

## Condizioni generali di contratto Offerta

### Definizioni:

**DIEFFEITALIA** è Dieffeitalia.it S.r.l. (02982940732), con sede legale in Martina Franca, alla Via Taranto n. 72.

**FWA 5G / 4G:** è l'innovazione tecnologica nelle telecomunicazioni, che permette la trasmissione dati a larga banda attraverso segnale radio con capacità di scambiare informazioni in quantità illimitata, fornite su infrastrutture OPNet.

**FTTC e FTTH:** si tratta di collegamenti su rete TIM (FTTC) e Fibercop (FTTH), che permette la trasmissione dati a larga banda attraverso fibra misto rame o fibra direttamente installata a casa cliente, dipende dall'infrastruttura che copre il cliente..

**VoIP:** è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica, sfruttando una connessione *Internet* o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP.

**Servizio:** ai fini delle presenti condizioni generali, si intende per Servizio l'effettiva offerta commerciale sottoscritta dal Cliente, comprensiva di tutti gli eventuali servizi accessori (per es. VoIP).

**Dieffeitalia:** marchio con diritto di uso esclusivo da parte della Dieffeitalia.it S.r.l., che rappresenta le diverse offerte commerciali, consultabili al sito *Internet* [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it), con le quali il Cliente, in base a specifiche esigenze, può accedere ad *Internet*, utilizzando tecnologie Hiperlan, LTE, 5G, FTTC e FTTH.

**Cliente:** consumatore ai sensi dell'art. 3, comma I, lett. a), D.Lgs. 206/2005, ovvero la persona fisica residente in abitazione private, che intende utilizzare i servizi di Dieffeitalia per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta.

### Articolo 1 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Dieffeitalia, attraverso il proprio marchio commerciale Dieffeitalia (di seguito anche "Dieffeitalia"), fornisce al Cliente il servizio *Internet* (di seguito "Servizio") fornito nelle tecnologie Hiperlan, LTE, 5G, FTTC e FTTH (collegamento in casa cliente in Modalità Radio o Fibra Ottica).

Il Servizio consiste nella fornitura da parte di Dieffeitalia al Cliente, delle seguenti prestazioni: accesso ad *Internet*; servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP).

Il Cliente prende atto che il Servizio si compone delle suddette prestazioni fornite congiuntamente da Dieffeitalia, non essendo -pertanto- possibile la disattivazione di una separatamente dall'altra e rimanendo, a tal riguardo, inteso che la disattivazione di una sola di tali prestazioni determina l'automatica cessazione del Servizio.

Dieffeitalia, in presenza di un giustificato motivo quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali o la necessità di adeguamento a intervenute modifiche normative, potrà modificare le presenti condizioni, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, in forma scritta, con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse.

Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 giorni rispetto a quella della comunicazione.

Nello stesso termine di 30 giorni dalla ricezione della comunicazione, il Cliente ha diritto di recedere, senza penali, dandone comunicazione scritta mediante raccomandata A/R inviata a Dieffeitalia.it S.r.l., con sede legale in Martina Franca, alla Via Taranto n. 72, o all'indirizzo PEC: [dieffeitalia.it@pec.it](mailto:dieffeitalia.it@pec.it)

In caso di mancato recesso entro detto termine, le modifiche comunicate al Cliente si intenderanno accettate da quest'ultimo.

Sono fatte salve le prestazioni eseguite e gli importi maturati in data antecedente al recesso.

### Articolo 2 - Disciplina contrattuale

Il Servizio viene fornito da Dieffeitalia associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nella sezione relativa alla "Trasparenza Tariffaria", insieme alla Carta dei Servizi, parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.

Il Servizio può essere richiesto dal cliente c.d. residenziale (di seguito "Cliente"), intendendosi per ciò la persona fisica residente in abitazione private, che intende utilizzare i servizi di Dieffeitalia per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta.

Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione, nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it).

### Articolo 3 - Accesso al Servizio

Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia 4G o 5G nelle differenti tipologie di Offerta previste.

L'accesso alla rete *Internet* è consentito mediante un codice di identificazione cliente (*User- ID*) e una parola chiave (*Password*), scelti in fase di registrazione.

Il Cliente è tenuto a conservare la *password* con la massima riservatezza e diligenza e sarà -pertanto- responsabile di qualsiasi danno arrecato a Dieffeitalia e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra.

Il Cliente si impegna, comunque, a notificare immediatamente e per iscritto a Dieffeitalia l'eventuale furto, smarrimento o perdita della *password*.

Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("*Log*"): il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

Il Cliente, al momento della richiesta di attivazione del servizio, prende atto ed accetta che:

- a) se è titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico ed intende mantenere lo stesso numero telefonico, deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto e richiedere il passaggio a Dieffeitalia, se possibile tecnicamente, per poter consentire l'attivazione del servizio;
- b) se è intestatario di un contratto avente ad oggetto una connessione ad *Internet* con altro operatore telefonico e/o *services providers*, deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto e richiedere l'attivazione del servizio.

L'accesso ad *Internet* in tecnologia FWA si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

Il Cliente prende atto che l'utilizzo del *modem* per la navigazione in *Internet* senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze: in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, pertanto, Dieffeitalia non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio.

Nel caso di navigazione *Internet* senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza, che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il *modem* fornito da Dieffeitalia dalle pagine di gestione (ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura *Wi-Fi*, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una *password* di accesso alle pagine di gestione *modem*).

Alla numerazione telefonica del servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici, secondo le modalità indicate da Dieffeitalia, che garantisce il funzionamento del servizio solo per i telefoni con questo compatibili.

Il cliente dichiara di prendere atto che -nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi, che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia- il servizio non potrà funzionare.

Il cliente dichiara di avere attivato un servizio di telefonia mobile, offerto da qualsiasi operatore mobile e prende atto che -nel caso di eventuale indisponibilità del servizio VoIP- il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

#### **Articolo 4 - Perfezionamento del Contratto**

Il Cliente richiede l'erogazione dei Servizi tramite consegna a mano a personale Dieffeitalia della Proposta di Contratto debitamente compilata, datata e sottoscritta ed individuante la specifica Offerta Commerciale, unitamente a fotocopia di documento d'identità, oppure mediante invio della medesima documentazione tramite posta a Dieffeitalia.it S.r.l., Via Taranto n. 72, Martina Franca, ovvero all'indirizzo e-mail [servizioclienti@dieffeitalia.it](mailto:servizioclienti@dieffeitalia.it)

In tutti i casi la Proposta di Contratto inviata dal Cliente vale come proposta contrattuale liberamente accettabile da Dieffeitalia a proprio insindacabile giudizio.

Il Contratto si intende, pertanto, concluso tra le Parti nel momento dell'attivazione dei Servizi con l'accettazione da parte di Dieffeitalia della richiesta del Servizio nella soluzione di offerta prescelta dal Cliente, come descritta di seguito, e purché Dieffeitalia abbia ricevuto la Proposta di Contratto completa in ogni sua parte.

Dieffeitalia, quindi, potrà valutare di non concludere il Contratto laddove: il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Dieffeitalia, anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali; il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali; sussistano e/o si verificano ragioni tecniche ostative alla fornitura del Servizio.

Qualora il Cliente lo richieda espressamente, Dieffeitalia avvia i processi-tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e, quindi, durante il periodo di recesso di 14 (quattordici) giorni indicato nel successivo articolo 11.

#### **Articolo 5 - Attivazione del Servizio**

Per attivazione del Servizio s'intende il momento di attivazione Servizio concordato tra il Cliente e Dieffeitalia, oppure compiuto in autonomia dal Cliente: qualora, però, il Cliente si rivolga a terzi per effettuare le operazioni di attivazione, gli eventuali costi saranno totalmente a suo carico e Dieffeitalia non assume alcuna responsabilità per interventi, manomissioni e qualsiasi attività compiuta da terzi sul Servizio, né per malfunzionamenti o danni da tali attività derivanti.

Il Cliente sarà, quindi, responsabile nei confronti di Dieffeitalia per danni cagionati dall'intervento di terzi non autorizzati.

Ai fini del calcolo del tempo necessario al collegamento iniziale, si intenderà come momento in cui viene reso disponibile il Servizio, la data in cui il Cliente avrà a propria disposizione l'apparecchiatura, non tenendosi conto del tempo intercorrente tra il momento in cui viene reso disponibile il Servizio, per come definito nel presente articolo, e la data di attivazione, se tale intervallo dipende dall'inerzia del Cliente.

Salva ogni altra ipotesi, il Servizio non potrà essere attivato qualora l'indirizzo indicato dal Cliente come indirizzo di attivazione corrisponda ad una zona, nella quale -al momento della ricezione dell'adesione al Servizio- non sia disponibile quest'ultimo.

Il tempo massimo di attivazione del Servizio nel profilo solo linea è di 60 (sessanta) giorni solari decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto.

Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui al successivo art. 11, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 (quattordici) giorni.

