

## VALIDE PER TUTTI I SERVIZI

Il Cliente / Intestatario in particolare certifica e sottoscrive che i numeri telefonici (CLI) delle linee da abilitare appartengono solo ed esclusivamente all'intestario stesso di cui quindi è direttamente responsabile sia dal punto di vista legale che economico. Ove possibile e applicabile il Cliente / Intestatario richiede che sia effettuata la procedura di migrazione fornendo gli appositi codici necessari. L'attivazione dei servizi è subordinata alla copertura e alla disponibilità di rete..

Tariffazione al secondo senza scatto alla risposta.

## TARIFE PER CHIAMATE INTERNAZIONALI

**ZONE INTERNAZIONALI** (Sotto sono riportati gli abbinamenti tra zona e paese)

Zona 1 € cent 12,90 + Iva	Zona 4 € cent 49,00 + Iva	Zona 7 € cent 120,00 + Iva	Zona 10 € cent 400,00 + Iva
Zona 2 € cent 20,00 + Iva	Zona 5 € cent 69,00 + Iva	Zona 8 € cent 200,00 + Iva	Zona 11 € cent 700,00 + Iva
Zona 3 € cent 38,00 + Iva	Zona 6 € cent 90,00 + Iva	Zona 9 € cent 300,00 + Iva	Zona 12 € cent 1000,00 + Iva

La velocità di navigazione su internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server al quale ci si collega. Ambrogio garantisce la banda minima all'interno della propria rete fino ai punti di scambio con altre reti. L'effettiva velocità massima della connessione ADSL varierà in base alle caratteristiche tecniche e di copertura presso il Cliente / Intestatario.

Il Servizio Quantum è un servizio di connessione internet attraverso tecnologia xDSL con ridondanza su più canali fisici (coppie in rame) che utilizza la rete di nuova generazione Bistream Ethernet con una banda di Backhauling in COS1 (maggiore QoS). Il servizio permette, anche in caso di caduta di un canale fisico di mantenere attiva la connessione (con minori prestazioni). In caso di mancata copertura Bistream Ethernet su rete Ambrogio sarà utilizzata la rete tradizionale con le performance descritte.

### ADSL fino a 10 Mb

Caratteristiche:

- 1) Velocità DWN - fino a 10 Mb
- 2) Velocità UPL - fino a 1 Mb
- 3) Banda Garantita - 20 Kbps

### QUANTUM

**FIBRA 30 su rete mista rame:** velocità massima download 30Mb/s upload 3Mb/s, banda minima garantita 1Mb/s ridondata con ADSL.

In caso di mancanza di copertura fibra su rete mista rame sarà attivato il **Profilo 2 ADSL:** velocità massima lorda download 10Mb/s upload 1Mb/s, banda minima garantita 512Kb/s. Fuori Bistream Ethernet velocità massima lorda download 10Mb/s upload 0,5Mb/s, banda minima garantita 256Kb/s.

**FIBRA 50 su rete mista rame:** velocità massima download 50Mb/s upload 10Mb/s, banda minima garantita 2Mb/s ridondata con profilo piùFibra 30 su rete mista rame.

In caso di mancanza di copertura fibra su rete mista rame sarà attivato il **Profilo 3 ADSL:** velocità massima lorda download 20Mb/s upload 2Mb/s, banda minima garantita 1Mb/s. Fuori Bistream Ethernet velocità massima lorda download 12Mb/s upload 786Kb/s, banda minima garantita 384Kb/s.

**FIBRA 100 su rete mista rame:** velocità massima download 100Mb/s upload 20Mb/s, banda minima garantita 3Mb/s ridondata con profilo piùFibra 50 su rete mista rame.

In caso di mancanza di copertura fibra su rete mista rame sarà attivato il **Profilo 6 ADSL:** Velocità massima lorda download 40Mb/s upload 4Mb/s, banda minima garantita 2Mb/s. Fuori Bistream Ethernet velocità massima lorda download 20Mb/s upload 1.5Mb/s, banda minima garantita 768Kb/s.

**FIBRA 200 su rete mista rame:** velocità massima download 200Mb/s upload 20Mb/s, banda minima garantita 4Mb/s ridondata con profilo piùFibra 100 su rete mista rame.

In caso di mancanza di copertura fibra su rete mista rame sarà attivato il **Profilo 8 ADSL:** velocità massima lorda download 60Mb/s upload 6Mb/s, banda minima garantita 2Mb/s. Fuori Bistream Ethernet velocità massima lorda download 30Mb/s upload 2Mb/s, banda minima garantita 1Mb/s.

### BACKUP AGGIUNTIVO

In caso di caduta della connessione principale il backup aggiuntivo permette di continuare a navigare su web e di usare la posta elettronica (salvo guasto aggiuntivo sulla linea di backup).

### Wireless fino a 4Mb/1Mb

Caratteristiche:

- 1) Velocità DWN - fino a 4 Mb
- 2) Velocità UPL - fino a 1 Mb
- 3) Banda Garantita - 256 Kbps

Disponibile solo in Toscana e previa fattibilità tecnica e di copertura.

### ADSL di altra rete geografica

questa connessione è su rete diversa dalla primaria velocità massima lorda 2Mb/512Kb, banda minima garantita 60Kbps.

### E-MAIL

Ogni 5 caselle mail aggiuntive € 2,00 + Iva mensili (€ 2,44). Ogni casella di posta certificata successiva alla prima ha un costo di € 1,00 + Iva mensili (€ 1,22).

### SIM UMTS/LTE

Disponibile previa fattibilità tecnica e di copertura, questa connessione è indipendente dai fili telefonici, la SIM UMTS non dà garanzie di velocità.

### Accessori

- Scheda di rete USB € 49,00 + Iva
- Splittaggio linea € 60,00 + Iva
- Filtro ADSL € 10,00 + Iva
- Switch € 49,00 + Iva
- Adattatore tripolare € 3,00 + Iva

Intervento tecnico € 60,00 + Iva per ogni ora lavorativa  
**Servizio di disdetta a mezzo Raccomandata A/R verso altri operatori telefonici**

- 1) € 9,99 + Iva per ogni disdetta inviata
- 2) € 35,00 + Iva se la raccomandata è gestita tramite lo studio legale.

Il servizio si limita all'invio della raccomandata con i dati indicati dal cliente. In nessun caso Ambrogio sarà responsabile per eventuali ritardi nella disattivazione del servizio o per eventuali disservizi effettuati dal gestore disdetto.

**Zona 1:** Alaska, Australia, Austria, Belgio, Canada, Corea del Sud, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Giappone, Grecia (Atene), Hawaii, Hong Kong, Irlanda, Isole Baleari, Isole Chatham, Isole Vergini (US), Lussemburgo, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Porto Rico, Portogallo, Regno Unito, San Marino, Spagna, Svezia, Svizzera, Taiwan (Taipei), U.S.A., Vatican City.

**Zona 2:** Andorra, Argentina (Buenos Aires), Azzorre, Brasile (Rio de Janeiro), Brasile (Sao Paulo), Cile, Cina (Beijing), Corea del Sud (cellulare), Gibilterra, Grecia, Indonesia (Jakarta), Islanda, Isole Farøe, Israele, Madeira, Malesia, Malta, Monaco, Palestina, Polonia (Warsaw), Rep. Ceca, Russia (Mosca), Russia (S. Pietroburgo), Singapore, Taiwan, Ungheria, Ungheria (Budapest), Zimbabwe.

**Zona 3:** Albania, Antille Olandesi, Argentina, Argentina (Buenos Aires cellulare), Bahamas, Bermuda, Brasile, Brunei Darussalam, Cina, Cipro, Colombia, Costa Rica, Estonia, Filippine (Manila), Georgia, Grecia (cellulare), Guadalupa, Guam, Islanda (cellulare), Isole Cayman, Israele (cellulare), Liechtenstein (cellulare), Macao, Malawi, Malta (cellulare), Messico (Guadalajara), Messico (Mexico City), Monaco (cellulare), Norvegia (cellulare), Norvegia (cellulare), Polonia, Rep. Ceca (cellulare), Rep. Dominicana, Rep. Slovacca, Romania (Bucaresti), Russia, S. Pierre & Miquelon, Slovenia, Sud Africa, Sud Africa (Città del Capo), Sud Africa (Johannesburg), Swaziland, Thailandia (Bangkok), Taiwan (cellulare), Ucraina (Kiev), Ucraina (Odessa), Venezuela (Caracas).

