

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## Servizi di connettività e telefonia

### 1. OGGETTO

1.1. Vengono in questa sede regolate e disciplinate le condizioni di fornitura del servizio Voice over IP, RTG, ISDN, e connessione a banda larga fornito da S.P.E. Sistemi e Progetti Elettronici s.a.s. di P. Prandini & C. (nel prosieguo indicata brevemente come SPE) e dai carrier nazionali di volta in volta utilizzati, in qualità di intestatari delle numerazioni VoIP assegnate ai clienti finali, attraverso le formule commerciali visionabili sul portale [www.eleusi.com](http://www.eleusi.com). I servizi aggiuntivi eventualmente sottoscritti dal cliente sono disciplinati nei successivi articoli. Il Cliente prende atto del fatto che SPE fornisce i servizi in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni. Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei servizi stessi.

1.2 SPE si riserva di non accettare la richiesta di attivazione dei servizi formulata dal Cliente nei seguenti casi:

- a) qualora il Cliente si sia reso in precedenza inadempiente nei confronti di SPE, o risultino pendenze nei confronti dell'originario o di altri operatori di accesso;
- b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti sottoposto a procedure concorsuali;
- c) qualora il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia facoltà di diventare titolare del Contratto;
- d) qualora per qualsiasi motivo tecnico l'erogazione dei servizi sia impossibile;
- e) sotto qualsiasi circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione dei servizi.

1.3 I servizi prevedono tipicamente l'attivazione di un servizio internet a banda larga su linea RTG Telecom Italia già attiva o su linea naked (in assenza quindi di numero telefonico); prevedono inoltre la possibilità di effettuare e ricevere chiamate in tecnologia Voice over IP attraverso l'utilizzazione dell'accesso internet fornito. L'accesso ADSL presenta caratteristiche qualitative in grado di supportare almeno un canale fonic attivo. Resta inteso che tale servizio, nel suo complesso, non deve intendersi sostitutivo della telefonia tradizionale in quanto basato su accessi ADSL che, per loro natura, non presentano garanzie di continuità del 100%. In ogni caso, qualora il servizio ADSL sostituisse temporaneamente essere inattivo, è prevista la possibilità di trasferire le chiamate in ingresso su altre numerazioni (fisse o mobili) indicate dal Cliente. Il servizio prevede inoltre la consegna opzionale presso la sede del Cliente di linee RTG o ISDN al fine di garantire adeguato back up in caso di dissesto del servizio ADSL sostituito.

### 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il presente contratto si considera validamente concluso in uno qualsiasi dei seguenti casi:  
a) adesione attraverso Internet mediante la compilazione dei moduli elettronici pubblicati sulle pagine del sito [www.eleusi.com](http://www.eleusi.com). L'adesione si considererà completata attraverso la trasmissione telematica del contratto.

b) In alternativa il contratto si intenderà concluso attraverso la stampa del contratto e l'invio dello stesso presso S.P.E. Sistemi e Progetti Elettronici s.a.s. di P. Prandini & C., Via Liguria 5, 25125 Brescia o per fax al numero 0302449252.

2.2 Il presente servizio prevede la possibilità di attivare una linea ADSL presso la sede del cliente o l'attivazione di un servizio VoIP attestato sull'ADSL già utilizzata dal cliente anche con altro operatore.

2.3 Il Cliente, in qualunque momento all'interno della vigenza contrattuale può optare per il cambio del proprio profilo (purché non esista una limitazione dovuta alla propria natura giuridica, così come specificato nell'articolo 1.1.) rimanendo all'interno dei servizi offerti.

2.4 Il servizio prevede l'attribuzione di una serie di numerazioni geografiche corrispondenti alla residenza del titolare dell'abbonamento. Il Cliente si impegna sin da subito ad utilizzare tale numerazione esclusivamente dal luogo in cui dichiara di installare gli apparati consegnati. Inoltre il servizio prevede l'attivazione di una serie (funzionalmente al profilo selezionato) di numeri analogici POTS o digitali ISDN. Qualora il profilo scelto preveda l'assegnazione di una borchia ISDN, SPE, a sua insindacabile scelta, potrà optare per l'attivazione di due numerazioni analogiche.

