

# Proposta di contratto AZIENDA

**PROPOSTA DI CONTRATTO - AZIENDA**Ref. Commerciale: ROGGERO Data: 22/11/2024 Rif. Contratto: \_\_\_\_\_NUOVO CONTRATTO  UPGRADE\*  \*La richiesta di upgrade comporta un costo pari a € 0 iva esclusa**DATI DEL CLIENTE**Ragione Sociale: ORDINE DEI GIORNALISTI DEL PIEMONTECodice Fiscale: 80102800010 Partita IVA \_\_\_\_\_Via / Piazza: CORSO STATI UNITI N° 27Comune: TORINO C.A.P.: 10128 Prov.: TORecapito telefonico: 011-533890 Fax.: \_\_\_\_\_Indirizzo email: info.ordine@odgpiemonte.it

Indirizzo mail amministrazione/referente amministrativo: \_\_\_\_\_

**DATI DELLA PERSONA FISICA CHE HA SOTTOSCRITTO IL CONTRATTO**Cognome e Nome: TALLIA STEFANO Codice Fiscale: TLLSFN71T13L219VData di nascita 13/12/1971 Luogo di nascita TORINO Sesso MNazionalità ITALIANATipo Documento Identità (Carta d'identità/Patente di guida/Passaporto/Altro) C.I Numero documento d'Identità CA61675PEEnte emittente documento d'identità COMUNE TORINO Data di rilascio documento d'identità 05/06/2023Via / Piazza: LUNGO PO ALESSANDROANTONELLI N° 149Comune: TORINO C.A.P.: 10128 Prov.: TO**Promozione "porta un amico"** [Da compilare solo in caso di adesione alla promozione]

Codice Cliente Amico: \_\_\_\_\_

Cognome Nome / Ragione Sociale: \_\_\_\_\_

**DATI PER INVIO FATTURA** Tramite e-mail: info.ordine@odgpiemonte.it Cartaceo [Da compilare solo se l'indirizzo presso il quale inviare la fattura è diverso da quello della sede legale sopra indicata]

Via/Piazza: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Comune: \_\_\_\_\_ C.A.P.: \_\_\_\_\_ Prov.: \_\_\_\_\_

**RICHIESTA DI ATTIVAZIONE**

Indirizzo attivazione [Da compilare solo se l'indirizzo è diverso da quello della sede legale sopra indicata]

Nome e cognome/Ragione Sociale: \_\_\_\_\_

Referente Attivazione: \_\_\_\_\_

Via / Piazza: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Comune: \_\_\_\_\_ C.A.P.: \_\_\_\_\_ Prov.: \_\_\_\_\_

**PROFILI**

	Codice	Descrizione	Costo di attivazione (IVA esclusa)	ANNUAL Canone mensile (IVA esclusa)
<input checked="" type="checkbox"/>	EMSPAGG	Upgrade 4GB casella pec (da 14GB a 18GB)		45
<input type="checkbox"/>		odgpiemonte@professionalpec.it		
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>		Pgamaneto tramite BB 30 GG DFFM		
<input type="checkbox"/>		fatturazione annuale ant		
<input type="checkbox"/>				

**MODALITÀ DI PAGAMENTO**

MODALITÀ DI PAGAMENTO ANTICIPATA (da pagare all'accettazione del contratto)

- RID 7 giorni data fattura  
 CARTA DI CREDITO

MODALITÀ DI PAGAMENTO CANONI (fatturazione anticipata 15 giorni data fattura)

RID 15 giorni data fattura

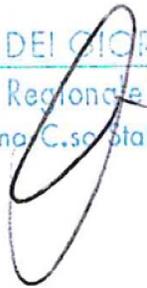
- Fatturazione:**  BIMESTRALE ANTICIPATA. Il pagamento dovrà avvenire entro 15 giorni data fattura.  
 ANNUALE ANTICIPATA. Il pagamento dovrà avvenire entro 15 giorni data fattura.

CARTA DI CREDITO

- Fatturazione:**  BIMESTRALE ANTICIPATA. Il pagamento dovrà avvenire entro 15 giorni data fattura.  
 ANNUALE ANTICIPATA. Il pagamento dovrà avvenire entro 15 giorni data fattura.

FIRMA:

ORDINE DEI GIORNALISTI  
 Consiglio Regionale Piemonte  
 10128 Torino, C.so Stati Uniti, 27





**1. OGGETTO DEL CONTRATTO**

- 1.1. I.S.I. Line S.r.l., con sede legale in Via Marconi 2 Saluzzo (CN) - 12037. P.IVA 02462070042, Sito Internet [www.isiline.it](http://www.isiline.it), e-mail [info@isiline.com](mailto:info@isiline.com) e posta elettronica certificata (PEC) [isiline@businesspec.it](mailto:isiline@businesspec.it) (Operatore o ISI Line) offre servizi di telecomunicazione al pubblico e fornirà al Cliente i Servizi e gli Apparatî individuati nella proposta di contratto, come integrata dalla documentazione informativa sulla specifica offerta tecnico-commerciale di ISI Line selezionata dal Cliente (Proposta o Offerta). La Proposta, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, con l'annessa modulistica, costituiscono insieme il contratto (di seguito nel complesso: Contratto).
- 1.2. Il presente Contratto sostituisce eventuali precedenti intese, accordi contratti tra le parti per forniture già in essere, e si applica, come integrato, anche ai Servizi e Apparatî richiesti dal Cliente durante la sua vigenza. Le condizioni particolari di fornitura di cui all'Offerta selezionata dal Cliente prevalgono, se difformi, sulle presenti Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.

**2. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA**

- 2.1. ISI Line fornisce i Servizi in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche).
- 2.2. La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante).
- 2.3. Il Cliente persona fisica è tutelato quale Cliente Consumatore se stipula il Contratto, utilizza o chiede di utilizzare quanto oggetto del Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta (cfr. D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i., "Codice del Consumo" e delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 519/15/CONS). Non è Cliente Consumatore chi fornisce partita IVA ai fini della fatturazione.

**3. PROPOSTA DEL CLIENTE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

- 3.1. Quando il Cliente intende aderire ad una delle Offerte rese disponibili al pubblico da ISI Line in un dato momento (cfr. le Schede descrittive delle varie offerte consultabili sul Sito Internet), il modulo di adesione (Proposta o Ordine) contenente i dati e le scelte del Cliente, debitamente compilato, datato e sottoscritto, è sottoposto dal Cliente a ISI Line tramite la Rete di Distribuzione di quest'ultima (sede di ISI Line, esercizi commerciali che ne offrono i Servizi e/o soggetti a ciò autorizzati da ISI Line, anche fuori dai locali commerciali di quest'ultima). Il Contratto si intende concluso quando ISI Line accetta la richiesta del Cliente di cui alla Proposta di Contratto.
- 3.2. Il Cliente può formulare la Proposta anche avvalendosi del modulo di adesione elettronico disponibile sul Sito Internet. In tal caso, la selezione dell'apposita opzione "Formula la Proposta" si intende quale sottoscrizione della Proposta agli effetti del Contratto. Nei casi di inoltro per via telematica della Proposta, ai sensi dell'art. 13, comma 2, d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i. ISI Line accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica; tale ricevuta non vale tuttavia quale accettazione dell'Ordine salvo sia diversamente specificato. La conferma del Contratto concluso sulla base dell'Ordine telematico viene fornita da ISI Line all'indirizzo di posta elettronica specificato nell'Ordine.
- 3.3. Il Cliente si assume la responsabilità della completezza, veridicità ed esattezza delle dichiarazioni e dei dati ad esso relativi indicati nella Proposta ed ha l'obbligo e l'onere di comunicare tempestivamente all'Operatore, con conferma scritta entro le successive 48 (quarantotto) ore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi. ISI Line può subordinare la conclusione del contratto e/o la sua esecuzione alla fornitura da parte del Cliente di documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari alla fornitura del Servizio secondo Legge, e altresì obbligare il Cliente a fornire i medesimi successivamente.
- 3.4. ISI Line si riserva di non accettare la Proposta in presenza di circostanze tali da poter impedire o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge e, in ogni caso, qualora:
  - a) il Cliente, o un suo amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di ISI Line o società sua controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c.c. (società del Gruppo), iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo o fallimento, o, ancora, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito, risulti vertere in condizioni tali da pregiudicare il suo regolare adempimento del Contratto;
  - b) il Cliente, e/o chi sottoscrive il contratto in rappresentanza del Cliente, non abbia fornito o non l'abbia fatto in modo esatto, completo, veritiero, univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste, o risulti minorenni, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto, non titolare della linea di accesso locale al Cliente sulla quale devono essere erogati i Servizi dell'Offerta, e/o dell'utenza telefonica da portare, o ancora privo della disponibilità dei locali indicati per l'attivazione dei Servizi;
  - c) l'attivazione e/o la corretta esecuzione del Contratto risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse, servizi e prestazioni di rete o circostanze specifiche relative ai locali del Cliente.
- 3.5. ISI Line comunica al Cliente il rifiuto della Proposta e/o le dette circostanze, temporanee o definitive, ostative alla conclusione del Contratto, tempestivamente e comunque entro il termine di attivazione.