**Zona 4:** Albania (cellulare), Algeria, Angola, Antigua & Barbuda, Antille Francesi (cellulare), Antille Olandesi (cellulare), Armenia, Aruba, Australia (cellulare), Austria (cellulare), Barbados, Barein, Belgio (cellulare), Benin, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Botswana, Brasile (cellulare), Bulgaria, Cile (cellulare), Cina (cellulare), Cipro (cellulare), Costa Rica (cellulare), Croazia, Danimarca (cellulare), El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Estonia (cellulare), Filippine, Filippine (cellulare), Finlandia (cellulare), Francia (cellulare), Gabon, Germania (cellulare), Giappone (cellulare), Gibilterra (cellulare), Guadalupa (cellulare), Guiana Francese, Guinea, Indonesia, Irlanda (cellulare), Isole Reunione, Isole Turks & Caicos, Kazakistan, Kuwait, Lesotho, Lettonia, Libia, Lituania, Lussemburgo (cellulare), Macao (cellulare), Mayotte, Messico, Messico (cellulare), Moldavia, Montenegro, Yugoslavia, Namibia, Nuova Zelanda (cellulare), Olanda (cellulare), Olanda (paging), Panama, Perù, Portogallo (cellulare), Regno Unito (cellulare), Rep. Slovacca (cellulare), Romania, S. Kitts & Nevis, Samoa (USA), Serbia-Yugoslavia, Slovenia (cellulare), Spagna (cellulare), Sud Africa (cellulare), Svezia (cellulare), Svizzera (cellulare), Trinidad & Tobago, Ucraina, Uganda, Ungheria (cellulare), Uzbekistan.

**Zona 5:** Anguilla, Azerbaigian, Azzorre (cellulare), Bangladesh (Chittagong), Bangladesh (Dhaka), Bangladesh (Sylhet), Belize, Bielorussia (cellulare), Bolivia, Burundi, Burundi (cellulare), Butan, Camerun, Camerun (Douala), Congo, Croazia (cellulare), Dominica, Ecuador, Gambia, Gana, Giamaica, Gibuti, Grenada, Guatemala, Haiti, Isole Comore & Mayotte, Isole Seychelles, Isole Vergini (UK), Kenya, Kirgistan, Lettonia (cellulare), Libano, Liberia, Macedonia, Madagascar, Marianne del Nord, Marocco, Mauritania, Montserrat, Mozambico, Namibia (cellulare), Niger, Nigeria (Lagos), Oman, Papua Nuova Guinea, Paraguay, Perù (cellulare), Polinesia Francese, Polonia (cellulare), Qatar, Rep. Centrafricana, Romania (cellulare), S. Lucia, S. Vincent & Grenadines, Sri Lanka, Sudan, Tagikistan, Thailandia, Tanzania, Tunisia, Turchia, Turkmenistan, Ucraina (cellulare), Uruguay, Venezuela, Zaire, Zambia.

**Zona 6:** Antartico, Arabia Saudita, Bangladesh, Burkina Faso, Ciad, Costa d'Avorio, Egitto, Giordania, Groenlandia, Guinea Equatoriale, Honduras, India (Bombay), India (Hyderabad), India (Madras), India (New Delhi), Isole Fiji, Isole Marshall, Isole Maurizio, Libano (cellulare), Madagascar (cellulare), Maldive, Mali, Mongolia, Nicaragua, Nigeria, Nigeria (cellulare), Rep. Democratica del Congo (cellulare), Ruanda, S. Elena, Senegal, Togo, Zaire (cellulare).

**Zona 7:** Ascensione, Bangladesh (cellulare), Cambogia, Egitto (Freephone), Etiopia, Guinea-Bissau, Guyana, India, Iran, Isole Capo Verde, Isole Christmas, Isole Cocos, Isole Falkland, Isole Tonga, Laos, Micronesia, Myanmar, Nepal, Nuova Caledonia, Pakistan, Palau, Samoa Ovest, Sierra Leone, Siria, Suriname, Suriname (cellulare), Yemen.

**Zona 8:** Cambogia (cellulare), Corea del Nord, Cuba, Diego Garcia, Eritrea, Guantanamo Bay, Iraq, Isole Niue, Isole Norfolk, Isole Salomone, Kiribati, Nauru, Sao Tome & Principe, Somalia, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam.

**Zona 9:** Afghanistan, Austria (Special Services), Canada (Special Services), Danimarca (Special Services), Inmarsat, -Mini M Indian Ocean region, Isole Midway, Isole Niue (Special Services), Regno Unito (Special Services), Svezia (Special Services), Tristan Da Cunda, U.S.A. (Special Services), Wallis & Futuna, Zanzibar, Isole Cook.

**Zona 10:** Antigua & Barbuda (Audiotext), Bahrain (Audiotext), Egypt (Premium), GLOBALSTAR, Guinea-Bissau (Audiotext), Hong Kong (Audiotext), Inmarsat (B Atlantic Ocean region East), Inmarsat (B Atlantic Ocean region West), Inmarsat (B Pacific Ocean region), Inmarsat (M Atlantic Ocean region West), Inmarsat (M Indian Ocean region), Inmarsat (M Indian Ocean region, MHSD), Inmarsat (Mini M Atlantic Ocean region East), Inmarsat (Mini M Atlantic Ocean region West), Inmarsat (Mini M Pacific Ocean region), Isole Norfolk (Audiotext), Isole Norfolk (Special Services), Jamaica (Audiotext), Kiribati (Audiotext), Mauritius (Audiotext), Monaco (Audiotext), Nauru (Audiotext), Papua Nuova Guinea (Audiotext), Poland (Audiotext), Qatar (Audiotext), THURAYA RMSS NETWORK, Tokelau, Tunisia (Audiotext), Tuvalu (Audiotext), Vanuatu (Audiotext).

**Zona 11:** Belgio (Premium Services), Ciad (Special Services), Germania (Special Services), Inmarsat, IRIDIUM (8817), Isole Cook (Audiotext), Isole Fiji (Audiotext), Isole Niue (Audiotext), Isole Salomone (Audiotext), Isole Wake, Israele (Premium Services), Nauru (Special Services), Olanda (Premium Services), Regno Unito (Premium Services), Sierra Leone (Special Services), Sud Africa (Premium Services), Svizzera (Special Services), Venezuela (Audiotext).

**Zona 12:** Cile (Audiotext), IRIDIUM (8816). EMS REGIONAL MOBILE SATELLITE SYSTEM.

# Condizioni Generali di Contratto

## “SERVIZI TLC”

Tra Ambrogio S.r.l. (di seguito "Prato") con sede legale in Prato, viale della Repubblica 241/243, Codice Fiscale 01905320972, iscritta al Registro delle imprese di Prato al n. 481897, in persona del legale rappresentante pro tempore, Sig. Franco Tocchi

Il Cliente/Professionista (di seguito il "Cliente") come definito dall'art. 1, comma 1 lettera pp) del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante il "Codice delle Comunicazioni elettroniche" (di seguito anche il "Codice"); di seguito congiuntamente anche le "Parti"

### 1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "Condizioni"), assieme alla Carta dei Servizi, disciplinano il rapporto fra Ambrogio S.r.l. (di seguito "Ambrogio"), ed il Cliente, in ordine all'offerta e fornitura di Servizi di comunicazione elettronica al pubblico, quali i Servizi di telefonia fissa verso numerazioni con il medesimo prefisso o con prefissi diversi da quelli del Cliente, Servizi di accesso alla rete Internet e altri Servizi (di seguito "Servizi"), come meglio specificati nel presente contratto, nel contratto di attivazione Servizi TLC e nell'Allegato Tecnico. I Servizi sono offerti da Ambrogio alle Condizioni di seguito specificate ed ai prezzi indicati nel presente contratto, nell'Allegato tecnico e nel contratto di attivazione Servizi TLC (di seguito anche "Listino"). Tutti i prezzi sono esclusi di IVA, laddove applicabile. Tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, sono fornite da Ambrogio nelle presenti Condizioni generali di Contratto, nella Carta Servizi e nelle offerte commerciali di cui ai Servizi e Listini (Allegato Tecnico disponibile sul sito web www.youneed.it), così come prescritto anche dalla Delibera n.664/06/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito "Agcom").

1.2 Il Servizio di telefonia fissa oggetto del presente contratto è fornito da Ambrogio in modalità così detta "VOIP" ("Voice over IP"), l'utenza del Cliente sarà erogata da postazione fissa, tramite reti con tecnologia a commutazione di circuito, tecnologia Voice over IP o altre tecnologie a commutazione di pacchetto, tramite Ambrogio o in conformità del contratto sottoscritto con un operatore autorizzato, scelto da Ambrogio (di seguito il "Fornitore"), e diverso dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Ambrogio, il Servizio. Tale modalità VOIP implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Ambrogio come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo "Voice over IP". Il Cliente, per il Servizio VOIP prende atto che:

a) il Servizio è reso in modalità tecniche e trasmissiva diverse dal tradizionale Servizio di telefonia vocale, per cui possono intervenire nelle comunicazioni in questione delle variabili di parametri fondamentali nelle trasmissioni, quali, a titolo esplicativo e non esaustivo, il ritardo, il jitter (cioè il differente tempo di interarrivo dei pacchetti che deve essere compensato da una bufferingazione); la perdita di pacchetti o di comunicazioni o di dati, il codificatore vocale, o la cancellazione dell'eco. Ambrogio non garantisce "la qualità percepita del parlato" del Servizio VOIP, per l'intera durata della conversazione, e non sarà in ogni caso responsabile di qualsiasi inconveniente dovesse manifestarsi nell'erogazione del Servizio, non dovuto a problemi tecnici, omissioni o fatti, direttamente imputabili agli apparati o mezzi utilizzati da Ambrogio, che non potrà conseguentemente ed in ogni caso essere considerato responsabile per qualsiasi danno anche indiretto o eventualmente occorso al Cliente, salvo fatti derivanti da comprovati dolo o colpa grave di Ambrogio;

b) il Servizio potrebbe non garantire le comunicazioni e/o l'instradamento delle chiamate verso numeri di emergenza e delle chiamate di pubblica utilità, per i quali dovrà essere utilizzato un Servizio di telefonia su rete pubblica commutata;

c) i parametri di qualità e di sicurezza della rete IP non sono assimilabili alla rete telefonica pubblica e che, pertanto, Ambrogio non sarà in ogni modo responsabile sia per i danni diretti e/o indiretti (sia con riferimento al danno emergente, che al lucro cessante) subiti dal Cliente e/o terzi, in conseguenza dell'uso del Servizio, salvo i casi di eventi imputabili ad Ambrogio per suo dolo o colpa grave;

d) la qualità del Servizio VOIP dipende dalla congestione della rete Internet, pertanto, è possibile verificarsi degrading, spezzettamenti della voce, o altre anomalie. Nel caso in cui dovesse venire a mancare la connettività internet, la linea VOIP non potrà effettuare né ricevere chiamate. I Servizi fax, pos, teleallarme, dial-up non sono garantiti dalla linea VOIP. Per tali Servizi, il Cliente dovrà utilizzare la linea di telefonia tradizionale.