2.5 Qualora il cliente abbia scelto di attivare le tariffe VoIP su linee telefoniche preesistenti dichiara di essere il titolare delle linee identificate dalle numerazioni indicate e di accettare l'attivazione della Carrier Pre Selection (CPS) sulle stesse.

### 3. DURATA DEL CONTRATTO-RECESSO

3.1 Come data di attivazione viene assunta la data di effettiva erogazione dei servizi VoIP, CS, CPS o dei servizi ADSL se successiva.

3.2 Qualora, per motivi indipendenti dall'attività di SPE, non sia possibile attivare servizi di connettività presso la sede del Cliente, il contratto si intenderà comunque validamente perfezionato per gli eventuali altri servizi attivati quali Carrier Pre Selection, Carrier Selection, numerazioni aggiuntive POTS o ISDN. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare il diritto di recesso dal contratto che sarà accettato da SPE previa verifica di saldo delle spettanze dovute per i servizi suddetti e a seguito del reinvio (eventuale) dell'apparato ricevuto. In ogni caso, qualora la linea ADSL associata al profilo, per qualsiasi causa, non possa essere attivata il cliente avrà diritto al rimborso, sulle bollette in essere, di una cifra pari al 30% dell'importo bimestralmente corrisposto a titolo di canone fisso.

3.3 Il contratto si assume a tempo indeterminato. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione contestualmente al reinvio, a proprie spese, dell'apparato all'indirizzo indicato nell'apposito foglio inviato in fase di installazione. Il recesso produrrà effetto dalla data di ricevimento dell'apparato. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad SPE gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Inoltre il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 50€ a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da SPE.

### 4. APPARATI

4.1 Il Cliente potrà scegliere, al momento della conclusione del contratto, apposito apparato (adattatore e/o modem e/o router) così come previsto nell'offerta di SPE.

4.2 Tale apparato potrà essere ceduto al Cliente oppure sarà di proprietà esclusiva di SPE, e verrà concesso in comodato d'uso gratuito al cliente che ne dovrà curare la custodia applicando le opportune cautele affinché lo stesso si preservi da danneggiamenti o guasti derivanti da imperizia.

4.3 Il Cliente si impegna ad adoperare l'apparato secondo le specifiche tecniche enunciate sul sito [www.eleusi.com](http://www.eleusi.com).

In caso di malfunzionamento dell'apparato fornito in comodato d'uso gratuito SPE provvederà alla sostituzione dello stesso attraverso una opportuna procedura che prevede:

- invio della richiesta di sostituzione dell'apparato tramite fax;
- invio dell'apparato al Cliente già configurato e ritiro, da parte del corriere dell'apparato non funzionante completo di tutti gli elementi forniti e nella scatola originale;
- tale servizio di sostituzione prevede degli oneri per contributo invio apparato a carico del Cliente che saranno accettati esplicitamente durante la procedura di sostituzione.

### 5. SERVIZIO CLIENTI

5.1 Tutte le segnalazioni relative a reclami e/o manifestazione di difetto di funzionamento del servizio potranno essere effettuate chiamando il numero telefonico 0302427266 oppure inviando una comunicazione ad SPE oppure aprendo una richiesta di intervento nell'apposita sezione del sito [www.eleusi.com](http://www.eleusi.com).

### 6. CORRISPETTIVI

6.1 Il Cliente è tenuto a saldare i corrispettivi dovuti di fronte alla prestazioni ricevute secondo quanto specificato nel sito [www.eleusi.com](http://www.eleusi.com) al momento della sottoscrizione dell'ordine e secondo quanto specificato nella propria area riservata.

