

1. Oggetto del Contratto

- 1.1 Il Contratto disciplina il rapporto tra INTRED S.p.A. (di seguito "INTRED") e il "Cliente", quest'ultimo definito sia quale persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ("Cliente Consumatore" qualora indicato specificatamente), sia la persona fisica (generalmente, un professionista) o giuridica che sia micro-impresa, ovvero, abbia meno di 10 occupati con un fatturato inferiore a 2 milioni di euro ("Cliente Professionale", quando indicato specificatamente) in ordine alla fornitura dei servizi, come meglio descritti sul sito www.intred.it alle pagine dedicate alle relative offerte commerciali in vigore (il/i "Servizio/i"), alle condizioni previste dal Contratto e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi.
- 1.2 Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA, laddove applicabile.
- 1.3 Il rapporto fra INTRED e il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti "Condizioni Generali", nella "Sintesi Contrattuale", nella "Trasparenza Tecnica" (Allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS), negli allegati tecnici ove presenti e secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi presente sul sito www.intred.it (considerati nell'insieme il "Contratto").
- 1.4 L'ordine di prevalenza in caso di contrasto tra le diverse disposizioni sarà il seguente: eventuali allegati tecnici, Sintesi Contrattuale, Trasparenza Tecnica, Condizioni Generali di Contratto, Carta dei Servizi.

2. Conclusione del Contratto

- 2.1 La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia le facoltà, i poteri e abbia compiuto 18 anni.
- 2.2 Nel caso di linea già attiva con altro fornitore di accesso/ servizi Internet (ISP), il Cliente riconosce e accetta che la cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente e ISP diverso da INTRED sarà a carico del Cliente senza nessun coinvolgimento o responsabilità di INTRED.
- 2.3 Il Cliente può richiedere l'attivazione dei Servizi, formulando la proposta, attraverso l'apposita procedura via Internet sul sito www.intred.it/per-te.
- 2.4 Il presente Contratto potrà ritenersi concluso esclusivamente a seguito di accettazione da parte di INTRED della richiesta di attivazione dei Servizi, così come formulata dal Cliente secondo la modalità sopra indicata, con l'invio al Cliente del

riepilogo dell'ordine e delle sintesi contrattuali (la "Conclusione del Contratto").

- 2.5 INTRED si riserva la facoltà di non attivare il Servizio richiesto dal Cliente qualora: a) il Cliente sia o si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di INTRED; b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero risulti assoggettato ad altre procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) 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; d) per qualsiasi motivo di natura tecnica, organizzativa o commerciale l'erogazione dei Servizi sia impossibile.
- 2.6 Nel caso di Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente Consumatore avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni a partire dal quale quest'ultimo potrà recedere dallo stesso, senza costi, a mezzo e-mail o per raccomandata A/R all'indirizzo di cui all'articolo 17. Il diritto di recesso è escluso qualora il Cliente Consumatore abbia espressamente acconsentito all'attivazione o abbia fruito dei Servizi prima della scadenza dei 14 giorni.

3. Durata e diritto di recesso

- 3.1 Salvo quanto previsto dal successivo comma 2, la durata del Contratto è di 12 mesi dalla Conclusione del Contratto; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente ad INTRED, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, mediante lettera raccomandata A/R, PEC, o tramite e-mail all'indirizzo indicato nel successivo articolo 17, il Contratto sarà rinnovato tacitamente di anno in anno.
- 3.2 Il Cliente sarà libero di recedere in ogni momento dal Contratto, con un preavviso di 30 (trenta) giorni, con le medesime modalità di cui all'articolo 3.1. Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni contrattuali, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente nonché il pagamento di costi di disattivazione di cui all'articolo 3.4. INTRED procederà alla disattivazione dell'utenza nel rispetto del preavviso ricevuto.
- 3.3 Nel caso di offerte che prevedano, oltre al servizio, l'acquisto di apparati terminali, INTRED può stabilire periodi di rateizzazione più lunghi rispetto

alla durata del Contratto. In tale fattispecie, in caso di disdetta o recesso, resta inteso che saranno dovuti i ratei residui degli apparati. INTRED concorderà con il Cliente le modalità di pagamento delle rate residue.

