori una notifica prima che siano raggiunti eventuali limiti di consumo, stabiliti con provvedimento dall'Autorità, inclusi nel loro piano tariffario nonché quando sia stato pienamente consumato un servizio incluso nel piano tariffario.

Articolo 24 – Migrazioni e portabilità

1. **Telemanapoli srl** offrirà ai Clienti finali informazioni adeguate sulle procedure di passaggio da un operatore a un altro ed è esclusivamente di competenza del Cliente inviare PEC di disdetta al precedente gestore. In particolare, il Cliente finale è debitamente informato, nella carta dei servizi o nella proposta contrattuale:

- della procedura tecnica di passaggio che sarà effettuata e se, nelle more del completamento della portabilità del numero, verrà attivato un numero provvisorio.
- che qualora risolva un contratto mantiene il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione.

c) delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal cliente con conseguente "KO per codice segreto errato".

d) delle procedure adottate, incluso i tempi di re-invio dell'ordine, in caso di ricezione di un KO tecnico dal donating o operatore wholesale alla procedura di migrazione o portabilità del numero.

2. L'operatore ricevente riporta nelle proposte contrattuali i termini entro cui, a seguito della conclusione del contratto, procede all'avvio della procedura tecnica di attivazione dei servizi di accesso a Internet e interpersonale; l'avvio della procedura deve avvenire comunque senza indugio al fine di non compromettere il diritto del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore con un obbligo di preavviso non superiore a trenta giorni. Resta salva la facoltà, rispetto a tale termine, di completare la portabilità o la migrazione entro la data e nei termini espressamente concordati con l'utente finale. L'operatore cedente, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a Internet e interpersonale.

Articolo 25 - Procedure concorsuali

Il contratto si intende risolutivamente condizionato ai sensi degli artt. 1353 e 1360, secondo comma, c.c. in caso di assoggettamento del Cliente ad una qualsiasi delle procedure concorsuali di cui al R.D. 16 marzo 1942, n. 267, come modificato dal D.lgs. 9 gennaio 2006, n. 5 e successive modifiche ed integrazioni e dal D.lgs. 8 luglio 1999, n. 270 e successive modifiche ed integrazioni. In tali casi, **Telemanapoli srl** comunicherà al Cliente di avvalersi della facoltà di risolvere il contratto dandogliene preavviso tramite PEC.

Articolo 26 - Cambio Numero

1. **Telemanapoli srl** può modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando allo stesso almeno 90 giorni solari di preavviso, avvertendolo per iscritto.

2. In questo caso **Telemanapoli srl** si impegna a fornire un servizio di informazione senza costi per il Cliente, circa la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica del numero. Il periodo di fonia gratuita è esteso per un periodo di ulteriori 15 giorni se la richiesta di cambio numero ricade nel periodo compreso dal 1 luglio al 31 agosto. Sono fatte salve le ragioni di riservatezza nei casi di cui all'articolo 23.

3. Se **Telemanapoli srl** effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile.

4. A richiesta del Cliente è prolungato, a pagamento, il servizio di informazione di cambio numero per il periodo massimo del successivo quadrimestre.

5. Il Cliente può richiedere a **Telemanapoli srl** che il messaggio di cambio numero sia fornito anche in una lingua diversa dall'italiano. Questo servizio viene reso compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento tranne nei casi previsti per legge.

6. Il Cliente può richiedere a **Telemanapoli srl** di cambiare il proprio numero. Sarà data priorità alle richieste originate da molestie per le quali sia stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria.

7. Il cambio numero avviene in totale esenzione spese per il Cliente solo nel caso di disagi causati per assegnazione, da parte **Telemanapoli srl** di numeri liberi da poco tempo.

8. Il servizio di cui al comma precedente è fornito compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento secondo le condizioni economiche vigenti. Della data di cambiamento del numero sarà fornita tempestiva comunicazione.

9. **Telemanapoli srl** nell'assegnare i numeri ai Clienti utilizzerà un criterio che tenga conto di quelli liberi da maggior tempo.

Articolo 27 - Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza

1. Il Cliente, previo consenso, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza, con le indicazioni dallo stesso fornite all'atto della richiesta del Servizio.

2. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte omissivo e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso.

3. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

4. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 33, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

Articolo 28 - Subentro

1. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui l'abbonamento è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

2. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa.

3. Il subentrante, in qualità di cessionario del contratto di abbonamento, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite.

Articolo 28 bis- Subentro per gli operatori alternativi

Le richieste di subentro presentate da un operatore alternativo sono condizionate al rispetto da parte dell'operatore alternativo delle condizioni sotto indicate che l'operatore alternativo comunicherà a **Telemanapoli srl**:

- dichiarazione di autorizzazione al subentro in originale del Cliente, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'Operatore alternativo;
- la disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà, del locale in cui la linea risulta attestata;
- la proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentroy;
- l'utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale. Le medesime condizioni devono essere rispettate dall'operatore alternativo anche in caso di richieste di attivazione del Servizio, così come previsto dall'articolo 1, comma 3 delle presenti condizioni generali.