6.2 Le fatture verranno emesse con cadenza bimestrale ed inviate in formato elettronico alla casella di posta elettronica del Cliente.

6.3 In caso di mancato consenso all'invio elettronico delle fatture, da fornire tramite sottoscrizione del relativo modulo, per ogni invio cartaceo via posta tradizionale verrà addebitato un importo forfettario di 1€.

6.4 Qualora si dovesse registrare un ritardo nei pagamenti dovuto a cause imputabili al Cliente verranno applicati a carico dello stesso interessi di mora calcolati in base al tasso EURIBOR maggiorato di 4,5 punti percentuali.

6.5 Ogni mutazione delle coordinate di pagamento o di dati relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati dal Cliente con tempestività tramite le coordinate di contatto specificate in precedenza.

6.6 In caso di ritardato pagamento o di inadempimento da parte del Cliente, SPE si riserva di affidare il recupero dei propri crediti a società esterne specializzate nel settore.

6.7 Il Cliente, qualora ritardasse nell'erogazione degli importi dovuti ed SPE fosse costretta a ricorrere a società esterne per il recupero degli importi, sarà tenuto a sostenere anche le spese associate, fatto salvo il maggior danno.

6.8 SPE si riserva inoltre il diritto di sospendere l'erogazione del servizio dopo 10 giorni dalla data di scadenza del pagamento non pervenuto. Il servizio rimarrà comunque amministrativamente attivo e, a carico del cliente verranno comunque imputati i canoni relativi al servizio stesso. SPE si riserva comunque, dopo 20 giorni di sospensione del servizio di dismettere completamente il servizio e di addebitare comunque i canoni a scadenza al Cliente.

### 7. MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

7.1 SPE si riserva la facoltà di variare le condizioni economiche e tecniche del servizio erogato a fronte del mutare di condizioni fondamentali di mercato, siano queste economiche tecniche o regolamentari. Le modifiche avranno effetto solo dopo 30 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente attraverso i mezzi di informazione e/o, in ogni caso, comunicate unitamente alle fatture o con separato avviso presso il recapito del Cliente.

7.2 Ove il mutare di condizioni risultasse sfavorevole per il Cliente finale, questi potrà recedere dal contratto, nel termine di 30 giorni dalla comunicazione delle modifiche medesime, inviando apposita raccomandata con ricevuta di ritorno.

### 8. UTILIZZO DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente, nella sottoscrizione del presente contratto, dichiara di aver preso conoscenza che il servizio erogato da SPE può prevedere, anche se non obbligatoriamente, una connessione ADSL attiva. Qualora non fosse possibile attivare un accesso a banda larga vige quanto già enunciato nell'articolo 3.2.

8.2 Il Cliente è obbligato a comunicare la cessazione, da parte sua, del servizio ADSL operativo con operatore diverso da SPE attraverso raccomandata con ricevuta di ritorno da trasmettersi ad S.P.E. Sistemi e Progetti Elettronici s.a.s. di P. Prandini & C., Via Liguria 5, 25125 Brescia o per fax al numero 0302449252.

8.3 Il Cliente è tenuto:

- a) a non utilizzare il servizio al fine di effettuare comunicazioni o trasmissione di file arrecanti disturbo, danni o turbative nei confronti di altri utenti o operatori.
- b) a non utilizzare il Servizio previsto come residenziale nel caso di utenza aziendale. SPE si riserva la facoltà di indagare relativamente al corretto utilizzo del servizio. Qualora tale obbligazione non venga adempiuta SPE si riserva di disconnettere immediatamente il servizio, di trattenere gli importi eventualmente incassati e di procedere legalmente per il risarcimento del maggior danno subito oltre al rimborso degli importi eccedenti il valore medio di consumo residenziale calcolato sulla propria base clienti.

8.4 Il Cliente dichiara di effettuare l'ordine indicando dati veritieri e corretti e di selezionare le numerazioni VoIP in funzione del proprio distretto di residenza. Se ne assume piena responsabilità e si impegna a trasmettere, entro 10 giorni lavorativi, i documenti personali attestanti la propria identità.