- 3.4 In caso di recesso anticipato rispetto al primo impegno contrattuale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad INTRED i costi sostenuti per la disattivazione del Servizio indicati al link <https://www.intred.it/trasparenza/trasparenza-tariffaria/costi-tecnici>.
- 3.5 Qualora il Cliente abbia beneficiato di sconti sul canone legati alla durata minima, oltre ai costi di cui al 3.4, INTRED potrà richiedere la restituzione degli sconti nel rispetto delle Linee Guida AGCOM.
- 3.6 Dopo il primo impegno contrattuale, in caso di recesso, il Cliente non sarà più tenuto a corrispondere penali né costi di disattivazione.
- 3.7 Resta fermo il diritto del Cliente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del Contratto.
- 3.8 Il Cliente prende atto che la disattivazione del Servizio non determina, in nessun caso, l'automatica riattivazione del servizio con il precedente operatore, e non garantisce la possibilità di conservare il medesimo numero telefonico oltre i termini previsti dalla normativa.
- 3.9 Qualora il Cliente decidesse di revocare il recesso qualora risulti tecnicamente possibile ancora mantenere il Servizio, INTRED si riserva il diritto di applicare un costo Una Tantum pari a € 10,00 (dieci euro) oltre IVA per ristoro dei costi amministrativi e di gestione della pratica.

4. Attivazione del Servizio

- 4.1 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio da parte di INTRED è subordinata a una preventiva verifica tecnica da parte di INTRED delle caratteristiche della connettività richieste. Nel caso in cui, sulla base di un esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata, INTRED informerà il Cliente posta elettronica circa l'esito negativo dell'esame di fattibilità e non sarà tenuta a fornire al Cliente alcun Servizio né a corrispondergli alcunché sia a titolo di penale che a titolo di indennizzo.
- 4.2 INTRED attiverà il Servizio entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla Conclusione del Contratto, salvo il caso in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a INTRED, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi. Qualora il Servizio venga attivato da INTRED, con il consenso del Cliente, oltre i predetti 60 (sessanta) giorni

lavorativi dalla Conclusione del Contratto, lo stesso si riterrà valido. Qualora il Cliente annullasse l'ordine nelle more dell'attivazione dovrà corrispondere gli oneri previsti al 3.4.

- 4.3 L'eventuale ritardo nell'attivazione ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza per cause imputabili a INTRED, conferisce al Cliente i diritti previsti nella Carta dei Servizi, reperibile al link www.intred.it.
- 4.4 La fornitura del Servizio avverrà attraverso collegamenti tra l'infrastruttura tecnica di proprietà di INTRED e gli apparati installati presso il Cliente, tramite una connessione Internet, resa disponibile presso il Cliente da INTRED o da altro fornitore delegato da INTRED.
- 4.5 Il Cliente prende atto e acconsente che INTRED potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati necessari per fruire dei Servizi.
- 4.6 Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente a INTRED, ovvero altra impresa da essa incaricata, l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. La fornitura del Servizio non può perfezionarsi se il Cliente non consente l'accesso e/o l'attraversamento. Al verificarsi delle circostanze suddette INTRED addebiterà al Cliente, a titolo di "Intervento a Vuoto" un importo pari al diritto di uscita sommato alle ore effettivamente impiegate. Il dettaglio delle tariffe applicate è indicato al link: <https://www.intred.it/trasparenza/trasparenza-tariffaria/costi-tecnici>. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentano l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, non connessi al Cliente, INTRED non è responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.
- 4.7 La fruizione del Servizio potrà avvenire secondo le modalità indicate nel Contratto.
- 4.8 INTRED indicherà al Cliente, ove necessario, in occasione dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio.

5. Fornitura dei Servizi di Fonia, Servizi Accessori e Numerazioni

- 5.1 Il "Servizio di Fonia" è il Servizio telefonico accessibile al pubblico, o altro Servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di

originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Contratto. In ogni caso, INTRED garantisce l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza e di pubblica utilità nazionali. Si specifica, inoltre, che il Servizio di Fonia offerto in tecnologia VoIP potrebbe non supportare il servizio Fax Cliente.