Resta inteso che, in ipotesi di particolari difficoltà che non consentano il rispetto dei termini di cui sopra, Dieffeitalia si riserva la possibilità di non attivare il servizio, dandone apposita comunicazione al cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.

Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Dieffeitalia, il Cliente potrà annullare il contratto senza nessun costo.

Dieffeitalia può sempre subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto: se, a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, Dieffeitalia provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Dieffeitalia.

Resta inteso che, nell'ipotesi in cui non sia necessario, presso il domicilio del Cliente (che dovrà eseguire in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute), l'intervento di un tecnico incaricato da Dieffeitalia, quest'ultima invierà presso il domicilio del cliente il *modem*, comprensivi di relative istruzioni.

Si precisa che i prodotti potranno essere forniti al Cliente in comodato d'uso, o in noleggio o in vendita con corrispettivo incluso nell'offerta, a seconda di quanto indicato nelle condizioni economiche.

In caso di vendita con corrispettivo incluso nell'offerta, l'acquisto del prodotto si perfeziona con l'attivazione del servizio, mentre in caso di annullamento della richiesta di attivazione del servizio, il contratto s'intende automaticamente risolto.

#### **Articolo 6 - Elementi dell'Offerta**

Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche della Proposta di Contratto e negli allegati ad essa, quali -a titolo esemplificativo e non esaustivo- "Tabella dell'Offerta".

Dieffeitalia si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi accessori e/o supplementari forniti gratuitamente, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite.

Il Cliente intestatario di una delle offerte associate al Servizio può richiedere il passaggio ad un'altra Offerta nell'ambito del medesimo Servizio, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Economiche dell'Offerta.

Il Cliente, infatti, potrà richiedere il passaggio ad un'altra Offerta Commerciale e/o cambi di tecnologia, inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail [servizioclienti@dieffeitalia.it](mailto:servizioclienti@dieffeitalia.it), ovvero mediante lettera A/R alla sede di Dieffeitalia.

Dalla data di avvenuta variazione si applicheranno le diverse condizioni della prescelta Offerta Commerciale valida al momento della richiesta. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni ed il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi contattando Dieffeitalia.

Dieffeitalia si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili, entro i necessari tempi tecnici, e ferma restando la facoltà di non eseguire in ogni caso quanto richiesto, nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete od al suo corretto funzionamento.

La richiesta di variazione dell'Offerta Commerciale e/o di cambi di tecnologia potrà, tuttavia, essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento.

Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Dieffeitalia comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

Per motivi tecnici e/o in caso di necessità, Dieffeitalia si riserva la facoltà di modificare, a propria cura e spese, la tipologia di Apparato fornito al Cliente (ad es., in comodato d'uso), fermo restando che, in caso di sostituzione con l'Apparato da esterno, il costo di eventuali interventi tecnici presso il Cliente, successivi a quello della sostituzione, sarà a carico del Cliente medesimo e dovrà essere corrisposto al termine dell'intervento medesimo.

Nel rispetto della Delibera 348/18/CONS e ss.mm. ed integrazioni (v. Delibera 34/20/CONS) il Cliente è libero di disattivare la componente *WiFi* dell'Apparato, sostituendo detta componente con un *router Wi-Fi* di propria scelta.

#### **Articolo 7 - Qualità del Servizio**

La velocità di navigazione in *Internet* -riportata nella descrizione delle singole offerte- dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente alla BTS, cui è attestata la propria linea, il livello di congestione della rete *Internet*, i *servers* dei siti *web*, cui il Cliente si collega, e le caratteristiche dei dispositivi utilizzati dal Cliente, che accetta quanto innanzi.

Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui Dieffeitalia si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8, comma VI, Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e ss.mm. ed integrazioni (v. Delibera 400/10/CONS), nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.

Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Dieffeitalia nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e ss.mm. ed integrazioni (v. Delibera 400/10/CONS) sono anche pubblicate sul sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it).

Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto, qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui Dieffeitalia si impegna contrattualmente, ai sensi dell'art. 8, comma VI, Delibera 244/08/CSP e ss.mm. ed integrazioni (v. Delibera 400/10/CONS).

#### **Articolo 8 - Gestione del Servizio**

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi di connettività ad *Internet* e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Dieffeitalia -nel rispetto del principio di parità di trattamento- si riserva la facoltà (laddove necessario) di introdurre per tutti i profili di offerta associati al Servizio, dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività da parte della generalità dei Clienti.

A tal fine Dieffeitalia potrà limitare la velocità di connessione alla rete *Internet*, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (ad es. *peer to peer*, *file sharing*, ecc...), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola centrale.