Articolo 29 - Trasloco

1. Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a **Telemanapoli srl** che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 gg dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile.

Telemanapoli srl indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date potranno essere confermate o rimodulate da **Telemanapoli srl**.

2. Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il trasloco ed, altresì, eventuali diversi prezzi e corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che dovranno essergli preventivamente comunicati.

3. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, **Telemanapoli srl** sospenderà, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non sarà effettuato.

4. In caso di morosità del Cliente, **Telemanapoli srl** non effettuerà il trasloco fino a quando il Cliente stesso non avrà provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente articolo 5. 5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 4, nei casi in cui **Telemanapoli srl** effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo art. 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.

Articolo 30 - Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telemanapoli srl nella fornitura del Servizio

1. Qualora **Telemanapoli srl** non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come

previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente.

2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da **Telemanapoli srl**, e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a **Telemanapoli srl** e/o di cause di forza maggiore e/o per impossibilità sopravvenuta.

Articolo 31 - Errori di sospensione del Servizio

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto per ogni giorno solare di sospensione indebita.

Articolo 32 - Errori nell'elenco telefonico

1. In caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, **Telemanapoli srl** corrisponderà un indennizzo pari a due mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente e ove sia tecnicamente possibile, metterà gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto.

2. In caso di omissione nell'inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, **Telemanapoli srl** corrisponderà un indennizzo pari a quattro mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente.

3. **Telemanapoli srl** non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a **Telemanapoli srl**.

Articolo 33 - Modalità di pagamento delle indennità

Telemanapoli srl detrairà le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima fattura utile operando in compensazione, e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di cui all'articolo 18, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo eventuali conguagli.

Articolo 34 - Consumi anomali

Nel caso si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per **Telemanapoli srl**, **Telemanapoli srl** si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, e di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere, precauzionalmente, nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo. Tutti i servizi interessati dalla sospensione verranno ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le ulteriori garanzie eventualmente richieste da **Telemanapoli srl** stessa. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nell'articolo 17. Articolo 30 bis

Articolo 34 bis- Disabilitazione delle chiamate

1. **Telemanapoli srl**, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, **Telemanapoli srl** fornisce specifiche prestazioni di blocco selettivo delle chiamate che consentono di abilitare/disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

2. **Telemanapoli srl** informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili chiamando lo specifico numero gratuito 0817502524, il sito www.telemanapoli.it.

Articolo 35 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da **Telemanapoli srl** sulla base delle presenti condizioni generali di abbonamento, dovrà fare salva la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile.

Articolo 36 - Informazioni fornite a Telemanapoli srl

1. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio ed eventualmente quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso.
2. Le suddette informazioni, della cui veridicità è responsabile il Cliente, debbono essere rese a **Telemanapoli srl** che le mantiene riservate e complete.
3. A questo proposito il Cliente si impegna a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

Articolo 37 - Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio, avverrà nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196/2003) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da **Telemanapoli srl** nell'informativa privacy in allegato alle presenti condizioni generali.

Articolo 38 - Qualità del Servizio

Telemanapoli srl, in conformità agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente e tenendo conto delle norme internazionali, trasmette periodicamente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità del Servizio reso ed ogni altro indicatore utile eventualmente stabilito dalla normativa specifica emanata dalla predetta Autorità e dai parametri individuati da **Telemanapoli srl** previsti nell' articolo 5 della Carta dei Servizi

Articolo 39 - Procedura di Conciliazione

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con **Telemanapoli srl**, lamenti la violazione di un proprio diritto od interesse ed intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS.

Articolo 40- Foro Esclusivo

Fermo quanto disciplinato nell'art. 35, qualora la procedura di conciliazione non conduca ad un esito positivo, il Cliente e Telemanapoli, anche in deroga ai criteri previsti dal Codice Civile quanto alla competenza territoriale, indicano il Tribunale di Napoli, quale Foro Giudiziario esclusivo per qualsivoglia contrasto dovesse insorgere per la interpretazione ed esecuzione delle disposizioni pattizie qui contenute.

Articolo 41 - Norme finali

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo).Le presenti condizioni generali sono soggette alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatorio.

Per conoscenza e accettazione

Luogo e Data _____

Timbro e Firma del Cliente _____



Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente, dopo averne presa attenta e specifica conoscenza e visione, approva e ed accetta espressamente le clausole, sopra riportate ai numeri: 2, 3, 5, 14, 16, 17, 18, 19, 2021, 23, 26, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36 e 37 impegnandosi a restituire timbrato e firmato all'indirizzo PEC telemanapolisrl@legalmail.it

Per conoscenza e accettazione

Luogo e Data _____

Timbro e Firma del Cliente _____