5.2 Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da INTRED, (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a INTRED. Il Cliente prende altresì atto che (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da INTRED (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.

5.3 Nei sistemi di INTRED la numerazione geografica è associata al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. In ogni caso la numerazione geografica può essere assegnata esclusivamente nell'ambito geografico di appartenenza del prefisso così come indicato dalle leggi vigenti. Ogni identificativo d'utenza è comunque associato nei sistemi di INTRED all'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto. Pertanto, il Cliente prende atto e accetta che l'eventuale utilizzo della numerazione geografica (anche attivata con Servizio VoIP o altro analogo) al di fuori del domicilio dichiarato non potrà garantire il corretto funzionamento dei Servizi di Emergenza.

5.4 Al fine di fornire il Servizio, INTRED provvederà a effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente,

necessarie all'attivazione del Servizio stesso. Sono escluse da questa attività le formalità commerciali e contrattuali tra il Cliente e il precedente operatore, che rimangono a carico unicamente del Cliente.

5.5 Il Cliente prende atto che l'accesso alla totalità dei servizi forniti da altri operatori potrebbe non essere garantito. Ugualmente, non sarà possibile garantire l'effettuazione di chiamate ad alcune numerazioni speciali.

5.6 Il Cliente riconosce e accetta che l'attivazione del Servizio di Telefonia, con le suddette modalità, non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

5.7 Inoltre, il Cliente riconosce e accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di INTRED.

5.8 Nel caso in cui il Servizio non potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato con INTRED, il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione.

5.9 In caso di richiesta del Servizio di portabilità della numerazione telefonica, il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia.

5.10 In caso di Servizio di portabilità della numerazione telefonica, essendo necessaria la collaborazione sia dell'operatore cedente sia dell'operatore cessionario della numerazione telefonica originaria, INTRED non si assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore cedente, né per le conseguenze derivanti al Cliente nel caso in cui i numeri secondari comunicati dall'operatore assegnatario della numerazione telefonica originaria e presenti nei database del medesimo non corrispondano al numero primario indicato dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio.

5.11 In caso di recesso, allo scadere della procedura di disattivazione, il Servizio gestito da INTRED cesserà senza possibilità di ripristino. In ogni caso il Cliente mantiene il diritto di richiedere la portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso INTRED, sia da INTRED verso terzi fornitori, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del Contratto con l'operatore di provenienza.

5.12 Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto a essere inserito gratuitamente negli Elenchi

telefonici pubblici. A tal fine, INTRED sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle responsabilità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e INTRED non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

- 5.13 INTRED riporta sul proprio sito web, con rimando nella Carta dei Servizi, le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio, delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto, delle procedure adottate in caso di KO tecnico.

6. Fornitura dei Servizi Internet

- 6.1 Il Servizio consentirà al Cliente di collegarsi alla rete pubblica di comunicazione elettronica Internet tramite tecnologie differenti quali ad esempio xDSL, Vdsl, GPon, FTTH. La tecnologia utilizzata sarà quella specificata da INTRED sul proprio sito web e nel riepilogo dell'ordine del Cliente.
- 6.2 Il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da INTRED, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso; (ii) la capacità dei server cui ci si collega; (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service), (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e (vii) problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

7. Apparecchiature in comodato d'uso e/o noleggio

- 7.1 Con il termine "Apparecchiature" si intende ogni apparato tecnico, ivi compreso il terminale hardware o software per la codifica delle comunicazioni in pacchetti IP e il collegamento alla piattaforma INTRED, che sia nella disponibilità di INTRED e da questa concesso in comodato d'uso gratuito o noleggiato al Cliente, per tutta la durata del Contratto ed è coperto dalla garanzia fornita dal produttore del dispositivo. Il noleggio prevede l'applicazione di un corrispettivo.
- 7.2 INTRED si riserva il diritto di modificare o sostituire, a propria cura e spese, le Apparecchiature, o parte

di esse, per esigenze del Servizio o allo scopo di migliorare lo stesso. Gli Apparati eventualmente sostituiti avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelli forniti originariamente. Il Cliente si impegna a concordare con INTRED le date in cui tali interventi potranno essere effettuati e restituire a INTRED gli Apparati non più adeguati.