### 9. INTERVENTI A VUOTO

La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di una richiesta di intervento del Cliente riguardante la rete di S.P.E., venga accertato che la rete di S.P.E. è funzionante ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a S.P.E. (es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione, ecc.). In particolare S.P.E. a fronte della segnalazione di malfunzionamento svolge le seguenti attività:

- 1) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione;
- 2) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione.

In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- 1) presenza di malfunzionamento su rete S.P.E.; la richiesta viene gestita in modo standard;
- 2) assenza di malfunzionamento: la richiesta viene trattata come un intervento a vuoto;
- 3) assenza di malfunzionamento su rete S.P.E., ma presenza di malfunzionamento indotto ad esempio da eventuali prodotti tecnicamente non compatibili presenti presso il cliente finale o da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete elettrica, ecc.. S.P.E. interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando comunque al Cliente l'intervento come un intervento a vuoto. Nel caso di intervento a vuoto da parte del personale di S.P.E. sarà addebitato al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 80 Euro.

### 10. IPOTESI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE - CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

10.1 Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., il contratto potrà essere risolto da SPE nei seguenti casi:

- mancato pagamento dei corrispettivi;
- veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto
- utilizzo delle numerazioni da distretti non corrispondenti alla assegnazione originaria
- reinvio dell'apparato in caso di guasto dello stesso.

10.2 In caso di risoluzione per una qualsiasi delle cause previste dal precedente articolo il Cliente dovrà corrispondere ad SPE 120 € a titolo di gestione pratica di risoluzione, oltre al reinvio dell'apparato fornito a titolo di noleggio non gratuito.

10.3 Il presente Contratto sarà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 cod. civ., qualora il Cliente sia protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata ovvero risulti in ogni caso insolvente.

### 11. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

11.1 SPE non risponderà di malfunzionamento, ritardi nell'erogazione, sospensioni del servizio nei seguenti casi:

- a) forza maggiore o caso fortuito;
- b) manomissioni sugli apparati forniti;
- c) utilizzazione errata del Servizio da parte del Cliente;
- d) malfunzionamento della linea ADSL per scarsità di risorse imputabili al carrier da cui SPE abbia acquistato l'accesso o degli apparati elettronici utilizzati dal Cliente
- e) interruzione totale o parziale del Servizio per cause imputabili ad altro operatore telefonico

### 12. PROCEDURA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

12.1 In caso di qualsiasi controversia intercorrente tra SPE ed il Cliente varranno le condizioni e le modalità per la soluzione non giudiziale stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'Autorità giudiziaria ordinaria potrà essere effettuato solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale tentativo dovrà essere esperito e ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. I termini per agire in sede giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

### 13. FORO COMPETENTE

13.1 Salvo quanto previsto nei precedenti articoli, per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

### 14. SUBENTRO AUTOMATICO NEL CONTRATTO

14.1 Nel caso di cessione o successione a qualsiasi titolo dell'azienda Cliente, il cessionario od avente causa subentrerà nei diritti e negli obblighi del presente Contratto. Il Contratto non può essere ceduto a terzi senza la previa autorizzazione scritta di SPE.

Luogo: \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Il Cliente \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti dell'art.1341, 2° comma, del codice civile, il sottoscritto dichiara di aver preso conoscenza delle condizioni generali di contratto e di accettare espressamente i punti 1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

Luogo: \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Il Cliente \_\_\_\_\_

valido dal 1.1.2010 - Rev.3.2 del 21.12.2009

**S.P.E. Sistemi e Progetti Elettronici s.a.s. di P. Prandini & C. - Via Liguria,5 - I-25125 Brescia - Italia**  
Tel +39 0302427266 Fax +39 02700406565 E-mail [info@spe.net](mailto:info@spe.net) C.Fisc. & P.IVA-VAT Reg.No. IT02873850172