e) il prefisso richiesto e assegnato deve essere utilizzato esclusivamente nella zona geografica del prefisso stesso in ottemperanza alle vigenti normative in merito al divieto di usare le risorse di numerazione geografiche al di fuori del distretto designato dalla numerazione stessa (sino a che tale divieto perduri ai fini del PNN) e ad eventuali limitazioni nella fornitura delle informazioni relative all'ubicazione del chiamante nell'accesso ai Servizi di emergenza.

Per i Servizi forniti da Ambrogio in modalità così detta "ULL" ("Unbundling del Local Loop") (dove presente copertura di rete), l'utenza del Cliente (il doppio in rame, l'ultimo miglio) sarà collegata in centrale ad apparecchiature di Ambrogio o di un operatore autorizzato, scelto da Ambrogio (di seguito il "Fornitore"), e diverso dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Ambrogio, sia il Servizio di fonìa, che il Servizio di trasmissione dati ove richiesto. Tale modalità ULL implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Ambrogio come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo "Unbundling del Local Loop". I Servizi in modalità "ULL" potrebbero essere attivati solo se il Servizio in modalità "VOIP" non fosse tecnicamente disponibile.

Per i Servizi forniti da Ambrogio, in modalità così detta "WLR" ("Wholesale Line Rental"), (dove presente copertura di rete), l'utenza del Cliente collegata in centrale ad apparecchiature di Ambrogio o di un operatore autorizzato, scelto da Ambrogio (di seguito il "Fornitore"), e diverso dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Ambrogio, i Servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare o ricevere chiamate telefoniche e Servizi correlati; nonché Servizi di instradamento a destinazione del traffico originato dal cliente finale e diretto ai numeri di qualsiasi decade da 0 a 9, con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici d'emergenza, ai sensi della deliberazione 694/06/CONS. Tale modalità WLR implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Ambrogio come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo ("Wholesale Line Rental") I Servizi in modalità "WLR" potrebbero essere attivati solo se il Servizio in modalità "VOIP" non fosse tecnicamente disponibile.

1.3 Ambrogio indicherà, il contenuto e i limiti relativi alle diverse singole opzioni ed offerte (relativamente a ciascuno dei Servizi), di volta in volta disponibili, nonché i relativi corrispettivi e contributi fissati anche sul sito Internet www.youneed.it. Ambrogio potrà proporre l'estensione del presente Contratto ai prodotti e Servizi che entreranno a far parte del proprio portafoglio prodotti. Tutti i prezzi sono IVA esclusa, laddove applicabile. Le presenti Condizioni generali sono da ritenersi integrative, o, laddove contrastanti, derogatorie, delle Condizioni generali di Contratto relative alla fornitura di Servizi di telecomunicazioni operanti tra le parti.

### 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1. La richiesta di erogazione dei Servizi dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, ai sensi di legge, e che diverrà responsabile dell'utilizzo dei Servizi erogati da o tramite Ambrogio, e che diverrà responsabile dell'utilizzo di YouNeed erogato da Ambrogio. Il sottoscrittore, e responsabile dell'utilizzo che riceverà le credenziali personalizzate per l'accesso ai Servizi, in ogni caso garantisce di essere il titolare del rapporto contrattuale ovvero di aver ottenuto le autorizzazioni necessarie ai sensi di legge dal titolare.

2.2. Per i Servizi forniti in modalità VOIP, ULL, WLR, la richiesta di erogazione dei Servizi, nel caso di linea già attiva con altro operatore di Accesso, dovrà essere effettuata dal soggetto titolare del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, in essere al momento della conclusione del Contratto con riferimento alla linea telefonica oggetto del Contratto medesimo, ovvero da soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal titolare e sia pertanto munito dei relativi poteri (l'uno e/o l'altro "Cliente"). Il Cliente garantisce di essere il titolare di cui sopra, ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare medesimo per poter richiedere l'attivazione e usufruire dei Servizi. Il Cliente riconosce ed accetta che, come specificato altresì al precedente articolo 1, la conclusione del Contratto implica ed ha quale conseguenza la cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente ed altro operatore di accesso diverso da Ambrogio.

2.3 Il Contratto si intende concluso alla data di accettazione da parte di Ambrogio ad erogare i Servizi richiesti, in seguito alla sottoscrizione del modulo di attivazione da parte del potenziale cliente. L'accettazione può essere fatta per fatti concludenti con l'attivazione dei servizi. Il contratto avrà decorrenza a far data dall'attivazione dei Servizi. E' sempre fatta salva la facoltà di Ambrogio di non accettare la proposta di contratto.

2.4 Ambrogio si riserva la facoltà di non attivare i Servizi richiesti dal Cliente nei seguenti casi: a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Ambrogio o risulti moroso nei confronti dell'originario fornitore di accesso; b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) qualora, nel caso di attivazione su linea già attiva, risulti che la richiesta di erogazione dei Servizi sia stata effettuata da un soggetto diverso dal Titolare, ovvero diverso dal soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal Titolare medesimo. d) qualora, nel caso di attivazione su linea non attiva, il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del Contratto; e) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile. In tal caso Ambrogio non sarà tenuta a comunicare al Cliente la propria decisione di non accettare la proposta di Contratto.

Ambrogio potrà, a propria tutela, sia assumere le necessarie informazioni con i mezzi che riterrà più opportuni sempre nel rispetto della vigente normativa, sia conservare i dati relativi ad eventuali inadempimenti da essa patite.

2.5 Il Cliente potrà opporsi in ogni tempo e nei modi di cui all'articolo 7.1 (Servizi Clienti - Segnalazione guasti - Verifiche tecniche), ad una fornitura non richiesta di Servizi..

2.6 Ove successivamente indicato i giorni lavorativi si intendono tutti i giorni della settimana dal Lunedì ai Venerdì, escluso Sabato e festivi.

2.7 L'utente del Servizio ha diritto all'attivazione gratuita dei Servizi di blocco selettivo di chiamata a P.I.N. o di blocco permanente di chiamata, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 418/07/CONS, Delibera 600/09/CONS, e successive modifiche ed integrazioni. Per ulteriori informazioni riguardo i Servizi di sbarramento selettivo delle chiamate, nonché in ogni momento per l'attivazione di tali Servizi, gli utenti possono contattare i numeri di assistenza Clienti.

### 3. DURATA - DIRITTO DI RECESSO - PROCEDURA DI MIGRAZIONE - MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE

3.1 Il Contratto ha validità 2 (due) anni, a decorrere dall'attivazione dei Servizi.

3.2 Ambrogio si impegna ad avvisare l'Utente dell'approssimarsi del termine per comunicare il recesso con almeno 60 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del vincolo contrattuale. Se il Cliente non comunica per scritto con dichiarazione recettizia almeno 30 giorni prima la disdetta ad Ambrogio, il Contratto si intenderà rinnovato per un uguale periodo biennale.

3.3 Resta inteso comunque che ai sensi dell'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007, il Cliente sarà libero di recedere dal presente Contratto dando un preavviso di 30 (trenta) giorni, comunicato mediante lettera raccomandata A/R o comunicazione PEC da inviarsi alla casella [assistenza@ambrogioec.com](mailto:assistenza@ambrogioec.com), sussistendo i requisiti soggettivi.

3.4 In caso di cessazione anticipata, per qualsivoglia motivo, del Servizio rispetto alla durata contrattuale, è previsto il pagamento del Servizio fino all'effettivo giorno di disattivazione.