**4. ATTIVAZIONE**

- 4.1. Il Cliente predispone a propria cura e spese i locali per l'installazione e l'utilizzo degli apparati forniti da ISI Line e l'attivazione e fruizione dei Servizi, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie non espressamente incluse nella fornitura, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. Le conseguenze di eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi dovuti ad idoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente non incluse nella fornitura sono ad esclusivo carico del Cliente stesso.
- 4.2. L'attivazione presuppone l'espletamento di attività preliminari, anche presso il Cliente, funzionali a verificare che ricorrano le condizioni necessarie a procedere all'installazione delle apparecchiature e dei dispositivi previsti dal Contratto e all'attivazione dei Servizi, in modalità idonee alla loro erogazione. A tal fine, il Cliente consente al personale autorizzato da ISI Line, munito di documento di riconoscimento, l'accesso ai locali dove devono svolgersi dette attività in orario lavorativo previamente concordato, e consente tutte le verifiche e gli interventi propedeutici e necessari alla fornitura, assicurando la disponibilità dei locali e la sussistenza delle condizioni di legge per l'espletamento di tali attività (con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).
- 4.3. ISI Line procede all'attivazione ed alle attività ad esse propedeutiche concordando i tempi e le modalità di intervento con il Cliente, e comunque entro 90 giorni dall'Ordine o il diverso

termine di attivazione previsto nell'Offerta, salvo il caso fortuito, la forza maggiore ed il fatto del Cliente (che ad es. non consenta o rinvii le attività propedeutiche all'esecuzione del Contratto) e quanto previsto all'articolo 3.4. Se sussiste un impedimento temporaneo, il termine d'attivazione s'intende sospeso sinché perdura la situazione ostativa, fermo restando l'obbligo di ISI Line di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire, tempestivamente e comunque entro il termine di attivazione.

- 4.4. ISI Line comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione e la stessa si intende regolarmente effettuata a decorrere dalla data indicata nella detta comunicazione, fermo il diritto del Cliente di contestare la regolare attivazione a mezzo di formale reclamo.
- 4.5. Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo del Cliente che segnali un ritardo rispetto al termine massimo di attivazione della linea o di trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del medesimo Cliente) o lamenti di non essere stato tempestivamente informato sui tempi di intervento o impedimenti tecnico/amministrativi e/o di aver ricevuto informazioni non veritiere sui medesimi, ISI Line accerta la sussistenza del fatto e la sua imputabilità all'Operatore, ed in caso di esito positivo, riconosce automaticamente al Cliente, senza bisogno di ricevere apposita richiesta in tal senso, lo specifico indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi indicate.

**5. DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA E RECESSO**

- 5.1. Il Contratto ha una durata iniziale che, se non è diversamente specificata, è pari a 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione. Salvo disdetta del Cliente con lettera raccomandata A/R o PEC da recapitarsi almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, per ulteriori periodi di 12 (dodici) mesi. In caso di disdetta, sono addebitate tutte le commissioni dovute alla scadenza del Contratto secondo quanto specificato nel Contratto stesso, e si applica quanto stabilito agli articoli 12.8 e 12.9 per gli Apparatî.
- 5.2. Il Cliente ha il diritto secondo Legge (L. n. 40/2007) di recedere in ogni momento e senza alcuna penalità dal Contratto e/o cambiare operatore, e può esercitarlo, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante lettera raccomandata A/R o PEC o via fax confermato con raccomandata A/R o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive. Per la tempestività della raccomandata si considera la data di consegna all'Ufficio postale di accettazione. In tali casi è diritto di ISI Line addebitare al Cliente in un'unica soluzione tutti i "costi giustificati", antecedenti e successivi al recesso stesso e dallo stesso conseguenti e si applica quanto stabilito agli articoli 12.8 e 12.9 per gli Apparatî. Sono "costi giustificati" del recesso secondo Legge: tutti i costi sopportati da ISI Line in ragione dell'interruzione della fornitura e tutti gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti al Cliente in funzione di una permanenza minima del Cliente nell'Offerta, quando non ancora conseguita alla data di efficacia del recesso.
- 5.3. Se il Contratto è, ai sensi dell'art. 45 del Codice del Consumo, un "Contratto a distanza" (si conclude con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza), oppure, un contratto "negoziato fuori dai locali commerciali" (es. concluso / proposto alla presenza fisica e simultanea delle parti ma, fuori dai locali commerciali di ISI Line), il Cliente Consumatore ha diritto di recedere senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna mediante comunicazione scritta contenente dichiarazione esplicita della volontà di recedere, eventualmente redatta sul modulo allo scopo inserito nel Contratto, da inviare a ISI Line entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto e, per gli Apparatî, dal giorno in cui ne ha acquisito il possesso fisico, o entro il maggior termine previsto dalla Legge per i casi di mancata informativa sul diritto medesimo (recesso ex articoli 52 e ss. del Codice del Consumo). Le modalità e gli effetti di tale recesso sono specificati in apposita informativa nell'Offerta.
- 5.4. La comunicazione di recesso deve contenere almeno le generalità del Cliente, l'indirizzo civico di fornitura, i riferimenti identificativi del Contratto, il Codice di Trasferimento dell'Utenza del Cliente e specificare eventuale richiesta di Trasferimento verso un terzo fornitore; in caso di revoca della Proposta prima della conclusione del Contratto, oltre alle generalità del Cliente, e all'indirizzo civico di fornitura caso occorre specificare quantomeno i riferimenti identificativi della Proposta e il Codice di Trasferimento dell'Utenza del donating della eventuale procedura di Migrazione e/o Portabilità da interrompere. Con il ricevimento della comunicazione di recesso, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni, salvo quelle derivanti dall'intervenuta esecuzione anche parziale del Contratto fino alla data di efficacia del recesso, ivi compresi eventuali rimborsi e restituzioni previste dal Contratto medesimo.
- 5.5. In caso di disdetta o esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, sono dovuti dal Cliente i corrispettivi per le prestazioni erogate sino alla data di efficacia della disdetta o del recesso. In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, ISI Line restituisce gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente. Le condizioni di trattamento del credito residuo, anche in relazione alla richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, sono disciplinate dalla Carta dei Servizi.
- 5.6. ISI Line ha diritto di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC. In caso di recesso dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi la comunicazione del recesso sarà effettuata con 90 (novanta) giorni di anticipo mediante (i) annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, e (ii) avvisi a mezzo del Sito Internet del servizio di Assistenza Clienti.
- 5.7. Il Cliente prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi.