- 7.3 La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportati nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi: a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da INTRED; b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi; c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione; d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici); e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.
- 7.4 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione a INTRED. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da INTRED o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.
- 7.5 In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, INTRED si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.
- 7.6 In caso di eventuali modifiche della configurazione richieste dal Cliente e accettate da INTRED, il Cliente potrà spedire il dispositivo presso la sede INTRED o chiedere l'intervento di un tecnico *on site*. Resta inteso che le eventuali spese di spedizione sono a carico del Cliente. Sono altresì a carico del Cliente l'uscita nonché l'intervento del tecnico INTRED presso la sede del Cliente, come indicato nel sito internet al link <https://www.intred.it/it/trasparenza/trasparenza-tariffaria/costi-tecnici>
- 7.7 Le Apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di INTRED. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole,

obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

- 7.8 Il Cliente assume, altresì l'obbligo di conservare, proteggere e custodire i parametri e le credenziali delle Apparecchiature eventualmente comunicati.
- 7.9 Gli Apparati INTRED, sia essi concessi in comodato d'uso che in noleggio, già preconfigurati per la rete INTRED, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da INTRED e in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da INTRED.
- 7.10 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, il Cliente dovrà prontamente restituire a INTRED le Apparecchiature in suo possesso a proprie spese. Qualora ciò non avvenisse saranno inviati al Cliente due solleciti a distanza di almeno 2 (due) settimane l'uno dall'altro. Nel caso in cui, dopo tali solleciti, il Cliente non provvedesse alla restituzione delle Apparecchiature, INTRED potrà addebitare al Cliente il costo delle Apparecchiature medesime.
- 7.11 Il Servizio si intende erogato fino alla terminazione della linea di INTRED o di altro operatore utilizzato dalla stessa, nel caso non vi siano apparati forniti a qualunque titolo da INTRED nella sede del Cliente. Nel caso di noleggio delle apparecchiature, il Servizio si intende erogato fino all'apparato noleggiato e/o fornito in comodato d'uso da INTRED collegato alla rete locale del Cliente. Sono escluse da questo Contratto l'assistenza tecnica sui problemi relativi alle anomalie della rete LAN del Cliente.
- 7.12 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto da INTRED ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.

7.13 I Servizi INTRED, ove previsto, e in assenza di restrizioni opportunamente motivate e approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza, INTRED si limiterà a fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente. Dall'invio delle suddette specifiche e parametri, INTRED non potrà più fornire alcuna assistenza sull'apparato di proprietà del Cliente. Resta inteso che qualsiasi malfunzionamento o guasto della rete di accesso, derivante dall'intervento diretto del Cliente delle configurazioni sull'apparato di proprietà del Cliente non sarà imputabile a INTRED. Il Cliente accetta di tenere indenne INTRED da ogni pretesa di qualsiasi natura, anche di terzi, derivante dalla violazione dell'apparato di sua proprietà che determini malfunzionamenti e/o guasti, malfunzionamento generale o interruzione della rete INTRED.

7.14 Ferme restando le previsioni del presente articolo, il Cliente assume esclusiva responsabilità in caso di utilizzazione di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o dell'autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da INTRED. Nel caso di uso improprio dei Servizi ai sensi di quanto sopra, INTRED potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del C.C.

8. Segnalazioni, riparazione guasti, variazione e configurazione servizi

- 8.1 Il Cliente dovrà comunicare telefonicamente (al numero per l'assistenza clienti indicato sul sito web www.intred.it) e/o per iscritto al Servizio Clienti di INTRED, all'indirizzo indicato nel successivo articolo 17, eventuali difetti di funzionamento che impediscano totalmente e/o parzialmente l'utilizzo del Servizio.
- 8.2 INTRED si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi.
- 8.3 Il servizio di riparazione di un guasto è gratuito salvo i casi in cui tale guasto sia imputabile a dolo, colpa, negligenza o omissione del Cliente o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo e non forniti da INTRED. INTRED fornisce ai Clienti che ne facciano richiesta, un ulteriore servizio di manutenzione personalizzata le cui condizioni economiche e tecniche sono da stabilire tra le

Parti con apposito contratto. INTRED fornirà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda.