Tutte le informazioni relative ai suddetti interventi, comunque, sono anche disponibili sul sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it) nelle sezioni dedicate alle specifiche Offerte.

#### **Articolo 9 - Incompatibilità**

Il Servizio non è compatibile con impianti di tipo *duplex* o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi).

Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.

In caso di attivazione del Servizio con una specifica Offerta basata su tecnologia FWA è necessario -al fine di garantire un corretto funzionamento del Servizio- l'utilizzo di un dispositivo *router* con ciò compatibile.

Dieffeitalia non risponde di malfunzionamenti o di degrading prestazioni nel caso in cui il Cliente, per usufruire del Servizio, utilizzi prodotti non compatibili con la tecnologia alla base del Servizio: per compatibili si intendono i prodotti dotati di propria tecnologia e funzionalità che soddisfano i requisiti tecnici necessari per il corretto utilizzo della tecnologia FWA.

#### **Articolo 10 - Condizioni economiche, modalità di pagamento (anche delle indennità), fatturazione e sospensione del servizio**

Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta e vengono addebitati sulla Fattura Dieffeitalia associata alla linea ADSL intestata al Cliente.

Quest'ultimo è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata in fattura.

Le fatture sono emesse con cadenza mensile e/o secondo la diversa periodicità indicata nelle condizioni dell'offerta.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno il numero di fattura; la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza; i singoli elementi del corrispettivo; le imposte e tasse previste dalla normativa vigente; le eventuali spese

postali per l'invio della fattura, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili (se inviate tramite posta ordinaria); eventuali accrediti a favore del Cliente.

Le fatture saranno inviate al Cliente almeno 15 giorni prima della scadenza del relativo pagamento: tutte le Fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 10 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro 30 giorni, a decorrere dalla data di emissione della fattura.

Su richiesta del Cliente, Dieffeitalia invierà gratuitamente con ciascuna fattura il dettaglio delle comunicazioni fatturate, secondo quanto stabilito dal Reg. 679/2016/UE.

Le modalità di pagamento previste sono la domiciliazione bancaria o postale e la carta di credito. Non sono accettate carte prepagate.

Il Cliente prende atto ed accetta che Dieffeitalia si riserva di addebitare al Cliente il costo di € 2,50 per eventuale effetto bancario andato insoluto.

Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura Dieffeitalia e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico (di seguito "Conto *online*"), che consiste nella notifica via *e-mail* della possibilità di visualizzare la Fattura nella sezione specifica del sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it) e, dunque, nell'eliminazione della Fattura cartacea e relativi costi: per poter visualizzare la Fattura, il Cliente dovrà necessariamente accedere al sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it), specificando *userID* e *password* di accesso.

Il Cliente può -in ogni momento- modificare l'indirizzo *e-mail* associato al Conto *online* e/o alla notifica dell'emissione della Fattura e può richiedere di ricevere nuovamente anche la Fattura in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti di linea fissa al n. 080/999.53.63 o accedendo direttamente al sito.

Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto *online*.

Al Cliente che riceve la Fattura cartacea, per scelta o perché non in possesso di entrambi i requisiti descritti al comma 2 del presente articolo, verrà addebitato un importo mensile pari ad € 1,80 (IVA inclusa), comprensivo delle spese di spedizione.

Dieffeitalia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.

Dieffeitalia, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Reg. 679/2016/UE), 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 rilevazione.

Nel caso di reiterato reclamo e solo se il Cliente ne fa richiesta, ai sensi della vigente normativa sulla protezione dei dati personali e la riservatezza, Dieffeitalia fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

Il Cliente accetta e riconosce che Dieffeitalia, previa comunicazione telematica tramite *e-mail*, sms o *Whatsapp* può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata: per il Cliente cui sia stato sospeso il Servizio -per ottenerne il ripristino- sarà sufficiente provvedere al pagamento della fattura direttamente, accedendo alla propria Area Clienti tramite Carta di Credito o *Paypal*, e la riattivazione è automatica ed immediata; con altre modalità di pagamento la riattivazione potrebbe avvenire anche nelle 48 (quarantotto) ore successive.

Qualora il Cliente, tuttavia, venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari ad 1 (uno) euro per ogni giorno di sospensione indebita.