**6. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

- 6.1. Il Cliente deve pagare in favore di ISI Line gli importi stabiliti nel Contratto entro il termine indicato in fattura. Il pagamento deve essere integrale salvo quanto stabilito al seguente articolo 6.5.
- 6.2. Le fatture sono emesse con la cadenza indicata nel Contratto. In difetto di diversa specificazione le fatture hanno cadenza bimestrale ed i canoni sono fatturati anticipatamente. ISI Line si riserva il diritto di (a) posticipare la data di fatturazione qualora alla scadenza l'addebito a carico del Cliente sia inferiore alla soglia minima indicata nel Contratto e viceversa (b) anticipare la data di fatturazione qualora l'addebito a carico del Cliente sia superiore al consumo medio del Cliente negli ultimi 6 mesi, alla soglia di spesa prevista per lo specifico Servizio, o raggiunga comunque un livello anomalo rispetto al consumo medio della clientela ISI Line ("traffico anomalo").
- 6.3. Le fatture sono recapitate in forma cartacea a mezzo del servizio postale al recapito indicato dal Cliente nel Contratto. E' previsto l'addebito delle relative spese di spedizione con posta prioritaria, specificatamente indicate all'interno del documento contabile, a meno che il Cliente abbia attivato il servizio di invio delle fatture in modalità esclusivamente digitale, offerto da ISI Line per eliminare i costi di spedizione ed i problemi di gestione cartacea della fattura. In tale caso Operatore invierà la fattura e/o un avviso di disponibilità della stessa all'indirizzo di posta elettronica indicato allo scopo dal Cliente e renderà disponibile la fattura nella sezione



- ad accesso riservato dedicata al Cliente nel Sito Internet.
- 6.4. Il pagamento deve essere effettuato con domiciliazione su conto corrente bancario o postale del Cliente, o la diversa modalità di pagamento prevista dal Contratto. Spese, contributi, imposte o tasse inerenti il Contratto sono a carico del Cliente, salvo sia diversamente specificato. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato dal Cliente per l'intero, con espresso divieto per il Cliente non Consumatore di operare compensazioni.
  - 6.5. Il Cliente che ha presentato formale reclamo, oppure, che, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i., ha avviato, previo reclamo, una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore in merito ad un addebito, può sospendere il pagamento degli importi così contestati, e solo di questi, fino alla definizione del reclamo e in pendenza delle suddette procedure e nell'intervallo di tempo intercorrente tra queste ultime, per la durata massima di 3 mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione, termine entro il quale deve essere chiesta la definizione della controversia. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che risultino dovute all'esito della procedura di definizione della controversia.
  - 6.6. Qualora non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, il Cliente Consumatore è tenuto agli interessi di mora nella misura del saggio legale corrente maggiorato di 3 punti percentuali, in ogni caso entro il limite di cui alla L. 108/1996 e s.m.i., in materia di usura. Qualora non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, il Cliente non consumatore è tenuto agli interessi legali di mora di cui al D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i., e ad ISI Line spetta il rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte e, senza che sia necessaria la costituzione in mora, un importo forfettario di 40,00 Euro a titolo di risarcimento del danno. E' salva la prova del maggior danno che può comprendere i costi di assistenza anche legale per il recupero del credito. E' salvo il diritto di ISI Line, alla sospensione amministrativa dei Servizi e alla risoluzione del Contratto (v. articoli 7 e 15).
  - 6.7. L'Offerta può prevedere il versamento di una somma a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente. ISI Line si riserva il diritto di chiedere in qualsiasi momento al Cliente non Consumatore, che vi diviene obbligato, l'accensione di apposita fidejussione bancaria a prima richiesta, oppure, il versamento di una somma pari al valore economico della fornitura su base mensile, ovvero il relativo adeguamento. Qualora ISI Line abbia maturato nei confronti del Cliente un credito rimasto insoluto, ha facoltà di rivalersi sulle garanzie prestate che devono essere reintegrate dal Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla richiesta. Entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione a qualunque titolo del Contratto, ISI Line restituisce al Cliente le somme versate a titolo di garanzia in conformità all'articolo 1851 c.c., con facoltà di effettuare la compensazione di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.
- 7. OBBLIGHI A CARICO DI ISI LINE - SOSPENSIONE DEI SERVIZI**
- 7.1. ISI Line fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto stesso, ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori di qualità dei Servizi erogati, come da relazioni e resoconti periodicamente pubblicati, e parametri di qualità di cui alla Carta dei Servizi. E' fatta salva la possibilità di ricorrere a modalità alternative di fornitura in via provvisoria per sopperire a temporanei impedimenti.
  - 7.2. In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, ISI Line informa il Cliente con congruo preavviso e mezzi adeguati, indicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne dà notizia sul Sito Internet. ISI Line ha inoltre facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi anche senza preavviso, in caso di guasti che interessino la rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.
  - 7.3. Salvo quanto disposto per gli importi contestati dal Cliente con formale reclamo (v. articolo 6.5), in caso di inadempimento del Cliente, ISI Line può sospendere, con congruo preavviso, la specifica fornitura interessata dall'inadempimento del Cliente e altra fornitura dedotta in Contratto ad essa collegata e tecnicamente inscindibile. In caso di mancato pagamento entro la scadenza della fattura, in difetto di precedenti ritardi di pagamento del Cliente, ISI Line sollecita il pagamento assegnando al Cliente un congruo termine entro il quale provvedere, con l'avviso che, in difetto, ISI Line può sospendere la fornitura; diversamente, qualora il Cliente sia già incorso negli ultimi 24 mesi (o meno) in un ritardo di pagamento, ISI Line può procedere alla sospensione già a partire dal 7° (settimo) giorno successivo alla scadenza della fattura, previa comunicazione anche telefonica al Cliente. Rimane facoltà dell'Operatore sospendere subito e integralmente la fornitura di cui al Contratto, previa comunicazione anche telefonica al Cliente, nei casi di frode, uso improprio o abusivo di un Servizio (ad es. in violazione degli obblighi del Cliente) o se il Cliente incorre in più d'un inadempimento e/o ritardo di pagamento nell'arco di 6 (sei) mesi. Durante il periodo di sospensione il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi relativi alle prestazioni sospese.
  - 7.4. Anche a tutela del Cliente, in via precauzionale, ISI Line può sospendere in tutto o in parte il Servizio interessato da "traffico anomalo" (v. art. 6.2 lettera b), salvo contattare il Cliente per evidenziare la circostanza e le verifiche del caso. In presenza di "traffico anomalo" l'erogazione del servizio può essere subordinata al pagamento anticipato del traffico sviluppato, all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico effettuato e/o alla prestazione di idonea garanzia.
  - 7.5. La sospensione, in tutto o in parte, della fornitura, lascia intatta la facoltà di ISI Line di risolvere il Contratto (v. articolo 15), e il suo diritto a interessi e indennità per ritardato pagamento (v. articolo 6.6).
  - 7.6. Al fine di ottenere il ripristino della fornitura sospesa per inadempimento, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore quanto dovuto, a qualsiasi titolo, ragione o causa, ivi incluso un importo per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ai costi iniziali di attivazione, al netto di eventuali promozioni o, in difetto, pari al 5% del canone ragguagliato al mese del Servizio interessato dalla sospensione, o gli eventuali maggiori costi connessi. L'Operatore riattiva la fornitura sospesa entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto adempimento prima della eventuale risoluzione del Contratto.
  - 7.7. A fronte del reclamo del Cliente che segnali un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio per motivi non tecnici, ISI Line svolge i propri accertamenti entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo e, quando la detta sospensione o cessazione amministrativa risulti disposta per causa imputabile a ISI Line in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, l'Operatore riconosce automaticamente al Cliente, senza bisogno di ricevere apposita richiesta in tal senso, lo specifico indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi indicate.
- 8. SERVIZIO TELEFONICO E NUMERAZIONI D'UTENZA ASSOCIATE**
- 8.1. Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio del Contratto. Informazioni sulla copertura dello specifico Servizio Telefonico, le sue caratteristiche tecniche e gli indicatori di qualità dello stesso sono rese disponibili anche tramite il Sito Internet.
  - 8.2. Quando il Servizio Telefonico offerto è in tecnologia VoiP, il collegamento di accesso e la connettività Internet costituiscono indefettibile presupposto del Servizio, poiché la comunicazione vocale è trasmessa con l'uso del protocollo IP e della tecnica di commutazione di pacchetto sulla connettività Internet. L'indisponibilità di collegamento di accesso a banda larga continuo e ininterrotto e/o ogni disservizio afferente tale collegamento, quando fornito da terzo operatore, determinano la impossibilità di originare e/o ricevere chiamate per causa non imputabile a ISI Line e vanno prontamente comunicati dal Cliente a ISI Line. Il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione degli apparati nei suoi locali e, se per fruire del Servizio utilizza apparati, sistemi e servizi d'accesso che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente funzionanti, compatibili e interoperabili con apparati, sistemi e servizi forniti da ISI Line con il Contratto, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. La linea telefonica VoiP non consente la selezione o preselezione di un terzo operatore. La qualità del Servizio Telefonico VoiP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento, e sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati all'articolo 9.3, indipendenti da ISI Line anche quando trattasi del Servizio d'accesso di ISI Line.
  - 8.3. La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (Numerazione Geografica); salva contraria specificazione nel Contratto l'uso della Numerazione Geografica è vincolato allo specifico indirizzo di fornitura indicato nel Contratto. La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "5" (Numerazioni Nomadica) è comunque convenzionalmente associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio indicato dal Cliente nel Contratto ai fini delle chiamate ai numeri di emergenza, in presenza di impedimenti tecnici ad una più affidabile localizzazione del chiamante.
  - 8.4. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito ai numeri di emergenza: 112, 113, 114, 115 e 118. La sospensione del Servizio Telefonico, per qualsiasi motivo disposta, incluso il caso di esaurimento del credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, consente le chiamate ai numeri di emergenza, come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. E' facoltà dell'Operatore consentire, pendente la sospensione del Servizio, la ricezione di chiamate entranti.
  - 8.5. Salva diversa richiesta del Cliente, ISI Line attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento, o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge per il quale si rinvia alle informazioni di maggior dettaglio rese disponibili sul Sito Internet. In ogni momento, il Cliente può all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto sino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente (con PIN) verso determinate tipologie di numerazioni, escluse comunque le: numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche, numerazioni mobili o con regime tariffario equivalente. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Modalità e procedure di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco sono indicate dal Servizio assistenza Clienti e/o sul Sito Internet.
  - 8.6. La Legge riconosce al Cliente del Servizio Telefonico il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi. L'Operatore provvede a tali fini all'inserimento secondo Legge dei dati del Cliente nell'archivio elettronico unico ("DBU") e risponde nei limiti di questa; diversamente, la realizzazione degli Elenchi è curata da terzi e ISI Line non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.
  - 8.7. Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato nei 6 mesi precedenti la richiesta. Tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime 3 cifre. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il contraente può richiedere la comunicazione dei numeri completi delle relative comunicazioni.
  - 8.8. Il Cliente prende atto ed accetta che per evitare l'intasamento della rete e allo stesso tempo tutelare il Cliente e fornire allo stesso un servizio di qualità, ISI Line può abbattere una chiamata in uscita di durata superiore a 180 minuti, ferma restando la possibilità per il Cliente di effettuare nuova chiamata.
- 9. SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET**
- 9.1. Il Servizio di Accesso a Internet erogato sul collegamento d'accesso descritto nel Contratto consente al Cliente di collegarsi a Internet con la tecnologia, le modalità, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto. Il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione degli apparati nei suoi locali e se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di cui al Contratto con ISI Line, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.
  - 9.2. Il Cliente può verificare sul Sito Internet la disponibilità dello specifico Servizio e gli indicatori generali e specifici di qualità dello stesso Servizio come periodicamente aggiornati da ISI Line in conformità alla Legge, inclusi: la velocità di trasmissione dati, e più specificatamente la banda minima e massima in downloading e in uploading, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. ISI Line si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori (v. www.misurainternet.it), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da ISI Line per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore nelle modalità previste dal citato servizio di verifica gratuita della qualità e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, ha facoltà di recedere senza costi dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare ad ISI Line con raccomandata A/R e/o PEC con preavviso di 30 giorni. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta



sottoscritta, aderendo, se disponibile ISI Line, ad una offerta standard di ISI Line di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche proporzionali a quelle rilevate dal proprio Servizio. Il servizio di verifica non può essere riusato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

- 9.3. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche del terminale del Cliente, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e, o ancora l'uso di tecnologie di accesso wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, che, non prevedibili o non dichiarate dal Cliente, sfuggono al controllo dell'Operatore e non sono a lui imputabili; in tali casi, può anche rendersi necessaria una modifica o integrazione delle installazioni nei locali del Cliente, a cure e spese di quest'ultimo.
- 9.4. L'accesso ad Internet può essere limitato per effetto di ordini dell'Autorità, alle condizioni e nei modi di Legge.
- 9.5. Operatore si riserva di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti. Le dette procedure e relative ripercussioni sui servizi, se previste, sono descritte in Offerta.
- 9.6. Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso con espresso divieto di trasferimento a terzi. Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici fornisce allo scopo informazioni corrette e ne comunica tempestivamente a ISI Line ogni modifica, affinché quest'ultima possa aggiornare il Database del RIPE dove tali informazioni sono pubblicate in abbinamento agli indirizzi IP assegnati. Il Cliente garantisce che l'uso degli indirizzi IP assegnati sia conforme al Contratto e alle disposizioni del RIPE disponibili su <http://www.ripe.net>. Il Cliente è consapevole che il mancato uso o l'uso improprio delle risorse pubbliche assegnate può determinare la revoca delle stesse, e/o comportare limitazioni del Servizio, senza che alcuna responsabilità sia imputabile a ISI Line. Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP assegnati al Cliente tornano nella immediata disponibilità di ISI Line.

## 10. MIGRAZIONE E PORTABILITÀ

- 10.1. Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient) da e verso ISI Line (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità). Salvo specifico accordo tra fornitori e/o diversa disposizione di Legge, la Migrazione è esclusa quando il collegamento d'accesso di cui all'Offerta è "proprietario". Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso ISI Line può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale. Nel caso di gruppo di numerazione ridotta (GNR), la portabilità può riguardare l'intero blocco.
- 10.2. Migrazione e Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare di infrastrutture di accesso e/o di diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.
- 10.3. Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza). Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito dal donating in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via fax o e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito web dell'operatore stesso. Il Cliente deve conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da ISI Line con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste effettuate con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.
- 10.4. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Anche ai fini del buon esito del trasferimento dell'utenza verso ISI Line, il Cliente deve, contestualmente alla Proposta, o comunque prontamente, consegnare alla Rete di Distribuzione o trasmettere a ISI Line, seguendo le istruzioni di quest'ultima, l'apposito modulo, completo in tutte le sue parti e debitamente sottoscritto. Ne discende la cessazione della fornitura con il precedente fornitore del servizio oggetto di trasferimento, ma, salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Migrazione e/o Portabilità non vale da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il donating.
- 10.5. Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. ISI Line non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.
- 10.6. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga ISI Line a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. ISI Line non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza di una richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al recipient o al Cliente.
- 10.7. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie a dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente, ed ha diritto al rimborso di eventuali costi aggiuntivi documentabili.
- 10.8. In caso di cessazione, senza richiesta di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione può essere riassegnata, senza che il Cliente possa vantare pretese verso ISI Line per la perdita e/o l'utilizzo della numerazione da parte di terzi.
- 10.9. Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e Portabilità sono sul Sito Internet