- 8.4 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a INTRED ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi (quale ad esempio l'inserimento di un numero telefonico aggiuntivo). INTRED risponderà le richieste nei tempi tecnici necessari, verificandone l'eseguitività, che verrà comunicata al Cliente unitamente alla data di introduzione e fatturazione al Cliente delle variazioni eventualmente richieste. INTRED non potrà eseguire le modifiche richieste dal Cliente quando ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete o al suo corretto funzionamento. Nel caso in cui tali richieste provengano dal Cliente moroso, INTRED provvederà a soddisfare le richieste soltanto dopo che sia stata sanata la morosità.
- 8.5 Tutti gli interventi relativi al funzionamento dei Servizi potranno essere eseguiti soltanto da INTRED o da terzi incaricati da INTRED, muniti di contrassegno di riconoscimento. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale INTRED o incaricato da INTRED.

9. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

- 9.1 Per tutti i Servizi forniti, ivi inclusi eventuali nuovi Servizi eventualmente attivati dal Cliente, quest'ultimo corrisponderà a INTRED i prezzi e/o canoni vigenti alla data della sottoscrizione del Contratto indicati nel riepilogo ordine. Per l'erogazione del Servizio di tipo *flat*, il Cliente riconosce a INTRED, a titolo di corrispettivo, un canone anticipato in funzione dell'abbonamento prescelto a partire dalla data di effettiva avvenuta attivazione ed un contributo di attivazione pari a quanto specificato sulla Proposta di contratto. Salvo specifica indicazione scritta riportata nella Proposta di contratto i canoni di abbonamento saranno fatturati anticipatamente con cadenza bimestrale. Il Cliente corrisponderà a INTRED gli importi dovuti entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, a fine mese, mediante addebito permanente in conto corrente tramite procedura SDD. Fatto salvo quanto previsto al

successivo articolo 10, INTRED potrà apportare modifiche ai canoni ed ai prezzi dei Servizi erogati in senso migliorativo per il Cliente.

- 9.2 Fatto salvo un diverso ed espresso accordo tra le parti, INTRED emetterà le proprie fatture relative al traffico telefonico, e/o eventuali servizi ricorrenti, con cadenza mensile. Il Cliente corrisponderà a INTRED gli importi dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura, a fine mese, mediante addebito permanente in conto corrente tramite procedura SDD. Per tale procedura, INTRED addebiterà al Cliente spese d'incasso pari ad € 1,00 (uno/00) oltre IVA. INTRED si riserva il diritto di posticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel listino nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse inferiore a € 20,00 (venti/00) oltre IVA. INTRED si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel precedente paragrafo nel caso in cui l'addebito al Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata. Nel caso in cui intenda contestare la fattura, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo di cui all'articolo 20 o utilizzare ogni altro strumento di tutela disciplinato dalla normativa vigente, pagando regolarmente gli importi indicati in fattura che non siano contestati. La fattura sarà inviata al Cliente via e-mail in formato elettronico. Le fatture sono consultabili e scaricabili dall'area personale My INTRED, a cui si potrà accedere tramite la homepage del sito www.intred.it con il codice cliente e la password indicate nella mail e/o sms di avvenuta attivazione del servizio (vedi circolare 12/e Agenzia Entrate 3/05/2013).
- 9.3 In caso di ritardato pagamento, il Cliente dovrà corrispondere a INTRED a titolo di penale interessi moratori pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti, calcolati sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto. Inoltre, in caso di ritardato pagamento, sarà addebitato un importo pari a € 5,00 (cinque euro) oltre IVA per le spese bancarie e amministrative sostenute da INTRED per il recupero del credito.
- 9.4 Nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento per cui è prevista la sospensione immediata - INTRED, previa comunicazione

scritta inviata al Cliente mediante e-mail o PEC, potrà disporre la sospensione e/o limitazione del Servizio interessato dal mancato pagamento decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente. Trascorsi 15 (quindici) dall'avvenuta sospensione, INTRED potrà risolvere il Contratto, fermi gli ulteriori rimedi previsti dalla legge.