Dieffeitalia detrae 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 ritardato pagamento, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

## **Articolo 11 - Durata**

Fermo restando quanto previsto al successivo comma 2, il Contratto non prevede nessun vincolo limite di durata dalla data del suo perfezionamento: in assenza di disdetta, da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Fattura Dieffeitalia o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 080.9995363, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità e/o a mezzo PEC all'indirizzo [dieffeitalia.it@pec.it](mailto:dieffeitalia.it@pec.it). Il Contratto sarà rinnovato automaticamente per il mese successivo.

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura Dieffeitalia o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 080.9995363, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o PEC con allegata fotocopia del documento di identità.

Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Dieffeitalia e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente.

In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi I e II, al Cliente verranno addebitati i costi di disattivazione previsti dall'Offerta commerciale prescelta, oltre agli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di effettiva cessazione del Servizio ed il Cliente sarà tenuto a restituire eventuali apparati in comodato d'uso come descritto nelle Condizioni economiche dell'offerta.

Dieffeitalia potrà inoltre recedere dal Contratto qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti, mediante *e-mail* inviata al domicilio elettronico comunicato dal Cliente, cui faccia seguito conferma scritta da inviarsi al domicilio fisico dal medesimo indicato.

## **Articolo 12 - Recesso**

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 11, il Cliente -laddove operanti le disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali- può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e ss., D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto: nello specifico, il Cliente deve inviare lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità e/o a mezzo PEC all'indirizzo [dieffeitalia.it@pec.it](mailto:dieffeitalia.it@pec.it).

Dieffeitalia rimborsa, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni: nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 (quattordici) giorni sopra indicato -e il servizio sia effettivamente attivato da Dieffeitalia entro detto termine- il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del Servizio fruito sino al momento in cui ha informato Dieffeitalia del suo esercizio del diritto di recesso.

Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it) e sulla Carta dei Servizi.

### **Articolo 13 - Opzione di acquisto dei prodotti**

Il Cliente che receda dal Servizio e che detenga un *modem* in noleggio o in comodato, associato al Servizio stesso, sarà tenuto a restituire il *modem* entro i successivi 30 giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363 o consultabile sul sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it), tramite consegna diretta e/o corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione al Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363.

Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto del *modem* -che ha avuto in uso- pagando a Dieffeitalia il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche dell'Offerta, mediante addebito su Fattura Dieffeitalia.

La mancata restituzione del *modem* -nel termine sopra previsto- sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto -che produrrà il trasferimento della proprietà del *modem* senza incorrere in alcuna penale- si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Dieffeitalia.

### **Articolo 14 - Trasloco - Cambio numero - subentro**

In caso di trasloco dell'utenza o di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, Dieffeitalia garantisce la continuità del Servizio compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede nel caso in cui ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.

In caso di subentro di altro Cliente, il servizio decade entro 5 (cinque) gg. dalla registrazione della richiesta di subentro, salvo diverse indicazioni da parte di Dieffeitalia specificate nelle caratteristiche del servizio.

### **Articolo 15 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali**

Dieffeitalia ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo e assicurando al Cliente, garantendo per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

Dieffeitalia potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e -in ogni caso- potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi:

- a. per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali -a titolo esemplificativo- mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- b. per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- c. per mutamenti delle condizioni del mercato, che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- d. per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei servizi forniti in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

### **Articolo 16 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento della rete**

Il Cliente consente, previo avviso, al personale di Dieffeitalia o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del Servizio

In caso contrario, il Cliente accetta espressamente che Dieffeitalia non potrà in alcun modo esser ritenuta responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea: in caso di rifiuto, infatti, Dieffeitalia -previo avviso- può, inoltre, sospendere -a tutela del buon funzionamento della rete- la fornitura del Servizio, fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

### **Articolo 17 - Manutenzione dei prodotti**

Dieffeitalia effettua il servizio di manutenzione sui prodotti Dieffeitalia -detenuti a noleggio o in comodato ed associati al Servizio prescelto- direttamente o avvalendosi di ditta da essa incaricata: la manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di Dieffeitalia risultino difettose o guaste.

Il Cliente accetta che la manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali -a titolo esemplificativo e non limitativo- cavi e filtri.

Sono, altresì, escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto: tali interventi manutentivi saranno, dunque, a carico del Cliente.

Gli interventi di manutenzione saranno effettuati solo se risultano regolarmente pagati i canoni pregressi.

Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Dieffeitalia per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della stessa Dieffeitalia.

Per informazioni circa la manutenzione del Prodotto il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363, ai negozi della rete di vendita di Dieffeitalia ovvero consultare il sito [Internet www.dieffeitalia.it](http://Internet www.dieffeitalia.it)

### **Articolo 18 - Segnalazioni guasti e riparazioni**

Dieffeitalia fornisce, attraverso il Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti.