3.5 Ambrogio, inoltre, garantisce il diritto del Cliente di chiedere la migrazione verso altro Operatore (c.d. OLO2OLO), con contestuale number portability e passaggio della linea di accesso, o number portability pura, del Servizio di telefonia e/o del Servizio di accesso a internet. In caso di migrazione verso altro Operatore, Ambrogio cesserà la fatturazione del Servizio, alla data in cui sarà completato il passaggio del Cliente verso il nuovo Operatore. Resta inteso, che completata la migrazione del Servizio verso altro Operatore, detto Servizio si intenderà cessato e non sarà più erogato da Ambrogio. Sarà comunque onere del Cliente corrispondere ad Ambrogio i costi di cui sopra. Ambrogio si impegna a collaborare con il Cliente per fornire tutta l'assistenza necessaria per la migrazione, fornendo in fattura, nell'area web riservata al Cliente, o mediante il call center i codici all'uppo necessari, per facilitare il processo di passaggio. L'esecuzione del recesso dalla fornitura dei Servizi TLC non determina l'interruzione dell'erogazione del Servizio YouNeed.

3.6 Poiché i Servizi vengono attivati antecedentemente al momento della prenotazione dell'intervento d'installazione anche qualora il Cliente non consentisse l'intervento tecnico per l'installazione non è configurabile la mancata attivazione. Pertanto, i costi di attivazione ed i canoni saranno regolarmente fatturati al Cliente, fino al recesso comunicato nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto. In caso di mancata o ritardata attivazione per scelta o comportamento imputabile al Cliente gli apparati per poter usufruire del Servizio richiesto ed attivato restano a disposizione del Cliente medesimo e questi dovrà richiederne nuovamente l'installazione, fermo il fatto che il costo dei Servizi attivati decorre comunque dall'attivazione anche in assenza di installazione. La restituzione degli apparati per i Servizi, ancorché accettata da Ambrogio, non sarà considerata cessazione degli effetti del Contratto, in quanto il recesso deve essere comunicato nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto.

3.7 Ambrogio modifica le presenti Condizioni generali di contratto, ivi inclusi i Piani Tariffari del Servizio Attivato, solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'Utente. In caso di modifiche delle Condizioni contrattuali ed economiche del presente Contratto, Ambrogio si obbliga ad informare il Cliente, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, e dell'Allegato A alla delibera 519/15 Cons.Agcom entro il termine di (30) trenta giorni dalla notifica delle proposte di modifiche delle Condizioni contrattuali. Il Cliente avrà diritto di recedere senza penali, né costi di disattivazione, e di passare ad altro operatore, se non intende accettare le nuove condizioni. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche, qualora non dovesse accettare le nuove Condizioni, mediante comunicazione scritta da inviare con raccomandata A/R o via pec.

Nel caso in cui l'Utente che ha esercitato il diritto di recesso chieda contestualmente il passaggio verso altro Operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si continueranno ad applicare le condizioni vigenti alle modifiche intercorrente. Ambrogio nel caso in cui non dovesse riuscire ad impedire tecnicamente l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù delle modifiche contrattuali.

3.8 Qualora il Cliente receda dal Contratto solo in relazione ad uno o più dei Servizi attivati, il presente Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi.

3.9 Per i Servizi forniti in modalità VOIP, ULL, WLR il Cliente prende atto che la disattivazione del Servizio di accesso diretto alla rete operata dal Fornitore 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. Qualora il Cliente receda dal Contratto e contestualmente, e in forma scritta mediante invio di raccomandata A/R o nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto, notifici a Ambrogio l'intenzione di riattivare la propria linea telefonica con il precedente operatore o altri operatori di accesso, Ambrogio, inoltrerà, la relativa richiesta. In tale ipotesi, al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea telefonica di quest'ultimo resterà comunque attiva con Ambrogio sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo Ambrogio e il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti fino all'effettivo passaggio all'operatore successivo. Trascorsi 30 giorni senza che tale operatore abbia provveduto all'attivazione della linea, Ambrogio si riserva di disattivare in ogni caso i Servizi, senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità, a nessun titolo, in capo a Ambrogio.

### 4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO – INDENNIZZO AUTOMATICO – ACCESSO

4.1 Fermo restando l'impegno di Ambrogio a ridurre al minimo i tempi necessari all'attivazione dei Servizi, l'allacciamento iniziale dei Servizi avviene, nel caso di linea attiva entro 90 (novanta) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, nei modi e nei termini di cui all'articolo 2. Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione dei Servizi potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di operatore.

4.2 Ai sensi delle delibere Agcom 73/11/Cons e dell'Allegato A alla delibera Agcom 519/15/cons, nel caso di ritardata attivazione del Servizio, rispetto al termine massimo sopra indicato, l'Operatore corrisponderà in modo automatico un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente al riconoscimento del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito e forza maggiore, o dolo o colpa del Cliente. Il predetto accertamento verrà ad essere compiuto nel termine massimo di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione di disservizio da parte dell'Utente. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore ad € 100,00, sarà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'Utente, entro 30 giorni dall'emissione della fattura.

In particolare, in caso di forza maggiore, per motivata impossibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a Fornitori, soggetti terzi, e/o ai Clienti, ad attivare i Servizi nei termini indicati, Ambrogio comunicherà al Cliente l'impossibilità di rispettare i suddetti termini, rimanendo a disposizione del Cliente per concordare modi e tempi di attivazione del Servizio. Nel caso in cui si rendessero successivamente disponibili i Servizi, Ambrogio procederà, previo avviso al Cliente, all'attivazione dei Servizi. Con riferimento ai Servizi di telefonia fissa il Cliente, nel caso sia necessario, dovrà rendere disponibile a proprie spese la configurazione adatta del proprio centralino al fine di assicurare l'operatività del Servizio.

4.3 Il Cliente ove la natura del Servizio lo richieda potrà accedere al medesimo attraverso Internet, mediante configurazione operata da Ambrogio, al momento dell'attivazione del Servizio. I dettagli di traffico telefonico effettuato con le ultime tre cifre oscurate, sono accessibili al cliente presso la piattaforma Youneed, tali dettagli saranno disponibili per i sei mesi precedenti alla data/mese in decorrenza.

4.4 Il Cliente sarà tenuto, dall'attivazione del Servizio, a porre in essere ogni e qualsiasi azione a tutela del sistema attivato da Ambrogio per l'accesso ad Internet. Il Cliente diviene unico responsabile di qualsiasi danno, perdita, onere, risarcimento od azione lesiva eventualmente causato attraverso l'utilizzo del Servizio da parte di terzi ovvero derivante dall'uso del Servizio, ivi comprese le comunicazioni illecite, diffamatorie o lesive, con ciò manlevando espressamente Ambrogio da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo. Il Cliente si impegna a comunicare prontamente ad Ambrogio l'eventuale uso illegittimo ed improprio del Servizio, nonché qualsiasi elemento possa creare danno al servizio stesso e ad Ambrogio quali eventuali violazioni alla sicurezza, scorretto utilizzo delle credenziali, etc.

4.5 I Servizi prevedono la consegna al Cliente di uno o più apparati in comodato d'uso gratuito collegato al contratto di somministrazione e disciplinato dall'articolo 6. Inoltre il Cliente riconosce ed accetta che:

- a) per l'attivazione del Servizio su linea non attiva (nuova attivazione), il Cliente deve necessariamente fornire il numero pilota ad Ambrogio al momento della sottoscrizione o successivamente per iscritto entro e non oltre 7 (sette) giorni, poiché in mancanza di tale numero, Ambrogio non potrà procedere all'attivazione del Servizio in questione; il numero pilota è un numero di telefono Telecom Italia limitrofo all'ubicazione del Cliente

- b) per il Servizio Domifax qualora il dominio sia gestito da altro provider, Ambrogio potrà procedere all'attivazione solo una volta che quest'ultimo avrà rilasciato il dominio medesimo, richiesto dalla predetta società

4.6 L'attivazione del Servizio di telefonia fissa presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti minimi: A) Idoneità della connessione xDSL – il Cliente deve dotarsi di un'ideonea connessione xDSL o altra tecnologia di trasmissione dati a commutazione di pacchetto. Il Cliente riconosce ed accetta che in difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, Ambrogio non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti. La fornitura dell'accesso ad Internet con tecnologia xDSL da parte di Ambrogio forma oggetto di specifica disciplina contrattuale.

B) Idoneità di una linea ISDN che servirà di backup nel caso in cui la connettività xDSL venisse a mancare. Il Cliente riconosce ed accetta che in difetto di tale idonea ed attiva linea, Ambrogio non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti. La fornitura della linea ISDN da parte di Ambrogio forma oggetto di specifica disciplina contrattuale.

C) Idoneità degli apparati - il Servizio può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparati pre-configurati, ovvero da telefoni tradizionali o centralini telefonici tradizionali, la messa in uso e manutenzione di tali apparati è a carico del Cliente, nel caso di malfunzionamento degli stessi Ambrogio non potrà garantire la disponibilità, qualità e sicurezza del Servizio, né rispondere di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti del Servizio stesso.

4.7 Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi in conformità delle istruzioni fornite da Ambrogio, ed alle norme applicabili. La mancata attivazione di uno dei Servizi non preclude l'attivazione di altri Servizi richiesti e sottoscritti nel presente Contratto.

4.8 I Servizi sono offerti in via continuativa ed ininterrotta tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, per 24 (ventiquattro) ore al giorno, salvo interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione del Servizio, e di cui sarà data immediata comunicazione al Cliente.