## 11. SERVIZI ACCESSORI

- 11.1. Il Servizio di Posta Elettronica consente al Cliente l'utilizzo di caselle di posta elettronica del numero e tipo indicato nell'Offerta. Il Cliente del Servizio è informato che:
- a) l'adozione di sistemi di filtraggio dei contenuti e/o protezione dei sistemi e apparati usati dal Cliente da una parte non può garantire una tutela integrale da spam, infezioni, attacchi o falsi allarmi (essendo tali sistemi basati su tecnologie euristiche, ed erogati in modalità best effort), e dall'altra potrebbe comportare la cancellazione, senza che il Cliente ne abbia notizia, dei messaggi di posta elettronica in partenza e/o in arrivo, non imputabile all'Operatore che fornisce il Servizio e che pertanto è in ogni caso onere del Cliente verificare, almeno nei casi di messaggi di posta elettronica che vengono reputati dal medesimo di particolare importanza, il buon esito dell'invio e ricezione;
  - b) eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi del Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio di posta elettronica che rimane accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet;
  - c) ha l'onere di evitare il superamento dei limiti di capienza della casella di posta elettronica indicati nel Contratto provvedendo alla periodica cancellazione dei messaggi, e che il raggiungimento dei detti limiti può comportare l'impossibilità di ricevere o inviare messaggi e/o la cancellazione di quelli precedenti non imputabile all'Operatore;
  - d) qualora il Cliente non acceda alla propria casella di posta elettronica per un periodo superiore a 90 (novanta) giorni, previa comunicazione al Cliente, è facoltà di ISI Line disattivare la casella medesima, con conseguente cancellazione dei messaggi, salvo riattivare l'account di posta elettronica su richiesta del Cliente entro i successivi 120 (centoventi) giorni;
  - e) il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS, o spostamento o cancellazione del dominio il Servizio non potrà operare correttamente.
- 11.2. Il Servizio di Hosting o spazio web dedicato consiste nell'allocare uno spazio web dedicato al Cliente su apparati dell'Operatore, curando gli adempimenti atti ad assicurare l'uso di tale spazio da parte del Cliente fino al raggiungimento della capacità massima individuata nell'Offerta, e la sua visibilità sulla rete Internet salva esecuzione di contrario ordine dell'Autorità alle condizioni e nei modi di Legge.
- 11.3. Il Servizio di Registrazione e Gestione di nome a dominio consiste nel curare su mandato di pagamento del Cliente e con i dati dallo stesso forniti, la registrazione o il trasferimento di nomi a dominio, e successivamente curarne la gestione, il rinnovo e/o mantenimento, salvo quanto diversamente specificato. Il Cliente è informato che:
- a) il dominio chiesto potrebbe essere indisponibile anche se assente nei data base delle Registration Authorities o essere poi revocato dalle Autorità competenti;
  - b) ISI Line deve sottoporre le richieste alla Registration Authority competente con la dovuta diligenza e nel rispetto del loro ordine cronologico, ma non può garantire il buon esito dell'operazione né risponderne verso il Cliente, salvo che per mancata assegnazione, trasferimento o rinnovo conseguenti ad una violazione delle regole e delle procedure stabilite dalla predetta Autorità che l'Operatore doveva osservare nell'eseguire la prestazione;
  - c) il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster" che ISI Line, ove richiesto, provvederà ad attivare. E' obbligo del Cliente di rispondere ad eventuali messaggi di posta elettronica di verifica periodica eventualmente ricevuti dalla Registration Authority competente;
  - d) il Cliente deve fornire con cura ed attenzione a ISI Line le informazioni necessarie alla richiesta che saranno inserite dall'Autorità competente in un registro pubblicamente accessibile e deve controllare la correttezza dei dati pubblicati dall'Autorità sulla titolarità del dominio, poiché in assenza di contestazioni, da far pervenire a ISI Line entro 15 giorni dalla pubblicazione dei dati medesimi, gli stessi sono considerati corretti;
  - e) qualora il Cliente intenda affidare a ISI Line la gestione di un dominio registrato da un terzo fornitore, deve tempestivamente fornire a ISI Line il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, ISI Line comunica al terzo fornitore la volontà del trasferimento di gestione del nome a dominio in nome e per conto del Cliente;
  - f) il Cliente è assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio da quando ciò risulta nel database dell'Autorità competente; la cessazione del Contratto per qualunque causa comporta la cancellazione del dominio, salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi;
  - g) è onere del Cliente chiedere l'eventuale disdetta in tempo utile rispetto al termine di scadenza della registrazione previsto dalla Registration Authority; diversamente ISI Line procede al rinnovo e gli eventuali costi conseguenti anticipati da ISI Line sono addebitati al Cliente.

## 12. APPARATI

- 12.1. I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi oggetto del Contratto (v. il modem, il router Wi-Fi, i telefoni, centralini VoIP, etc., di seguito anche "Apparati") sono forniti al Cliente in noleggio, comodato d'uso gratuito o venduti secondo quanto stabilito nell'Offerta. ISI Line si riserva di consegnare Apparati in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati e il diritto di modificare o sostituire detti Apparati vigente il Contratto, per esigenze tecniche, a propria cura e spese.
- 12.2. La consegna, configurazione e installazione degli Apparati sono disciplinate dalla Offerta. In difetto, gli Apparati vanno ritirati presso la sede di ISI Line entro il termine di attivazione dei Servizi e la loro configurazione e installazione è a cura e spese del Cliente.
- 12.3. Il Cliente deve utilizzare gli Apparati in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da ISI Line e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, con divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo vigente il Contratto. In caso contrario, ISI Line non risponde di malfunzionamenti e la riparazione e/o sostituzione sono effettuate con addebito dei relativi costi al Cliente.
- 12.4. Gli Apparati in noleggio e comodato, e fino al pagamento dell'ultima rata quelli venduti a rate con riserva di proprietà, restano di proprietà di ISI Line, con l'obbligo del Cliente di mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, rispondendo quest'ultimo di tutti i danni eventualmente cagionati dal suo inadempimento.
- 12.5. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati di ISI Line con la massima cura e diligenza, assumendosi dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati di ISI Line è riservato ad addetti autorizzati da ISI Line, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di ISI Line. In caso contrario, ISI Line non risponde di malfunzionamenti e la riparazione e/o sostituzione sono effettuate con addebito dei relativi costi al Cliente.
- 12.6. Gli Apparati venduti sono coperti dalla garanzia legale di conformità in favore del Cliente Consumatore. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente Consumatore. In caso di difetto, il Cliente deve prontamente presentare formale



reclamo. La garanzia può essere prestata con la riparazione dell'Apparato difettoso o la sua sostituzione con altro dalle caratteristiche equivalenti o superiori. Quando a) la riparazione o sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose, b) non effettuate in un tempo congruo, o c) la sostituzione o riparazione effettuate gli hanno arrecato notevoli inconvenienti, il Cliente Consumatore ha diritto ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del Contratto, a sua scelta.

- 12.7. Il Cliente che non denunci il difetto prontamente e comunque entro il termine di 2 mesi dalla sua scoperta o che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 12.3 e 12.5 decade dalla garanzia e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione gratuita, e diviene responsabile di eventuali malfunzionamenti, limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a terze persone e/o cose.
- 12.8. Salva diversa disposizione, quando il Contratto cessa la propria efficacia o viene meno con riguardo all'Apparato fornito in noleggio o comodato o con riferimento ai Servizi cui è destinato, il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, l'Apparato a ISI Line, entro e non oltre 14 (quattordici) giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento - rispetto allo stato in cui l'ha ricevuto - dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutte le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc). Alternativamente, il Cliente può liberarsi dall'obbligo di restituzione dell'Apparato esercitando l'opzione di acquisto del medesimo, pagando l'importo specificato in Offerta entro il medesimo termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto. In difetto, ISI Line può, a propria scelta, recuperare l'Apparato con addebito al Cliente delle relative spese (queste quantificabili, quanto alle attività di disinstallazione, in ragione dei costi di chiamata e orari per l'assistenza non gratuita di cui all'Offerta o, in difetto, alla Carta dei Servizi, e quanto alle spese vive di trasporto sulla base di tariffario di primario corriere nazionale, tenuto conto del numero e peso dell'Apparato, e della distanza dalla sede ISI Line) o addebitare al Cliente l'importo specificato in Offerta, ciò che è facoltà dell'Operatore anche qualora la verifica d'integrità dell'Apparato, da compiersi entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla relativa restituzione o recupero, abbia esito anche solo parzialmente negativo.
- 12.9. Salva diversa disposizione, quando il Contratto cessa la propria efficacia con riguardo all'Apparato che il Cliente ha acquistato con addebito rateizzato del prezzo, o con riferimento ai Servizi cui è destinato, ISI Line addebita in un'unica soluzione al Cliente l'importo delle eventuali rate residue.

### 13. ASSISTENZA, MANUTENZIONE, RECLAMI, INDENNIZZI E RIMBORSI

- 13.1. ISI Line si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del Contratto; la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito Internet di ISI Line dove viene periodicamente aggiornata. La Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da ISI Line, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento ("reclami"), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di ISI Line. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per determinati inadempimenti contrattuali, e la disciplina per il rimborso di eventuali erronei addebiti.
- 13.2. ISI Line mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio Clienti per l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale e pubblica sul Sito Internet informazioni tecniche, amministrative e commerciali relative alle proprie offerte per adesione. Il Servizio Clienti è raggiungibile ai recapiti indicati sul Sito Internet, nella Carta dei Servizi e in fattura.
- 13.3. Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente, via mail o utilizzando l'apposita sezione del Sito Internet, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R., PEC o fax entro 48 ore. ISI Line si impegna a fornire riscontro al reclamo con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni.
- 13.4. Ai sensi dell'articolo 1227 cod. civ., il Cliente deve dare immediata comunicazione a ISI Line del disservizio, ritardo, guasto, malfunzionamento con formale reclamo da presentarsi nelle modalità indicate nella Carta dei Servizi e fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno e limitare rimborsi e indennizzi a carico di ISI Line. I reclami del Cliente che implicino accertamenti sul traffico effettuato devono essere presentati in tempo utile a consentire all'Operatore detto accertamento sui dati di traffico, tenuto conto che sono cancellati trascorsi 6 mesi dalla data di effettuazione del traffico stesso.
- 13.5. Il Cliente deve dare accesso ai propri siti a ISI Line, o terzi da questa incaricati muniti di documento di riconoscimento, in data e orario lavorativo concordati, per le verifiche e gli interventi tecnici necessari in relazione ai disservizi lamentati e/o agli interventi di manutenzione che si rendano comunque necessari. In caso di rifiuto da parte del Cliente, ISI Line, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura fintanto che il Cliente non consenta l'accesso a garanzia del buon funzionamento. Il termine per la riparazione e/o ripristino si intende sospeso sinché perdura.
- 13.6. Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti sono gratuiti salvo sia diversamente specificato nell'Offerta ed esclusi tutti i casi di interventi resi necessari e/o dovuti a dolo o colpa del Cliente, o a malfunzionamenti e/o incompatibilità di apparati del Cliente non oggetto del medesimo Contratto, o che risultino rifiutati e/o comunque impediti dal Cliente nella data/orario previamente concordati ("interventi a vuoto"). Per gli interventi non rientranti nell'assistenza gratuita si applicano i corrispettivi specificati nel Contratto.