Dieffeitalia s'impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi del Servizio -non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente- entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione: nel caso in cui uno dei quattro giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale), il guasto viene riparato entro il quinto giorno successivo alla segnalazione

e, qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il sesto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengano tempestivamente riparati.

Nel caso di ritardo imputabile a Dieffeitalia rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo pari ad € 5,00 (Euro cinque) per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 (cento) euro per il Servizio con profilo di offerta *flat*: tali importi verranno accreditati sulla prima Fattura Dieffeitalia utile.

Il cliente sin d'ora accetta che per ogni intervento tecnico richiesto -differente dai disservizi di cui al comma I- dovrà sostenere i costi di intervento così come meglio disciplinati nelle Condizioni Economiche.

#### **Articolo 19 - Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di Dieffeitalia**

Il Cliente accetta e riconosce che Dieffeitalia non risponde di:

- a. cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati;
- b. errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
- c. malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (*software*) utilizzati dal Cliente.

Il Cliente accetta e riconosce che Dieffeitalia possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e che Dieffeitalia non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione, parziale o totale, del servizio fornito da altro *Internet Provider*.

Il Cliente accetta e riconosce, altresì, che Dieffeitalia potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in qualunque momento, anche senza preavviso, in caso di guasti, ovvero in caso di interventi programmati di manutenzione, i quali ultimi saranno comunicati al Cliente con preavviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Eventuali interventi di Dieffeitalia non avranno alcun effetto sulla durata del Contratto, né potranno costituire causa di inadempimento di Dieffeitalia ad alcuno degli obblighi previsti dal Contratto.

Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che preveda il noleggio o il comodato di prodotti Dieffeitalia, s'impegna a non aprire, smontare o -comunque- manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura: in caso contrario, Dieffeitalia effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente.

Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura Dieffeitalia, il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di Dieffeitalia ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità.

Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e -comunque- fino al momento della riconsegna degli stessi: il Cliente, pertanto, s'impegna a risarcire e tenere indenne Dieffeitalia per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi.

#### **Articolo 20 - Uso errato del Servizio**

L'accesso ai Servizi da parte del Cliente è consentito esclusivamente mediante i codici di identificazione del Cliente forniti col Servizio.

I Servizi sono destinati esclusivamente ad un utilizzo personale. È fatto, infatti, divieto al Cliente di rivendere i Servizi o -comunque- di cederli a terzi a qualsiasi titolo.

È, altresì, escluso l'uso pubblico dei Servizi che importa la fruizione degli stessi in luoghi quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo), *bar*, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici. I Servizi, inoltre, dovranno essere utilizzati esclusivamente presso l'indirizzo di attivazione indicato nel contratto, salvo quanto previsto nell'ipotesi in cui il cliente intenda trasferire l'indirizzo di attivazione e traslocare il Servizio.

Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

Il Cliente potrà consentire l'uso dei Servizi a terzi sotto la propria esclusiva responsabilità, il Cliente, pertanto, s'impegna a conservare i codici di identificazione con la massima diligenza e riservatezza. Nei casi di furto, appropriazione, smarrimento o perdita dei codici di identificazione, il Cliente dovrà immediatamente comunicare tali evenienze a Dieffeitalia.

Il Cliente riconosce e prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare -comunque- il segreto dei messaggi privati: in ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete *Internet* non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio.

**È, comunque, esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato .**

Il Cliente si farà carico di installare e rendere operativi eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed anti intrusione a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, *firewall*): Dieffeitalia non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo, Dieffeitalia potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

Nel rispetto della delibera 348/18/CONS e ss.mm. ed integrazioni (v. Delibera 34/20/CONS), il Cliente è libero di sostituire l'Apparato con altri apparati dotati dei requisiti tecnici necessari alla fruizione del Servizio.

Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:

- a. accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di *scanning/probing, test* di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
- b. intercettare informazioni/dati e traffico relativo a reti/sistemi di terze parti, che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
- c. falsificare la propria identità;
- d. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
- e. avere accesso alle informazioni che riguardino Clienti terzi di Dieffeitalia al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
- f. attaccare, sovraccaricare o interferire con reti, sistemi ed *host* di altri Clienti, al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di *mail bombing, attacchi broadcast, Denial Of Service, Hacking, Cracking*;
- g. tentare di utilizzare gli *account* di posta o risorse di elaborazione di Clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'*header* delle *e-mail*, utilizzando tecniche di *spoofing* degli indirizzi IP);

h. introdurre/inviare programmi (*virus, trojan horses, ecc...*) che compromettano il funzionamento della rete di Dieffeitalia, violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei Clienti ad essa attestati.