4.9 In caso di richiesta da parte del Cliente di non procedere all'attivazione del Servizio o di rifiuto all'attivazione fatte entro i termini massimi di attivazione previsti al punto 4.1 Ambrogio addebiterà al Cliente i costi che ha sostenuto per la predisposizione all'attivazione del Servizio.



# Condizioni Generali di Contratto

## “SERVIZI TLC”

Versione 04/2018

4.10 In caso di cessazione dell'eventuale contratto di locazione operativa della Piattaforma YouNeed, nel caso in cui la società di locazione operativa ritiri l'hardware e il software della piattaforma YouNeed di sua proprietà, per il mantenimento dei servizi TLC a pagamento a prezzo pieno è necessario effettuare un intervento tecnico che dovrà essere richiesto dal cliente.

### 5. FORNITURA DEI SERVIZI IN MODALITÀ ULL, WLR, VOIP, NUMBER PORTABILITY, 800, 199

5.1 Il Cliente prende atto che la fornitura dei Servizi da parte di Ambrogio, come operatore unico, in modalità VOIP, ULL e WLR e consente di accedere tramite lo stesso Ambrogio direttamente alla rete operata dal Fornitore. Ambrogio provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente, necessarie all'attivazione dei Servizi.

5.2 Ambrogio fornisce, previa richiesta espressa del Cliente, la prestazione di Number Portability, che consente al Cliente, che precedentemente disponeva di un Contratto con altro operatore di Accesso, di mantenere il proprio numero telefonico anche a seguito del passaggio alla rete operata dal Fornitore ed alla conseguente risoluzione di ogni altro Contratto con il preesistente operatore di accesso o con il titolare della numerazione. Il Cliente, richiedendo la prestazione di Number Portability accetta che Ambrogio divenga il nuovo gestore del suo numero telefonico (in qualità di cd. Operatore Recipient), alle Condizioni contrattuali pattuite e mediante attivazione delle necessarie prestazioni di Service Provider Portability nei confronti dell'operatore originariamente titolare di tale numero (cd. Operatore Donating). A tale scopo il Cliente autorizza fin d'ora Ambrogio ad operare nei confronti dell'operatore Donating quale proprio tramite in tutte le fasi operative e gestionali necessarie.

5.3 Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dalla attivazione dei Servizi non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere a Ambrogio di attivare il Servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore. Inoltre, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la Carrier Selection. Il Cliente prende atto che non viene garantito l'accesso alla totalità dei Servizi forniti da altri operatori. Ugualmente, non sarà possibile garantire l'effettuazione di chiamate a numerazioni speciali (quali, ad esempio, decade 1, decade 4, decade 7, decade 8).

5.4 Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio di telefonia con il precedente operatore o con altri operatori. Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del Servizio di Telefonia fissa in modalità VOIP, ULL, WLR non garantiscono 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, telesorcoso, floodifusione, ecc.).

5.5 Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione dei Servizi in modalità VOIP, ULL, WLR potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di contratto. In caso di discontinuità di durata superiore Ambrogio riconoscerà al Cliente gli Indennizzi, indicati all'art. 19 del presente Contratto e nella Carta dei Servizi, ai sensi del Regolamento, di cui all'Allegato A della Delibera 73/11/Cons dell'Agcom. Il Cliente prende atto che l'erogazione dei Servizi attraverso la rete locale operata dal Fornitore 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 tale edificio è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.

5.6 Per quanto riguarda la connettività internet, indipendentemente dalle risorse messe a disposizione da Ambrogio per fornire i livelli di Servizio descritti, si osserva che le prestazioni offerte dalla tecnologia xDSL dipendono sostanzialmente dalle caratteristiche elettriche della coppia in rame messa a disposizione da Telecom Italia, ovvero dalla distanza effettiva tra la sede del Cliente e la centrale di attestazione, dall'interferenza con altri segnali che viaggiano su linee adiacenti, dalle qualità fisiche, ecc...., non controllabili da Ambrogio che potrebbero penalizzare il Servizio offerto. Infatti la velocità reale della linea attivabile sulla specifica coppia dipenderà dalle variabili sopra descritte, le connessioni utilizzate sono di tipo Adaptive e si agganciano alla centrale di attestazione variabilmente ai parametri sopra descritti. La banda minima garantita è da intendersi sempre all'interno della rete Ambrogio.

5.7 Il Servizio 800 "inbound" di fonia utilizza le numerazioni "800" previste dal Piano di Numerazione nazionale di cui alla Delibera n. 9/03/CIR di cui risulta assegnatario il Soggetto con cui Ambrogio S.r.l. ha stipulato un contratto di fornitura. Tale soggetto potrà essere reso noto al Cliente alla stipula del contratto o in qualsiasi momento su sua richiesta. Il Servizio è composto dal prefisso 800 più sei cifre. Il Servizio copre il 100% del territorio nazionale (sia in accesso che in terminazione) ed è accessibile da: I) rete fissa (PSTN e ISDN); II) rete pubblica (cabine telefoniche); III) rete mobile (con possibilità di restrizione dell'accesso). Il Cliente potrà sottoscrivere anche il Servizio "CallBack" tramite questa opzione, attivabile per le chiamate da numerazioni di rete mobile, è possibile richiamare i cellulari degli utenti finali al 50% del costo. In pochi semplici passi Ambrogio mette in connessione con chi sta chiamando il numero 800: 1. Il cliente fissa (chiamante) effettua una chiamata da rete mobile verso una numerazione del servizio 800 su cui è attiva l'opzione "CallBack". 2. Il chiamante ascolta un breve messaggio di avviso di richiamata e in pochi secondi riceve la chiamata automatica dal numero 800 3. Alla risposta, Ambrogio mette in contatto il numero 800 con il cliente che ha chiamato (mostrando il suo numero).

5.8 Il Servizio "199" di fonia utilizza le numerazioni "199" previste dalla Delibera n. 26/08/CIR "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni, definisce – tra le altre cose – il servizio di numero unico, descritto qui di seguito. Il codice 199 identifica la categoria specifica dei servizi di numero unico, ovvero la numerazione che permette al sottoscrittore di essere raggiunto tramite uno stesso numero indipendente dalla destinazione. Il numero unico è costituito dal codice di accesso 199 di cui risulta assegnatario il Soggetto con cui Ambrogio S.r.l. ha stipulato un contratto di fornitura. Tale soggetto potrà essere reso noto al Cliente alla stipula del contratto o in qualsiasi momento su sua richiesta. Il Servizio è composto dal prefisso 199 più sei cifre. Il Servizio copre il 100% del territorio nazionale (sia in accesso che in terminazione) ed è accessibile da: I) rete fissa (PSTN e ISDN); II) rete pubblica (cabine telefoniche); III) rete mobile (con possibilità di restrizione dell'accesso). I numeri unici vengono instradati mediante traduzione, da parte della rete intelligente, dei numeri 199 XX UUUU verso numerazioni predefinite dal cliente. Ai sensi della delibera 52/12/cir, I prezzi applicati al chiamante, da ciascun operatore di origine sono relativi esclusivamente ai costi di trasporto e di gestione della chiamata ed escludono ogni tipo di sovrapprezzo e/o remunerazione della chiamata. Per le chiamate a tali numerazioni, i prezzi massimi della quota fissa alla risposta e della quota minutaria sono indicati nella tabella 1 dell'Allegato 1 al presente Piano, (quota massima alla risposta € 0,12, quota, prezzo minutaria massimo € 0,26). Nel caso di instradamento su rete mobile, la tariffa applicata al chiamante, non copre totalmente il costo dell'interconnessione, è previsto quindi un addebito al sottoscrittore del contratto. La funzionalità comprende la trasmissione di un messaggio gratuito, chiaro ed esplicito, ai sensi dell'art. 5, comma 4 e 18 dell'Allegato A alla delibera n. 52/12/CIR che informa il chiamante circa il prezzo della chiamata applicato, con riferimento alla rete fissa o mobile, dalla quale è effettuata la chiamata.

5.9 Il Cliente si impegna a predisporre le risorse necessarie, in termini di linee, hardware, software ed operatori, idonee allo smaltimento delle chiamate in entrata. Il Cliente manleva Ambrogio da ogni responsabilità per i danni, diretti ed indiretti, derivanti da disservizi o malfunzionamenti per l'insatamento dei Numeri Verdi e Numeri 199 forniti da Ambrogio. Al fine di mantenere la numerazione richiesta, il Cliente dovrà garantire un volume minimo di traffico mensile pari a 500 minuti/mese per ciascuna numerazione assegnata a partire dal quarto mese di Servizio. In mancanza, il Servizio potrà essere disattivato da Ambrogio previa comunicazione scritta al Cliente. Il Cliente si impegna a non pubblicare, diffondere, lasciare in evidenza in qualsiasi modo e con qualsiasi mezzo, anche tramite terzi, il numero attribuito nel momento in cui viene a cessare per qualsiasi motivo la fornitura del Servizio. I danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura provocati a seguito della non ottemperanza all'impegno assunto saranno a carico del Cliente. Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio per le finalità previste dalla vigente normativa e riconosce che la terminologia di uso comune "numero verde" deve essere associata, nelle informazioni e nella pubblicità, ai soli Servizi offerti su numerazioni per Servizi con addebito al chiamante e che la terminologia di uso comune "numero 199" deve essere associata, nelle informazioni e nella pubblicità alle informazioni che il Cliente sosterrà il costo della chiamata, specificandone il costo. Il Cliente si impegna a comunicare agli utenti finali eventuali restrizioni all'accessibilità del Servizio e riconosce che la proprietà del numero resta in capo al Fornitore, non potendone reclamare alcuna proprietà dopo la scadenza.