### 14. DIVIETI D'USO IMPROPRIO E CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

- 14.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge o dal Contratto, il Cliente deve:
  - (a) utilizzare quanto fornito dall'Operatore in esecuzione del Contratto senza violare in alcun modo la Legge, incluse le disposizioni che il Réseau IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per l'uso di indirizzi IP pubblici, e ad astenersi: dal mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus o spamming); dal porre in essere attraverso i Servizi attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume o atte ad arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; dal comunicare, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici, diffamatori, e più in generale dal compiere atti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi, segni distintivi, brevetti, segreti industriali, etc.), il diritto alla protezione dei dati personali, alla libertà e segretezza delle comunicazioni, e alla inviolabilità del domicilio e dei sistemi informatici altrui;
  - (b) fare un utilizzo dell'oggetto del Contratto solo per le proprie esigenze di comunicazione, senza rivendita a terzi, consentendo l'uso di terzi solo se dallo stesso autorizzati e nel rispetto di quanto stabilito nel presente articolo, sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità;
  - (c) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto di fornitura,

astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni;

- (d) attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dall'Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sull'oggetto della fornitura, con espresso divieto di 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. Se non forniti e/o installati da ISI Line o suoi incaricati, il Cliente deve utilizzare apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, nonché compatibili con quelli di ISI Line, fornendo alla stessa tutte le informazioni ed i chiarimenti al riguardo richiesti oltre a consentire le verifiche e i sopralluoghi necessari ai fini delle verifiche di compatibilità con il sistema di rete di ISI Line;
  - 14.2. L'accesso alla sezione dedicata al Cliente sul Sito Internet e a taluni Servizi è consentito al Cliente tramite l'assegnazione in via esclusiva di un codice di identificazione personale (UserID) e di una parola chiave (Password), che le parti riconoscono come idonei ad identificare il Cliente. Il Cliente deve conservare UserID e Password preservandone la segretezza e confidenzialità con la massima attenzione e diligenza, impedendone ogni utilizzo improprio, indebito e non autorizzato. Inizialmente assegnati dall'Operatore, possono essere modificati in ogni momento e il Cliente deve provvedervi con periodicità almeno trimestrale. Il Cliente deve comunicare immediatamente per iscritto all'Operatore l'eventuale smarrimento, furto o perdita di UserID e Password, ed è informato che, in ogni caso, l'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi che siano venuti a conoscenza di UserID e Password sarà imputato al Cliente.
  - 14.3. Il Cliente deve dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparati e sistemi usati dal Cliente e dei dati ivi trattati (es. backup e antivirus e firewall opportunamente aggiornati) che siano adeguati alle proprie esigenze, per limitare il rischio di: utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati, distruzione dei dati archiviati. Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la esclusiva responsabilità del Cliente. Per tutelare la sicurezza del Cliente nell'utilizzo dei Servizi, l'Operatore si riserva la facoltà di fornire sistemi di protezione (es. backup, firewall, antivirus e antispam), rendendo disponibile al Cliente una spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità; tuttavia, tali sistemi non assicurano una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze. Il Cliente deve effettuare a proprie cure e spese il periodico salvataggio dei dati (back up); l'Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti in ciò sia previsto dal Servizio di backup eventualmente previsto dal Contratto.
  - 14.4. Il Cliente consente al personale autorizzato da ISI Line, munito di documento di riconoscimento, l'accesso ai locali in orario lavorativo previamente concordato, per tutte le verifiche e gli interventi necessari ad ISI Line per adempiere il Contratto, assicurando la disponibilità dei locali e la sussistenza delle condizioni di legge per l'espletamento di tali attività (con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).
  - 14.5. Il Cliente deve informare tempestivamente ISI Line circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi e agli Apparati e loro utilizzo, del quale il Cliente sia a conoscenza.
- ### 15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- 15.1. ISI Line può risolvere in tutto o in parte di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., per inadempimento di uno degli obblighi previsti dagli articoli: 3.3. e 3.4. lettera b (veridicità, esattezza e completezza di informazioni e/o documenti resi dal Cliente ai fini e in relazione al Contratto); 3.4. lettera a (condizioni atte a pregiudicare la regolarità dei pagamenti); 4.1. (attività a cura del Cliente propedeutiche alla fornitura); 4.2. (accessibilità e disponibilità dei locali del Cliente per lo svolgimento delle attività propedeutiche alla fornitura); 6.7. (prestazione garanzie richieste); 14.1. (uso conforme alla Legge, non lesivo di ordine pubblico, buon costume, minori, diritti di terzi; uso per le proprie esigenze di comunicazione/divieto cessione; uso conforme ai doveri di correttezza e buona fede; rispetto delle istruzioni dell'Operatore e impiego di apparati omologati e compatibili con i sistemi e servizi di ISI Line); 19.2 e 19.3 (diritti di proprietà intellettuale e industriale). Resta salvo in ogni caso il diritto dell'Operatore, in luogo dell'immediata risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., di procedere all'inoltro di una diffida ad adempiere secondo quanto previsto dall'articolo 1454 cod. civ., concedendo il termine di giorni 15 (quindici), decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intende risolto di diritto per inadempimento.
  - 15.2. Scaduto il termine indicato in fattura a carico del Cliente per il pagamento, o il termine assegnato per la prestazione della garanzia, previa diffida ad adempiere entro il termine di 15 (quindici) giorni, ISI Line può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 cod. civ.: (i) limitatamente agli Apparati e/o limitatamente allo specifico Servizio non pagato ed altri Servizi collegati la cui fornitura sia tecnicamente inscindibile dai primi; e (ii) per l'intero Contratto, nei casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio, e quando il Cliente è incorso nell'arco di 6 (sei) mesi in più inadempimenti o ritardi d'adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia.
  - 15.3. Nei casi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, salvo in ogni caso il diritto di ISI Line al risarcimento del maggior danno, il Cliente deve corrispondere in un'unica soluzione tutti gli importi maturati fino alla data della risoluzione, comprensivi: degli interessi e indennità di ritardato pagamento; degli sconti e vantaggi economici riconosciuti al Cliente in funzione di una permanenza minima del Cliente nell'Offerta quando non già conseguita alla data della risoluzione, quali costi per le prestazioni già eseguite; di un importo per le prestazioni di disattivazione pari alle commissioni previste alla scadenza del Contratto; di un importo per le spese di recupero degli Apparati da determinarsi, quanto alle attività di disinstallazione dei medesimi, in funzione del costo orario per l'assistenza non gratuita di cui alla Carta dei Servizi, e quanto alle spese vive di trasporto sulla base di tariffario di primario corriere nazionale, tenuto conto del numero e peso degli Apparati, e della distanza dalla sede ISI Line.
  - 15.4. ISI Line può risolvere il Contratto per eccessiva onerosità della prestazione ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1467 cod. civ. e per impossibilità sopravvenuta della prestazione ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1463 e seguenti cod. civ. che ricorre tra l'altro al verificarsi di: circostanze atte a ostacolare il regolare adempimento e/o tali da rendere la corretta esecuzione del Contratto impossibile o molto problematica per impedimenti tecnici, e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse, servizi e prestazioni di rete, autorizzazioni, permessi o altri requisiti amministrativi o circostanze specifiche relative ai locali del Cliente.
  - 15.5. Nei casi di cui sopra ISI Line comunica la risoluzione al Cliente a mezzo di raccomandata A/R, eventualmente anticipata via fax o posta elettronica.