Il Cliente s'impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare *e-mail* con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici...) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (*unsolicited mail, junk mail, spam*), che possano arrecare eventuali disservizi o danni: medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di *e-mail* e di loro repliche ad uno o più *newsgroup* (*multiple posting*).

Il Cliente non può, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i *mail server* di terze parti per l'inoltro delle proprie *e-mail* (*mail relay*).

Il Cliente s'impegna a mantenere indenne Dieffeitalia da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione degli obblighi previsti dal presente articolo.

Dieffeitalia si riserva, inoltre, di sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

#### **Articolo 21 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso in aree pubbliche della rete *Internet* che risulti imputabile allo stesso è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi.

Eventuale materiale protetto da *copyright* può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo col permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso: In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Dieffeitalia ha la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso.

Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e veridicità del materiale immesso direttamente o per conto terzi.

Il Cliente, inoltre, si obbliga a non divulgare, o rendere comunque accessibili a terzi, o altrimenti utilizzare, appropriarsi o sfruttare economicamente a proprio o ad altrui vantaggio, le informazioni di cui verrà a conoscenza in virtù del presente Contratto.

I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di Dieffeitalia e/o di terzi e prende atto del fatto che Dieffeitalia è esclusiva titolare della documentazione e di ogni altra informazione fornita in occasione o in esecuzione del Contratto e che gli è fatto espresso divieto di riprodurla, comunicarla, divulgarla o farne qualsiasi uso, salvi i soli usi strettamente necessari alla fruizione dei Servizi.

#### **Articolo 22 - Risoluzione contrattuale**

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data di sospensione del Servizio -determinatasi per qualsiasi causa- Dieffeitalia può risolvere di diritto il presente Contratto e provvedere alla cessazione definitiva di tutti i servizi associati.

Dieffeitalia si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi previsti dagli artt. 4 (Condizioni economiche, modalità di pagamento, fatturazione e sospensione del servizio), 15 (Accesso ai locali), 16 (Manutenzione dei prodotti), 18 (Uso degli impianti, apparati, prodotti e infrastrutture Dieffeitalia), 19 (Uso errato del Servizio), 20 (Diritti di proprietà intellettuale e industriale), 23 (Cessione del Contratto e facoltà di subfornitura - manleva) e 25 (Varie: consumi anomali, disabilitazione delle chiamate, numeri di emergenza).

In tutti i casi di cui sopra, Dieffeitalia invia una comunicazione telematica, riservandosi inoltre la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui è rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto, nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

Con detta risoluzione, il Cliente ha l'obbligo di corrispondere a Dieffeitalia gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, comprensivi anche, di eventuali spese aggiuntive, quali -a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo- gli importi fatturati ed impagati dal Cliente o il mancato addebito in conto a fronte dei costi sostenuti da Dieffeitalia per le prestazioni, salvo il diritto di Dieffeitalia al risarcimento del maggior danno.

#### **Articolo 23 - Cessione del Contratto e facoltà di subfornitura - manleva**

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il Contratto, parzialmente o totalmente, né i diritti né gli obblighi da esso scaturenti, se non previa autorizzazione scritta di Dieffeitalia.

Dieffeitalia non risponde in alcun modo dell'eventuale vendita e della commercializzazione a terzi dell'accesso ad *Internet* o del traffico telefonico di cui il Cliente fruisce in virtù del Servizio.

Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

Anche a tal proposito il Cliente dichiara, impegnandosi a trasmettere a sua volta ai diretti utilizzatori dei Servizi, gli impegni da esso assunti nei confronti di Dieffeitalia, nonché le garanzie a favore dello stesso, di essere a conoscenza:

- del fatto che Dieffeitalia non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi, né assume alcun impegno di controllo delle attività poste in essere dal Cliente;
- che la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e gli apparati di Dieffeitalia, non implicano la loro attribuzione alla medesima, né tanto meno comportano, neppure di fatto, il concretizzarsi di rapporti tra Dieffeitalia e il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quello qui disciplinato;
- che Dieffeitalia non garantisce la verità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi, trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della propria Rete e/o Apparati.

Dieffeitalia, invece, potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto ed il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso, affinché Dieffeitalia possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti.

Dieffeitalia, inoltre, ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento dei Servizi, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente, che si obbliga a compiere tutto quanto necessario per consentire a Dieffeitalia la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto: a tal fine, il Cliente si impegna anche a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Dieffeitalia, affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici.

Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Dieffeitalia, eventuali partecipate, controllanti e controllate, dipendenti, collaboratori e rappresentanti, da ogni pretesa, azione ed eccezione di terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole, quali -a titolo esemplificativo e non esaustivo- risarcimenti, spese legali, compensi stabiliti in via transattiva, sanzioni penali o amministrative o di altra natura, derivanti direttamente o indirettamente: i) dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso ai Servizi di disposizioni legislative e regolamentari e/o delle previsioni del Contratto e/o dalla lesione da parte del Cliente e/o di terzi, che abbiano avuto accesso ai Servizi, di diritti di terzi.

Dieffeitalia, pertanto, non sarà responsabile e a tal fine il Cliente espressamente manleva Dieffeitalia.

#### **Articolo 24 – Reclami, procedura di conciliazione e Foro competente**

I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente, che è -comunque- tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa.

Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Dieffeitalia sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto nell'art. 10 delle presenti Condizioni Generali.

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 del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione.

L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete, comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.

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

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, Dieffeitalia 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 che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

Qualora il reclamo non venga accettato e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento, calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata: la somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da Dieffeitalia tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto è addebitato su una successiva Fattura.

Il Cliente che -in relazione al rapporto contrattuale con Dieffeitalia- lamenti la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende 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 e successive modifiche e/o integrazioni (v. delibera 203/18/CONS).

Per ogni controversia derivante dal Contratto, non definita in sede di conciliazione, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Taranto, ma laddove il Cliente sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, il Foro competente è quello della residenza o domicilio elettivo di quest'ultimo, se ubicata nel territorio dello Stato italiano.

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

#### **Articolo 25 – Varie: consumi anomali, disabilitazione delle chiamate, numeri di emergenza**

Nel caso in cui si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Dieffeitalia, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio, informando ove possibile il Cliente.

Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestatato le eventuali ulteriori garanzie richieste.

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni di Contratto, trovano applicazione le vigenti disposizioni di legge.

Il Cliente riconosce che -nel caso in cui una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali fosse nulla o non operante per disposizioni di legge- ciò non inciderà in nessun modo sulle altre disposizioni che rimarranno pienamente in vigore.

Dieffeitalia, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003 e ss.mm. ed integrazioni) 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, Dieffeitalia fornisce la prestazione del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

Dieffeitalia 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 il Servizio Clienti di linea fissa 080.9995363, o attraverso il sito [www.dieffeitalia.it](http://www.dieffeitalia.it)

Il Cliente accetta e prende atto che la sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Dieffeitalia sulla base del presente Contratto, non prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, essendo tale servizio VoIP collegato al funzionamento della rete *Internet*.

#### **Art. 26 - Privacy**

I dati personali forniti dal Cliente a Dieffeitalia verranno trattati da quest'ultima con le modalità e per le finalità dettagliatamente indicate nell'informativa al trattamento che viene fornita al Cliente ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 ("Regolamento"), precedentemente alla sottoscrizione della Offerta.

Le comunicazioni concernenti il Contratto, incluse a titolo esemplificativo quelle relative a recesso e risoluzione, inviate da Dieffeitalia al numero di telefono mobile e agli indirizzi, compresi indirizzi di posta elettronica, indicati dal Cliente nella Offerta o a quelli successivamente comunicati dal Cliente saranno reputate conosciute da quest'ultimo.



Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Dieffeitalia ogni cambiamento dei dati relativi al proprio domicilio ai fini della fatturazione. Qualora il Cliente abbia indicato nella Offerta o successivamente un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello dell'attivazione, tutte le comunicazioni di cui sopra, verranno validamente effettuate all'indirizzo indicato.

Dieffeitalia si riserva di effettuare comunicazioni verso il Cliente anche attraverso l'invio di sms al numero di telefono mobile fornito dal Cliente nell'Offerta: la comunicazione inoltrata via sms si presume conosciuta dal Cliente, che garantisce la piena ed esclusiva titolarità del numero di telefono mobile fornito ed assume ogni responsabilità per qualsiasi eventuale accesso o abuso da parte di terzi.

Il Cliente garantisce la piena ed esclusiva titolarità dell'indirizzo ed assume ogni responsabilità per qualsiasi eventuale accesso o abuso da parte di terzi.

Nei rapporti tra Dieffeitalia e il Cliente, i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici Dieffeitalia, fanno piena prova di ogni fatto inerente al Contratto.