### 6. PROPRIETÀ DEI PROGRAMMI E DEI MATERIALI

6.1 Il sito, le apparecchiature ed ogni altro programma o materiale (compresi modem, router, dialer, contascatti, apparati, ecc.) eventualmente fornito al Cliente da Ambrogio restano nella piena ed esclusiva proprietà di quest'ultimo, mentre il Cliente ne mantiene esclusivamente la detenzione, a titolo di comodato funzionale collegato al contratto di somministrazione dei Servizi, e limitatamente al periodo di efficacia ed alle modalità di cui al presente Contratto. Il Cliente è tenuto a mantenere i beni oggetto d'uso secondo la migliore diligenza, inibendo qualsiasi manutenzione, utilizzo o modifica da parte di terzi. In caso di recesso, il Cliente è tenuto a restituire ogni apparato o bene oggetto d'uso nel termine esatto di 10 giorni, dalla comunicazione del recesso, a propria cura e spese, salvo il rimanere in essere della Piattaforma YouNeed, in questo caso i materiali rimarranno in comodato d'uso al cliente, fino al termine del contratto YouNeed o della locazione operativa.

6.2 In caso di mancata restituzione, degli apparati o di restituzione dispositivi danneggiati ed inutilizzabili, il Cliente dovrà corrispondere una penale pari ad € 3500,00 (tre mila cinquecento/00) per ogni apparato installato. In caso di restituzione parziale o di restituzioni di parte di beni danneggiati, i beni non restituiti o restituiti danneggiati verranno fatturati al cliente al prezzo di costo del nuovo.

6.3 Il Cliente prende atto del fatto che i dispositivi connessi in uso sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni congegnati dal dispositivo o da una errata utilizzazione dello stesso ed è comunque esclusa nei seguenti casi:(I) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato dal Fornitore; (II) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi siano diventati illeggibili; (III) danneggiamento del dispositivo dovuto a comportamento imputabile al cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; (IV) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; (V) uso del dispositivo in difformità alle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà darne comunicazione entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Ambrogio si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione, alla sostituzione del dispositivo ovvero alla relativa riparazione, che sarà eseguita direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore.

6.4 La restituzione degli apparati deve essere effettuata all'indirizzo: Ambrogio Srl via Caduti di Nassirya 3 50021 Barberino Val D'Elsa (FI)

### 7. SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI - VERIFICHE TECNICHE

7.1 Ambrogio mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio di Assistenza Clienti che potrà essere contattato al seguente numero: 800 082863 o tramite Fax al numero 800582465; oppure all'indirizzo assistenza@ambrogio.com, all'indirizzo PEC assistenza@ambrogio.com, oppure mediante lettera raccomandata A/R inviata ad Ambrogio presso la sede operativa Casella Postale 288 53036 Poggibonsi (SI). Per ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative ai Servizi, reclami, richieste, segnalazioni per guasti e/o difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi. Le telefonate inoltrate al servizio assistenza potranno essere registrate fatto salvo il rispetto della normativa applicabile, in particolare in tema di tutela dei dati personali

7.2 Fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 7.3, Ambrogio darà riscontro con la massima celerità e, comunque, non oltre 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione

7.3 In ipotesi di difetto di funzionamento e/o di guasti dei Servizi, Ambrogio si impegna a riparare i guasti e a eliminare i difetti entro 3 giorni lavorativi, per la parte di propria competenza, escluse le ipotesi di guasti e/o difetti di particolare complessità e gravità per i quali verrà comunque garantito un intervento tempestivo. In caso di ritardo rispetto ai termini indicati al presente articolo, il Cliente avrà diritto agli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi Agcom. La riparazione dei guasti sarà gratuita per il Cliente, ad eccezione dei guasti che siano imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa del Cliente, ovvero che siano ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal Cliente medesimo. Resta inteso inoltre che qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Ambrogio o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di apposito contrassegno di riconoscimento.

7.4 Al fine di consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche tecniche necessarie, il Cliente dovrà autorizzare l'accesso nei propri locali ai tecnici di Ambrogio o ai terzi da quest'ultima incaricati (muniti di contrassegno di riconoscimento), concordando preventivamente la data e l'orario dell'intervento. In caso di mancata autorizzazione all'accesso ai propri locali da parte del Cliente, Ambrogio potrà sospendere i Servizi fino a quando il Cliente non consentirà l'accesso ai locali stessi.

7.5 Ambrogio pubblica sul proprio sito e rende disponibili in fase contrattuale le tabelle relative agli indicatori di qualità per ciascuna offerta di Servizi di telefonia e di accesso ad internet da postazione fissa. Per il Servizio internet, il Cliente può procedere alla verifica del rispetto degli standard indicati nelle predette tabelle utilizzando il software Ne.me.sys scaricabile gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Qualora il Cliente riscontri valori del Servizio peggiori rispetto agli indicatori di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo specificando nell'oggetto "Reclamo Velocità ADSL".

### 8. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE – PAGAMENTI

8.1 A fronte delle prestazioni dei Servizi, il Cliente si impegna a corrispondere a Ambrogio i canoni ed i corrispettivi, dovuti per ogni singolo Servizio attivato, come previsto dal Listino.

8.2 Il canone, ove dovuto, ed il corrispettivo per i Servizi forniti sarà addebitato al Cliente mediante l'invio per posta ordinaria o e-mail di fatture in esemplare unico. Ambrogio si impegna ad inviare la fattura almeno 5 giorni prima della scadenza dei pagamenti.

8.3 In conformità della Delibera 126/07/Cons Agcom, Ambrogio si impegna ad inserire nella documentazione di fatturazione di ciascun Cliente il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Ambrogio inoltre rende disponibile presso l'Area Clienti il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate. Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di Servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, Ambrogio si impegna ad informare il consumatore tramite mail o sms forniti nel contratto, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle Condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

8.4 Nell'ottica di fornire un Servizio di qualità e quindi al fine di reprimere frodi e preservare l'integrità della rete Ambrogio si riserva di procedere, in via precauzionale e anche nell'interesse del Cliente, a limitazione e/o alla sospensione dei Servizi qualora il Cliente: utilizzi i Servizi per attività di rivendita, utilizzi i Servizi per finalità diverse dalla fonia vocale: effettui volumi di traffico anomalo.

In particolare, nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, in caso di traffico anomalo, Ambrogio potrà sospendere e/o limitare il Servizio, previo comunicazione di avviso inviata all'Utente , quale misura a tutela degli interessi dell'Utente.

8.5 Il pagamento delle fatture emesse da Ambrogio dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato, non essendo consentiti pagamenti parziali, entro la data di scadenza indicata nella stessa fattura, mediante sistema autorizzato RID-SEPA con autorizzazione permanente di addebito in conto corrente o mediante carta di credito. In tale ultima ipotesi il Cliente resta solidalmente responsabile per il pagamento delle fatture unitamente all'istituto della Carta di credito prescelta.

8.6 In caso di ritardo nei pagamenti decorreranno, a carico del Cliente, interessi di mora, disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002. E' in ogni caso fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

8.7 Ambrogio segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture.

8.8 Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura – salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - Ambrogio, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R, telegramma o PEC, potrà disporre la sospensione del Servizio interessato. 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. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti siano stati effettuati senza ritardi.

8.9 Si considererà ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, Ambrogio potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

8.10 Ambrogio potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Ambrogio potrà, altresì, sospendere il Servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denuncino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente e/o degli utenti da questo autorizzati oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

8.11 In caso di intervento tecnico presso il Cliente, ove si riscontrino che la causa dell'intervento non è ascrivibile ad Ambrogio ma al Cliente sarà addebitato il costo dell'intervento tecnico come da Allegato Tecnico, a titolo esplicativo e non esaustivo si considerano causa Cliente le seguenti casistiche:

- Guasto su impianto interno o apparecchiature telefoniche, compresi centralini
- Problemi derivanti dal PC del Cliente o dalla rete informatica sempre di sua proprietà
- Guasti d'apparato dovuti a: causa terzi (come black-out, sbalzi di tensione o temporali), rottura accidentale, manomissione, incuria
- Interventi di riparazione o riconfigurazione apparati di proprietà Cliente, comunque non forniti da noi
- Riparazione o sostituzione di apparati tendenti ad usura

### 9. RECLAMI SULLA FATTURAZIONE

9.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla sua fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto, da inoltrarsi entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla scadenza della fattura oggetto di contestazione.

9.2 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. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. Con riguardo al traffico di comunicazione maturato dal Cliente nel periodo di interesse, faranno fede le risultanze delle apparecchiature Ambrogio.

9.3 Ambrogio esaminerà il reclamo e comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, questi verranno rimborsati, mediante accredito sulla fattura successiva.