- 9.5 Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi della Delibera 353/19/CONS e s.m.i. (Regolamento sulle procedure per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica).
- 9.6 Si considererà ritardato pagamento unicamente il pagamento avvenuto almeno 15 (quindici) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

10. Modifiche del Contratto

- 10.1 INTRED potrà modificare in ogni momento le presenti Condizioni Generali ovvero ogni altra condizione contrattuale; in tali casi, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione. I costi di disattivazione potranno, invece, essere richiesti qualora le modifiche siano: esclusivamente a vantaggio del Cliente; di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente; imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale.
- 10.2 INTRED, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, informerà il Cliente della modifica di cui al punto che precede con comunicazione in fattura, e-mail o con avviso sul sito web. Le modifiche saranno attuate da INTRED decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione al Cliente. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante raccomandata A/R o PEC o e-mail ai recapiti di cui all'articolo 17.
- In caso di richiesta di recesso completata entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente si applicheranno le precedenti condizioni

contrattuali per i servizi usufruiti sino alla data di disattivazione degli stessi. In caso di richiesta di recesso completata oltre il 31° (trentunesimo) giorno ed entro il 60° (sessantesimo), si applicheranno, sino alla data di disattivazione e per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le nuove condizioni contrattuali.

11. Sospensione dei Servizi

- 11.1 INTRED potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso per causa di forza maggiore, tra i quali, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. INTRED potrà, altresì, sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.
- 11.2 INTRED potrà sospendere l'erogazione dei Servizi anche in caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con un adeguato periodo di preavviso (tre giorni), salva la possibilità di interventi urgenti (della durata massima di tre ore) per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti con un preavviso di 12 (dodici) ore.
- 11.3 Dopo aver contattato il Cliente al fine di controllare che lo stesso sia consapevole del traffico anomalo effettuato o dell'inadempimento in essere, INTRED potrà sospendere l'erogazione dei Servizi informandone immediatamente il Cliente. In seguito all'avvenuto adempimento da parte del Cliente, INTRED riattiverà il Servizio sospeso. Qualora il Cliente non adempisse entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione dell'avvenuta sospensione, il Contratto sarà automaticamente risolto.
- 11.4 Al fine di evitare che eventuali complicazioni tecniche legate all'intasamento delle linee telefoniche utilizzate dai Clienti possano compromettere l'efficiente erogazione del Servizio a tutti i Clienti da parte di INTRED, quest'ultima si riserva il diritto di interrompere l'erogazione del Servizio nel caso in cui la chiamata del Cliente si protrasse per un lasso di tempo superiore a 60 (sessanta) minuti, ferma restando la possibilità per il Cliente di effettuare nuove chiamate. Il Cliente accetta

espressamente tale limitazione all'utilizzo del Servizio.

12. Condizione risolutiva

- 12.1 Il Contratto si risolverà di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che INTRED decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

13. Clausola risolutiva espressa

- 13.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni, e nelle ipotesi, di cui agli artt. 2.1, 9.4, 11.3, 14.2, 16.1, 16.2, 16.3 e 22.3, INTRED potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 C.C. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

14. Limitazioni di responsabilità

- 14.1 INTRED garantisce la continuità del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio, previa informazione al Cliente, in occasione di necessarie manutenzioni
- 14.2 INTRED non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da INTRED di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da INTRED e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi, mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica.

- 14.3 INTRED non sarà responsabile verso il Cliente e i soggetti a esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente supportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso, INTRED sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura salvi i casi di dolo o colpa grave.