## 16. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 16.1. Salvo quanto specificato al successivo articolo 16.2, il Cliente non può cedere a terzi il Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di ISI Line, che in ogni caso non lo libera dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 cod. civ.
- 16.2. Il cambiamento della persona fisica alla quale è intestato il Contratto con il Consumatore è soggetto al pagamento della indennità di subentro, salvi i casi di successione a titolo universale o particolare o quando il subentro al Cliente Consumatore avviene in favore di convivente dello stesso nucleo familiare. Il subentrante in qualità di cessionario del Contratto assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario succedendo in tutti i crediti e accollandosi tutti i debiti derivanti dal Contratto, inclusi quelli inerenti prestazioni già eseguite. Il Cliente non è tuttavia liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 cod. civ.
- 16.3. ISI Line è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto, e in tutto o in parte gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente, a qualsiasi società del Gruppo, ferma restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal Contratto nei confronti del terzo cessionario.

## 17. MODIFICA DEL CONTRATTO

- 17.1. Nei casi e limiti consentiti dalla Legge e/o per ragioni inerenti la riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche che emergano già all'esito delle verifiche di fattibilità, o, anche in seguito, per evoluzioni e/o riorganizzazioni del mercato, delle reti o dei servizi, per garantire una fornitura regolare ed efficiente, per modifiche nei costi sottesi, per assicurare la competitività della propria offerta, per esigenze di maggiore chiarezza e/o conformità alla Legge delle clausole contrattuali, o ancora in tutti i casi in cui sia a vantaggio del Cliente, ISI Line si riserva il diritto di modificare unilateralmente il Contratto, dandone apposita informativa sul Sito Internet e comunicazione scritta al Cliente, ciò che può avvenire anche con avviso separato in fattura, almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.
- 17.2. Nella comunicazione di modifica del Contratto - a meno che si tratti di modifiche migliorative che non comportano maggiori costi per il Cliente - ISI Line conferisce al Cliente il diritto di recedere dal Contratto stesso senza penali né costi di disattivazione. Il Cliente che intende avvalersene deve darne comunicazione a ISI Line mediante lettera raccomandata A/R, PEC, fax o e-mail da recapitarsi entro la data di entrata in vigore delle modifiche; il recesso rende inapplicabili le modifiche ed è efficace dalla data di entrata in vigore delle modifiche stesse; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.
- 17.3. Per le modifiche o integrazioni chieste dal Cliente durante la vigenza del Contratto, l'incontro della volontà delle parti deve risultare per iscritto o formarsi con le medesime modalità seguite in sede di conclusione del Contratto, con applicazione di quanto previsto al superiore articolo 3. Modifiche relative ai mezzi di pagamento si intendono con effetto solo per pagamenti che siano in scadenza dopo almeno 10 (dieci) giorni.
- 17.4. Modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

## 18. RESPONSABILITÀ E MANLEVE

- 18.1. ISI Line non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, per perdita di dati, per danni diretti o indiretti, causati da: (a) forza maggiore (es. incendi, sismi, alluvioni, frane e smottamenti, crolli di edifici, eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, etc.), (b) caso fortuito, o (c) fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparatii o sulle modalità di fruizione dei Servizi; uso o collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure installati in violazione di Legge; malfunzionanti o incompatibili con gli apparati e sistemi di ISI Line; uso improprio, abusivo o fraudolento dell'oggetto della fornitura; interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; mancata predisposizione da parte del Cliente di idonei sistemi di protezione, danni che il Cliente subisca nonostante l'adozione o in conseguenza dell'adozione di sistemi di protezione; mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; violazioni degli obblighi contrattuali del Cliente; violazioni di Legge da parte del Cliente o di terzi.
- 18.2. ISI Line non è responsabile per danni e disservizi derivanti da: (i) condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente o interferenze in ambiente cavo ignote a ISI Line al momento della conclusione del Contratto, né prevedibili o evitabili da parte dell'Operatore stesso; (ii) mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale di servizi di accesso o interconnessione necessari all'erogazione del Servizio che non sia imputabile all'Operatore; (iii) interferenze elettromagnetiche non dipendenti da ISI Line e specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili, non dichiarate dal Cliente ed ignote a ISI Line al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare il segnale radio di un collegamento, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente; (iv) interruzione o ritardi di Migrazione e/o Portabilità qualora la condotta di ISI Line sia stata conforme alla relativa disciplina di Legge; e (v) mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente di nomi di dominio scelti dal Cliente.
- 18.3. ISI Line non è responsabile dei contenuti trasmessi attraverso i Servizi sul quale non esercita alcun controllo. L'utilizzo del Servizio è imputato al Cliente, che risponde di qualsiasi danno arrecato all'Operatore o a terzi in conseguenza dello stesso.
- 18.4. La responsabilità di ISI Line verso il Cliente non Consumatore è limitata, escluso il caso di dolo o colpa grave, al corrispettivo complessivamente ed effettivamente versato dal Cliente per il Servizio interessato dall'inadempimento nei 2 (due) mesi precedenti lo stesso, al netto dei rimborsi, indennizzi e penali previsti dal Contratto. La misura delle penali indicate in Offerta prevale sulla misura degli indennizzi di cui alla Carta dei Servizi se concernenti la medesima fattispecie.
- 18.5. Il Cliente è responsabile e deve tenere indenne ISI Line da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, anche legale, che trovino causa o motivo in qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti dell'Operatore, che a loro volta trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.

## 19. PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

- 19.1. Qualora ISI Line abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparatii, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.
- 19.2. E' fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di ISI Line, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

- 19.3. Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, know how, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparatii, rimane di proprietà di ISI Line ovvero dei suoi licenzianti. E' fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di ISI Line o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di ISI Line stessa.

## 20. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE E FORO COMPETENTE

- 20.1. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla Legge (v. Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.), la cui proposizione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi dovuti, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).
- 20.2. Fermo restando l'obbligo richiamato all'articolo 20.1, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto è competente il Foro di Cuneo salvo che per il Cliente Consumatore per il quale rimane competente il Foro del luogo in cui lo stesso ha la residenza o il domicilio elettivo.
- 20.3. Fermo restando quanto disposto nei commi precedenti di questo articolo, il Cliente può, ove applicabile, promuovere una procedura volontaria di conciliazione d'anziano ad un organismo ADR di cui all'Elenco istituito e tenuto da AGCOM e pubblicato sul sito di quest'ultima, con le modalità e i termini di cui ai relativi regolamenti.

## 21. COMUNICAZIONI

- 21.1. Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere il codice identificativo dello stesso o, se ancora non concluso, della Proposta e va inviata:
- a) per ISI Line, nella sua sede di Via Marconi, 2 -12037 Saluzzo (CN), numero di fax 0175-249501, indirizzo PEC [isiline@businesspec.it](mailto:isiline@businesspec.it), indirizzo e-mail [servizioclienti@isiline.net](mailto:servizioclienti@isiline.net) e altri recapiti del Servizio Clienti come da Carta dei Servizi dell'Operatore, o, in caso di modifica, ai diversi recapiti comunicati in fattura, nella Carta dei Servizi e sul sito web;
- b) per il Cliente ai recapiti indicati nel Contratto o con lo stesso forniti, fino a diversa comunicazione scritta del Cliente.
- 21.2. Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti si intendono conosciute dall'altra Parte quando si disponga di ricevuta di ritorno della raccomandata, avviso di consegna PEC, rapporto positivo di trasmissione fax. I messaggi di posta elettronica si intendono conosciuti quando si disponga di avviso di ricezione del messaggio, oppure, siano trascorsi 15 giorni dall'invio senza ricevere messaggi di errore e/o mancata consegna, e salva prova contraria del destinatario. Quando il Contratto prevede l'invio di una comunicazione ad un recapito di posta elettronica è onere del destinatario assicurare il regolare funzionamento e chi invia non può essere chiamato a rispondere del mancato recapito per fatto imputabile al destinatario o suo terzo fornitore di posta elettronica (es. per indisponibilità di spazio nella casella di posta elettronica).