9.4 In caso di mancato accoglimento del Reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare gli interessi di mora, di cui al precedente articolo 8, a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tale somma sarà addebitata nella successiva fattura.

9.5 Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Ambrogio ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo articolo 15.

### 10. MODIFICAZIONI IN CORSO DI EROGAZIONE

10.1 Ambrogio potrà procedere alla modifica delle specifiche tecniche dei Servizi per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche, gestionali e normative che saranno specificamente indicate nelle comunicazioni di cui al successivo punto 10.2. Ambrogio potrà altresì procedere a modificare prezzi, tariffe e Condizioni contrattuali, ai sensi dell'art. 3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto

10.2 Qualora Ambrogio dovesse modificare le presenti Condizioni generali di Contratto, dette modifiche avranno effetto solo dopo 30 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente unitamente alle fatture o con separato avviso presso il recapito di cui al successivo articolo 14.

Qualora tali modifiche debbano considerarsi sfavorevoli al Cliente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, senza applicazione di penali, nel termine di cui all'articolo 3.

### 11. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DI AMBROGIO

11.1 La garanzia di Ambrogio è limitata alla connessione ed accessibilità al Servizio. Ambrogio non risponde di eventuali errori di stampa o di danni causati a terzi dalla pubblicazione dei contenuti forniti dal Cliente, né del contenuto delle comunicazioni o informazioni inviate dal Cliente a terzi o ad Ambrogio mediante il Servizio.

11.2 Ambrogio firmerà il Servizio in conformità alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali e conformandosi agli standard qualitativi in uso nel settore, impegnandosi, nel rispetto dell' art. 3, comma 4 dell'Allegato A, della Delibera dell'Agcom 179/03/CSP, a fornire i Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

# Condizioni Generali di Contratto

## “SERVIZI TLC”

Versione 04/2018

11.3 Ambrogio declina ogni responsabilità per ogni ritardo o altro impedimento causato da enti governativi o operatori privati o pubblici che siano responsabili della fornitura del Servizio telefonico sul territorio nazionale ovvero in altri paesi, o da parti di forza maggiore, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - terremoti, catastrofi naturali, epidemie, atti terroristici, guerre, scioperi ecc. - il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni allo stesso imputabili e che, per natura ed entità, risultino tali da impedire l'adempimento degli obblighi contrattuali.

11.4 Fatto salvo quanto previsto da interrogabili previsti di legge, Ambrogio assicura la regolarità del Servizio, ma resta esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale per danni diretti e/o indiretti (sia con riferimento al danno emergente che al lucro cessante) subiti dal Cliente e/o da terzi in conseguenza dell'uso del Servizio, salvo il caso di colpa imputabile ad Ambrogio per suo dolo o colpa grave.

11.5 Ambrogio non sarà, parimenti, in ogni caso responsabile di qualsiasi inconveniente dovesse manifestarsi nell'erogazione del Servizio, non dovuto a problemi tecnici direttamente imputabili alla propria rete e non sarà altresì responsabile per qualsiasi danno anche indiretto che il Cliente possa subire se non in caso di proprio comprovato dolo o colpa grave.

11.6 In particolare, in caso di richiesta di trasferimento delle linee ad un indirizzo diverso da quello di prima attivazione, Ambrogio non è responsabile per la perdita, sia diretta che indiretta, mancato profitto o qualsiasi danno incidentale che il Cliente o l'utente possa avere a subire in profitti o redditi, risparmi anticipati o costi, o altra perdita consequenziale, derivante dal mancato funzionamento del Servizio, perdita di dati, virus informatici o dall'errato utilizzo dello stesso da parte del Cliente o di terzi.

11.8 In nessun caso Ambrogio sarà responsabile per i danni causati a terzi, direttamente o indirettamente, dal Cliente attraverso i materiali forniti da Ambrogio, il sito e quant'altro rientri nell'ambito del Servizio.

11.9 Il Cliente assume ogni responsabilità derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte sua ovvero da parte di terzi non autorizzati da Ambrogio e circa il contenuto e la forma delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne Ambrogio da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Ambrogio. Il Cliente sarà altresì responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, Ambrogio potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamenti, salvi, in ogni caso, ulteriori rimedi di legge.

### 12. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

12.1 Il Cliente dichiara e garantisce di avere ogni e qualsiasi diritto, titolo, permesso, licenza ed autorizzazione necessaria per avvalersi del Servizio senza che ciò comporti violazione alcuna di diritti di terzi, di privativa industriale o di norme di legge, decreti o regolamenti.

12.2 Il Cliente si obbliga ad utilizzare il servizio nello stretto rispetto della legge e di tutta la normativa applicabile.

12.3 Il Cliente terrà indenne Ambrogio da ogni azione dovuta a dolo, imperizia, imprudenza, negligenza, errore od omissione, violazione di leggi o regolamenti, causata da lui stesso o da propri dipendenti o da terzi aventi col medesimo rapporti contrattuali o di fatto.

12.4 Il Cliente è tenuto: a) ad utilizzare apparecchiature debitamente omologate e conformi alle normative in vigore; b) a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulle modalità di utilizzo del Servizio senza previa autorizzazione di Ambrogio; c) a non utilizzare, o far utilizzare da terzi, i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le normative vigenti. Il Cliente si assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Ambrogio che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Ambrogio e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterrà indenne Ambrogio da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Ambrogio. Il Cliente è responsabile dell'utilizzo del Servizio, effettuato dagli apparecchi telefonici e dagli elaboratori elettronici collegati alle medesime linee telefoniche, anche qualora tale utilizzo avvenga senza il suo consenso.

12.5 L'Utente si impegna a: i) non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino Terzi a mettere in atto condotte illecite e/o criminose; ii) a osservare, e far osservare ad altri utilizzatori dei Servizi, tutti i regolamenti, direttive e procedure connesse al Servizio; iii) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni di legge e regolamenti in materia civile, penale, e amministrativa posta a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; iv) utilizzare i Servizi in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili; v) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, razzisti o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; vi) a non utilizzare, o provvedere a dare ad altri il diritto di utilizzare i Servizi per effettuare comunicazioni o attività contro la morale e l'ordine pubblico o arrecare danno ai minori, molestia, o disturbo della quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente.

12.6 E' espressamente vietato all'Utente di utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano, nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza;

12.7 Il Cliente si impegna a supportare attivamente Ambrogio nel rispetto delle disposizioni in tema di comunicazioni delle violazioni di dati personali di cui all' art. 32-bis comma 2 del D. Lgs. 196/2003, provvedendo egli stesso ad inoltrare verso i propri Utenti le eventuali segnalazioni pervenute da Ambrogio stessa.

12.8 Il Cliente autorizza a che Ambrogio comunichi a soggetti terzi i dati (come l'oggetto, la durata e la denominazione del Cliente) relativi al presente contratto quale referenza ai fini della promozione e commercializzazione dei propri prodotti e/o Servizi.

### 13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

13.1 Il presente Contratto sarà risolto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. dandone comunicazione scritta all'altra parte, nei modi di cui all'art. 14., con conseguente interruzione dei Servizi, nel caso di inadempimento del Cliente ad una o più delle obbligazioni di cui agli articoli 4,4 ,5,9, 8,9,12.

13.2 Ambrogio inoltre potrà risolvere, a suo insindacabile giudizio, il Contratto mediante semplice comunicazione scritta al Cliente, inviata nei modi di cui al successivo articolo 14.2 qualora a carico del Cliente sia instaurata una procedura concorsuale.

### 14. COMUNICAZIONI TRA LE PARTI

14.1 Tutte le comunicazioni del Cliente Business indirizzate ad Ambrogio per essere ritenute valide dovranno pervenire per iscritto tramite Fax al numero 800582465; oppure all'indirizzo e-mail [info@ambrogio.com](mailto:info@ambrogio.com), all'indirizzo PEC assistenza@ambrogiopec.com, oppure mediante lettera raccomandata A/R inviata ad Ambrogio presso la sede operativa Casella Postale 288 53036 Poggibonsi (SI).

14.2 Tutte le comunicazioni di Ambrogio al Cliente Business, per essere ritenute valide, dovranno pervenire per iscritto all'Utente. Fax espressamente indicato per scritto dal cliente, ad una pec risultante da registri ufficiali o comunicata dal Cliente oppure a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo di fatturazione.

### 15. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

15.1 Ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons Agcom, per le controversie sorte tra Ambrogio ed il Cliente in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al Servizio universale ed ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle Condizioni contrattuali e dalle carte dei Servizi, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi agli organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di (30) trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa. Per Co.re.com competente per territorio si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dal Cliente al momento della conclusione del Contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale, ex art. 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/Cons Agcom. Il provvedimento con il quale è definita la controversia è vincolante. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

15.2 Nell'istanza presentata al Corecom le parti dovranno indicare: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicare i precedenti tentativi di composizione della controversia.

15.3 Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto. Tale verbale costituisce titolo esecutivo.

15.4 Le Parti hanno la facoltà di espere, in alternativa al tentativo di conciliazione presso il Corecom, un tentativo di conciliazione, anche in via telematica dinanzi agli organi di composizione delle controversie in materia di consumo, in conformità della Delibera 173/07/Cons Agcom.