- 14.4 Nel caso in cui INTRED sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause a essa imputabili e il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti con il Cliente), saranno applicate gli indennizzi riportati nella Carta dei Servizi (reperibile sul sito www.intred.it).

- 14.5 Il conteggio degli eventuali indennizzi decorre dalla dall'apertura del ticket da parte di INTRED a seguito di segnalazione da parte del Cliente. Sono in ogni caso esclusi i malfunzionamenti che dovessero essere originati da modifiche degli apparati di routing effettuate dal Cliente o da terzi quali, a titolo di esempio, cambi di configurazione, apertura di nuovi Servizi e problematiche riconducibili alla mancanza di adeguate protezioni elettriche sulla rete del Cliente.

- 14.6 L'indennizzo sarà riconosciuto al Cliente con l'attribuzione in fattura di uno sconto incondizionato ed una tantum a seguito di una richiesta scritta e formulata dal Cliente entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla conclusione dell'evento.

- 14.7 Gli indennizzi sono il solo ed unico rimedio per il mancato rispetto dei livelli di Servizio.

15. Normativa di settore

- 15.1 Il Cliente prende atto che INTRED fornisce i Servizi in conformità alla normativa italiana e dell'Unione europea in materia di comunicazioni elettroniche.

16. Obbligazioni del Cliente. Uso improprio del Servizio

- 16.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare il Servizio e a non farlo utilizzare a terzi, al fine di porre in essere comunicazioni idonee a causare danni o turbative a operatori di telecomunicazioni o utenti che comportino violazioni della normativa vigente. In caso di inadempimento del Cliente, INTRED potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio.

- 16.2 Il Cliente vigilerà affinché soggetti da lui non espressamente autorizzati non utilizzino il Servizio. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità per qualsiasi uso improprio dei Servizi.
- 16.3 Il Cliente dovrà informare tempestivamente INTRED di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione ai Servizi, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subito da INTRED a causa della mancata o intempestiva comunicazione.
- 16.4 Il Cliente sarà responsabile del contenuto e delle forme delle comunicazioni effettuate attraverso i Servizi e terrà INTRED indenne da ogni azione, pretesa o eccezione fatta eventualmente valere da terzi in relazione a tali comunicazioni nei confronti di INTRED.
- 16.5 Il Cliente assume ogni responsabilità nascente dall'uso di Apparecchiature collegate alla rete di INTRED prive delle omologazioni o autorizzazioni richieste dalla vigente normativa applicabile.
- 16.6 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati dallo stesso forniti a INTRED per l'esecuzione del presente contratto e terrà INTRED indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.
- 16.7 Per le comunicazioni telefoniche tramite protocollo IP, messe in opera tramite il Servizio, il Cliente riconosce e dà espressamente atto che tale Servizio non è concepito per l'utilizzo del canale fonia con modem per la trasmissione dati.

17. Disposizioni varie e comunicazioni

- 17.1 I riferimenti al Cliente o INTRED includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.
- 17.2 Ogni modifica o integrazione del Contratto dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica viene invocata.
- 17.3 INTRED effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente tramite proprio personale, ovvero tramite terzi da essa incaricati.
- 17.4 INTRED effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto unitamente alle fatture o mediante separate dichiarazioni, da inviarsi per posta, o a mezzo posta elettronica e/o PEC (posta elettronica certificata), che si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo postale, o indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente.

- 17.5 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a INTRED mediante lettera a INTRED S.p.A. - Servizio Clienti - via Tamburini, 1 - 25136 BRESCIA.

- 17.6 Inoltre, INTRED indicherà nel sito Internet www.intred.it i numeri telefonici e gli indirizzi e-mail e/o PEC (posta elettronica certificata) dei vari servizi e/o uffici preposti ad assistere il Cliente in caso di necessità.

- 17.7 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a INTRED, nelle forme di cui al comma precedente 17.6, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

18. Cessione

- 18.1 INTRED si riserva il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento. Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di INTRED.