ORDINE DEI GIORNALISTI  
Consiglio Regionale Piemonte  
10128 Torino-C.so Stati Uniti, 27

22/11/24

Data \_\_\_\_\_ → Firma \_\_\_\_\_

## SPECIFICA SOTTOSCRIZIONE

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, dichiaro di aver letto e di approvare espressamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto:

- artt. 3.4, 4.2, 4.3, (presupposti fornitura/attivazione: correttezza/completezza informazioni / documenti del Cliente; condizioni atte a non pregiudicare regolarità pagamenti; accessibilità e disponibilità locali e risorse da trasferire; impedimenti tecnici o organizzativi); artt. 4.4 e 5.1 (decorrenza contratto e tacita proroga); art. 5.6 (diritto di recesso per ISI Line); art. 6.4 (divieto di compensazione - Cliente non Consumatore); art. 6.6 (interessi e indennità ritardato pagamento); art. 6.7 (garanzie); art. 7.1 (modalità alternative d'erogazione); artt. 7.2, 7.3, 7.4, (facoltà di sospendere la fornitura); art. 8.2 e 8.3 (limiti Servizio telefonico VolP); art. 9.3 e 9.5 (limiti Servizio Internet); artt. 10.3, 10.4, 10.5, 10.6 e 10.7 (limiti migrazione e portabilità); art. 11.1 lettere a, c e d (limiti posta elettronica) e art. 11.3 lettere a, b, c e d (limiti registrazione nomi a dominio); artt. 12.5 e 12.7 (limiti alla garanzia e all'assistenza gratuita su Apparatii); artt. 13.3 e 13.4 (modalità e termini reclami); art. 14.1 lett. b (vincolo d'uso per proprie esigenze di comunicazione, divieto rivendita); artt. 14.1, 14.2, 14.3 e 14.4 (divieti e oneri a carico Cliente nel fruire della fornitura); art. 15.1 e 15.4 (clausole risolutive espresse); artt. 16.1, 16.2 e 16.3 (divieto cessione per Cliente non consumatore; responsabilità cedente ex art. 1408 cod. civ. per Cliente Consumatore; cedibilità infragruppo per Operatore); artt. 17.1 e 17.2 (modifiche unilaterali del Contratto); art. 18.1, 18.2, 18.3, 18.4 e 18.5 (limitazioni di responsabilità e manleve); artt. 20.2 (Foro esclusivo di Cuneo per Cliente non Consumatore); 21.2 (prova comunicazioni).

22/11/24

Data \_\_\_\_\_ → Firma \_\_\_\_\_

ORDINE DEI GIORNALISTI  
Consiglio Regionale Piemonte  
10128 Torino-C.so Stati Uniti, 27

**INFORMATIVA PRIVACY****INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI NELL'AMBITO DEI CONTRATTI CON I CLIENTI AI SENSI DELL'ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")****TITOLARE DEL TRATTAMENTO****I.S.I.Line s.r.l.**Indirizzo: **via Guglielmo Marconi 2, 12037 Saluzzo (CN)**Numero di telefono: **0175-292929** / Fax: **0175-249501**Indirizzo e-mail: **info@isiline.net** / PEC: **isiline@businesspec.it** / Codice SDI (Fatturazione Elettronica): **M5UXCR1**  
("Società")**RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI (DPO)**Contatto e-mail: **dpo@isiline.net****DATI PERSONALI TRATTATI E FONTE DEI DATI**

per "Dati" si intendono quelli relativi a persone fisiche trattati dalla Società per la stipula e l'esecuzione del rapporto contrattuale con i propri clienti/committenti persone giuridiche ("Clienti"), quali quelli del legale rappresentante che sottoscrive il contratto in nome e per conto del Cliente, nonché dei dipendenti/consulenti del Cliente, coinvolti nelle attività di cui al contratto.

**DESCRIZIONE DEI TRATTAMENTI**

<b>FINALITÀ DEL TRATTAMENTO</b>	<b>BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO</b>	<b>PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI</b>
Finalità connesse all'instaurazione e alla esecuzione del rapporto contrattuale fra il Cliente e la Società.	Esecuzione del contratto per i Dati del legale rappresentante.  Legittimo interesse per i Dati dei dipendenti/consulenti del Cliente, coinvolti nelle attività di cui al contratto.	Durata contrattuale e, dopo la cessazione, per il periodo di prescrizione ordinario pari a 10 anni. Nel caso di contenzioso giudiziale, per tutta la durata dello stesso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.
Effettuazione di adempimenti amministrativo-contabili – quali la gestione della contabilità e della tesoreria, nonché della fatturazione (ad esempio la verifica e la registrazione delle fatture), in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente.	Necessità di adempiere ad un obbligo legale a cui è soggetta la Società.	
Recupero crediti stragiudiziale	Legittimo interesse	
<b>Se necessario, per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria</b>	Legittimo interesse	
Finalità di marketing (invio di comunicazioni commerciali/promozionali), tramite modalità automatizzate di contatto (come e-mail, sms o mms) e tradizionali (come telefonate con operatore e posta tradizionale) sui prodotti/servizi della Società, rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, indagini di mercato ed analisi statistiche.	Consenso del legale rappresentante del Cliente (facoltativo e revocabile in qualsiasi momento).	Fino a revoca consenso
Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i Dati saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.		

## CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei Dati è obbligatorio per la conclusione e/o per l'esecuzione del contratto. Il rifiuto di fornire i Dati non consente, pertanto, di instaurare il rapporto contrattuale e/o di adempierne le relative obbligazioni.

## DESTINATARI DEI DATI

I Dati possono essere comunicati a soggetti esterni operanti in qualità di titolari del trattamento, a titolo esemplificativo, autorità ed organi di vigilanza e controllo ed in generale soggetti, pubblici o privati, legittimati a richiedere i Dati.

I Dati potranno essere trattati, per conto del titolare, da soggetti esterni designati come responsabili del trattamento, che svolgono per conto del titolare specifiche attività, a titolo esemplificativo, adempimenti contabili, fiscali e assicurativi, spedizione della corrispondenza, gestione di incassi e pagamenti, etc..

## SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

I Dati potranno essere trattati dai dipendenti delle funzioni aziendali deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

## DIRITTI DELL'INTERESSATO - RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Contattando I.S.I.Line s.r.l. via e-mail all'indirizzo [privacy@isiline.net](mailto:privacy@isiline.net), l'interessato può chiedere alla Società l'accesso ai Dati che lo riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, la cancellazione dei Dati, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, nonché opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento effettuato per legittimo interesse del titolare.

L'interessato, inoltre, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiede abitualmente o lavora o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

L'interessato ha il diritto di revocare il consenso prestato in qualsiasi momento per le finalità di marketing e di opporsi al trattamento dei Dati trattati per le medesime finalità. Resta ferma la possibilità per l'interessato che preferisca essere contattato per la suddetta finalità esclusivamente tramite modalità tradizionali di manifestare la sua opposizione solo alla ricezione di comunicazioni attraverso modalità automatizzate.

## PRESA VISIONE DELL'INFORMATIVA

Con la sottoscrizione della presente, dichiaro di aver ricevuto e preso visione dell'Informativa Privacy e mi impegno a fornirla ai dipendenti/consulenti della società che rappresento.

Lì TORINO, il 22/ 11/ 2024

→ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

  
ORDINE DEI GIORNALISTI  
Consiglio Regionale Piemonte  
10128 Torino-C.so Stati Uniti, 27

## DICHIARAZIONE DI CONSENSO DELL'INTERESSATO

Io sottoscritto ITALIA Stefano, esaminata l'Informativa privacy sopra riportata, nella consapevolezza che il mio consenso è puramente facoltativo, oltre che revocabile in qualsiasi momento, acconsento quale legale rappresentante del Cliente al trattamento dei miei Dati personali da parte della Società, in qualità di titolare, per le finalità di marketing sopra indicate: invio di comunicazioni commerciali/promozionali, tramite modalità automatizzate di contatto (come e-mail, sms o mms) e tradizionali (come telefonate con operatore e posta tradizionale) sui prodotti e servizi della Società, rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, indagini di mercato ed analisi statistiche.

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

Lì TORINO, il 22/ 11/ 2024

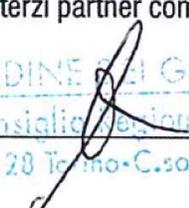
Acconsento al trattamento dei dati personali per la finalità di comunicazione dei dati, a società del Gruppo o a terzi partner commerciali di ISI Line per invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

→ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

  
ORDINE DEI GIORNALISTI  
Consiglio Regionale Piemonte  
10128 Torino-C.so Stati Uniti, 27

  
ORDINE DEI GIORNALISTI  
Consiglio Regionale Piemonte  
10128 Torino-C.so Stati Uniti, 27