19. Reclami e rimborsi

- 19.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, inviata mediante lettera raccomandata A/R o PEC (posta elettronica certificata), da inoltrarsi entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. Con riguardo al traffico di comunicazione maturato dal Cliente nel periodo di interesse, faranno fede le risultanze delle apparecchiature INTRED.
- 19.2 In caso di invio del reclamo, il Cliente può sospendere l'obbligo di pagamento dell'addebito di cui al servizio contestato. Il Cliente sarà comunque obbligato a pagare gli importi che non sono oggetto di contestazione.
- 19.3 INTRED sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente per iscritto, entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, INTRED provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, anche mediante compensazione nella successiva fattura.
- 19.4 In caso di mancato accoglimento del Reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare quanto previsto a titolo di mora come previsto dal precedente articolo 9, a decorrere dalla data di scadenza

della fattura. Tale indennità sarà addebitata nella successiva fattura.

- 19.5 Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da INTRED ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo articolo 20.

20. Tentativo di conciliazione. Foro competente

- 20.1 I Clienti che lamentino la violazione di un proprio interesse o diritto proveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom competente tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi della Delibera 353/19/CONS e s.m.i.
- 20.2 Il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo del Cliente Consumatore sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto. Nei casi di Cliente Professionale sarà competente il foro di Brescia.

21. Trattamento dei dati personali e Nomina a Responsabile del Trattamento

- 21.1 Per l'informativa circa il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 2016/679 "GDPR" si rimanda al documento reperibile al link www.intred.it/privacy.
- 21.2 Per i servizi, indicati nell'elenco reperibile al link www.intred.it/privacy, che richiedono il trattamento di dati personali per conto del Cliente, INTRED opera quale Responsabile ai sensi dell'art. 28 del GDPR.
- 21.3 Ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a cui integralmente si rimanda, il Responsabile si impegna ad osservare – e a fare in modo che tutti coloro che agiscono sotto la propria direzione a loro volta rispettino – gli obblighi stabiliti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati.
- 21.4 Con la presente Nomina, INTRED conferma di possedere i requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità richiesti dalla normativa privacy, potendo, dunque, mettere in atto, tra l'altro, misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che il trattamento dei dati, sia eseguito in conformità ai principi di legge.
- 21.5 INTRED garantisce il controllo sistematico e continuativo dei processi che riguardano la

sicurezza attraverso l'adozione delle misure tecniche organizzative previste dal sistema di gestione certificato ISO 27001.

- 21.6 Resta inteso che al termine – per qualsiasi causa – del Contratto, il Responsabile provvederà alla definitiva cancellazione dei dati trattati in ragione della presente nomina, tranne quando diversamente richiesto da norme di legge o in ragione di prescrizioni dettate dal Garante o da altre autorità competenti.

22. Codice Etico e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

- 22.1 Il Cliente dichiara di conoscere le previsioni di cui al D. Lgs. 231/2001 e di impegnarsi ad improntare il proprio comportamento, finalizzato all'attuazione del contratto, a principi di trasparenza e correttezza.
- 22.2 INTRED ha adottato, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (o Modello Organizzativo) e un Codice Etico entrambi reperibili sul sito www.intred.it.
- 22.3 La Controparte è tenuta a conoscere e rispettare il Modello Organizzativo e il Codice Etico. Il mancato rispetto consentirà ad Intred di esercitare la facoltà di risolvere il presente contratto a norma dell'art. 1456 del CC.

23. Clausole con specifica approvazione

- 23.1 Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 C.C., il Cliente dichiara di approvare specificatamente le clausole di cui ai seguenti articoli: 2. Conclusione del Contratto; 3. Durata e diritto di recesso; 4. Attivazione del Servizio; 5. Fornitura dei Servizi di Fonia, Servizi Accessori e Numerazioni; 7. Apparecchiature in comodato d'uso e/o noleggio; 8. Segnalazioni, riparazione guasti, variazione e configurazione Servizi; 9. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti; 11. Sospensione dei Servizi; 13. Clausola risolutiva espressa 14. Limitazioni di responsabilità; 16. Obbligazioni del Cliente. Uso improprio del Servizio; 19. Reclami e rimborsi; 20. Tentativo di conciliazione e Foro competente; 22. Codice Etico e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.