15.5 Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria, nei modi e nei termini di cui all'articolo 16.

### 16. FORO COMPETENTE

16.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana... Salvo quanto previsto all'articolo 15, per le controversie che dovessero insorgere tra Ambrogio ed il Cliente in relazione all'interpretazione, esecuzione, e risoluzione del presente contratto, nonché allo stessi connesse, sarà esclusivamente competente il Foro di Prato, con esclusione di ogni altro foro previsto ai sensi del codice di procedura civile

### 17. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

17.1 Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che:

a) qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, know how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o Apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà di Ambrogio.

b) senza limitazione per quanto sopra detto, il Cliente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Ambrogio e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di Ambrogio senza il previo consenso scritto di Ambrogio.

### 18. TUTELA DEI DATI PERSONALI E FATTURAZIONE DETTAGLIATA

18.1 Alcune delle informazioni scambiate tra le parti nella normale gestione dei rapporti che intercorrono tra le stesse e/o in relazione alla gestione del Servizio TLC, sono qualificabili come "dati personali" (art. 4 D. Lgs. 196/2003) relativi a soggetti terzi, ad esempio Utenti del servizio, dipendenti o collaboratori. In riferimento a tali informazioni le Parti si impegnano reciprocamente:

• A trattare i suddetti dati per le sole finalità di cui alle presenti condizioni Generali connesse alla gestione del servizio, dei rapporti commerciali intercorrenti e per adempiere ad obblighi imposti da norme di legge;

• A scambiarsi dati pienamente utilizzabili per le finalità sopra citate, poiché acquisiti in modo lecito ed avendo già ottemperato, ciascuna nei confronti degli interessati con cui intrattiene rapporti diretti, agli obblighi di informativa ed eventuale consenso;

• A rendere disponibili alla Controparte eventuali informazioni aggiuntive circa i trattamenti effettuati, così da porLa in condizioni di rispettare il punto precedente; a tal proposito il Cliente potrà prendere a riferimento le Informative ex art. 13 D. Lgs. 196/2003 rese agli Utenti, disponibili sul sito [www.ambrogio.com](http://www.ambrogio.com)

• A far trattare tali dati solamente da soggetti (designati a seconda dei casi Incaricati ex art. 30 D. Lgs.196/2003 o Responsabili ex art. 29 D. Lgs.196/2003) che afferiscono, anche in qualità di collaboratori esterni, alla propria organizzazione.

Il trattamento delle informazioni e dei dati personali potrà essere effettuato con l'ausilio di strumenti manuali, informatici e telematici, comunque con modalità tali da garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti.

18.2 Ambrogio S.r.l. in ottemperanza al provvedimento del 13 marzo 2008, del Garante in tema di "Fatturazione dettagliata" (G.U. n. 79 del 3 aprile 2008) potrà fornire la fatturazione del traffico telefonico in uscita sempre "in chiaro", con l'indicazione completa delle ultime tre cifre dell'utenze telefoniche chiamate, ciò su esplicita richiesta del Cliente inoltrata con la sottoscrizione dello specifico modulo fornito da Ambrogio; in tal caso il Cliente si obbliga ad informare i propri Utenti a cui è dato accesso ai servizi oggetto della richiesta del fatto che la fatturazione perrà completa dei numeri chiamati.

Il Modulo debitamente compilato dovrà essere inviato unitamente alla fotocopia fronte retro del suo documento di identità in corso di validità, al numero fax 0577063110; oppure all'indirizzo di PEC di Ambrogio. La scelta operata dal Cliente potrà essere modificata in qualsiasi momento ripetendo l'invio dello stesso modulo debitamente compilato.

18.3 Trattamenti effettuati per conto del Cliente - inquadramento rispetto al D. Lgs. 196 del 2003. Il Cliente prende atto e riconosce espressamente di essere "Titolare" ex art. 28 D. Lgs. 196/2003 relativamente ai trattamenti da egli effettuati per mezzo del Servizio, con particolare riferimento all'utilizzo delle caselle di posta elettronica ed alla connessa archiviazione dei relativi contenuti (dati personali e/o informazioni) da parte di Ambrogio. In tal senso, pertanto, il Cliente con la sottoscrizione del contratto regolato dalle presenti Condizioni Generali NOMINA AMBROGIO "RESPONSABILE" secondo quanto citato all' art. 29 del D. Lgs. 196/2003. limitatamente ai trattamenti di dati personali di volta in volta da egli richiesti o necessari alla gestione tecnica delle caselle di posta elettronica.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Normativa sulla protezione dei dati personali, AMBROGIO sarà tenuta a:

• Trattare i dati personali in piena ottemperanza alla normativa in tema di tutela dei dati personali, operando nell'assoluto rispetto della riservatezza di qualsiasi dato o informazione ovvero di quant'altro venga a conoscenza per effetto dei servizi svolti;

• Dare piena applicazione, per quanto di Sua competenza, alle misure di sicurezza di cui agli artt. 31-32-33-34-35-36 del D. Lgs. n. 196/2003 ed al disciplinare tecnico Allegato B allo stesso D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 e sue modifiche ed integrazioni;

• Nell'ambito delle proprie competenze e aree di responsabilità, individuare nominativamente e formare, come previsto, le figure attive ("Incaricati al trattamento" e gli "incaricati alla manutenzione dei sistemi informatici") che saranno tenute a operare nell'assoluto rispetto della riservatezza di qualsiasi dato o informazione ovvero di quant'altro vengano a conoscenza per effetto delle attività svolte nell'ambito delle proprie competenze;

• Garantire per quanto di sua competenza il pieno rispetto del Provvedimento a carattere generale del Garante Per La Protezione Dei Dati Personali datato 27/11/2008 e successive modifiche del 25/06/2009 avente ad oggetto, "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore Di Sistema " adempiendo agli obblighi di cui al punto 2 del citato provvedimento;

AMBROGIO potrà delegare le fasi del trattamento che riterrà opportune a società Sue fornitrici, anche situate al di fuori dell'Italia, o in paesi non appartenenti all'Unione Europea, a cui potrà conferire nomina a Responsabile e che saranno tenute a loro volta, a dare piena applicazione al D. Lgs. 196/2003.

La nomina a Responsabile del trattamento di AMBROGIO s'intenderà avere la stessa durata ed efficacia del contratto regolato dalle presenti condizioni e s'intenderà revocata qualora esso venga risolto, annullato, rescisso o comunque divenga invalido e/o inefficace.

### 19. TRASLOCO DELL'UTENZA TELEFONICA

19.1 Il Cliente può richiedere il trasloco dell'utenza telefonica mediante comunicazione inviata via PEC, all'indirizzo assistenza@ambrogiopec.com.

Ambrogio si impegna ad eseguire il trasloco dell'utenza entro il termine di 90 giorni dalla richiesta. Qualora nel corso delle operazioni tecniche necessarie per la realizzazione del trasloco Ambrogio dovesse riscontrare la necessità di realizzare lavori e interventi aggiuntivi, il completamento del trasloco potrebbe richiedere un tempo superiore ai 90 giorni normalmente previsti. In tal caso, il Servizio Clienti fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, indicando, ove possibile, la nuova data prevista per il completamento del trasloco e, in ogni caso, fornendo indicazioni quanto più precise possibili sulla tempestività prevista. Resta inteso fra le Parti che in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, per fatti ascrivibili ad Ambrogio, diversi da quelli di natura tecnica, trovano applicazione gli indennizzi di cui all'art. 3, comma 1, dell'allegato A della delibera Agcom n.73/11/cons, che prevede l'obbligo degli operatori di corrispondere un'indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo.

### 20. CESSAZIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

20.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturiti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di Ambrogio. In caso di subentro autorizzato da Ambrogio, il subentrante dovrà compilare un apposito modulo, con cui dichiara di essere a conoscenza e di accettare le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito di Ambrogio S.r.l., di essere a conoscenza e di accettare che, subentrando nel contratto, ai sensi dell'art. 1406 c.c., assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario della linea telefonica, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal relativo rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite e riferite al precedente intestatario della linea telefonica. Il subentrante si dovrà obbligare quindi a corrispondere a Ambrogio S.r.l., tramite bonifico bancario da effettuarsi alle coordinate IBAN indicate da Ambrogio, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del modulo, tutte le somme insolute della precedente gestione. Il Subentrante deve riconoscere espressamente, ed accettare che, ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, Ambrogio S.r.l. può disporre la sospensione del Servizio nel caso di mancato pagamento di una fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - previa comunicazione scritta inviata al Subentrante, con un anticipo di due (2) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma. Tuttavia, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento oneroso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei (6) sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.

Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Subentrante non abbia saldato il suo debito, Ambrogio S.r.l. potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civile.

20.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle parti.

20.3 Ambrogio è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ. nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di Ambrogio verso il Cliente in base al presente accordo. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Ambrogio alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di Ambrogio da ogni responsabilità.

20.4 Ambrogio si riserva la facoltà ex art. 1260 c.c. di cedere a terzi il diritto di credito esistente nei confronti del Cliente, anche senza il suo consenso. In tal caso il terzo "cessionario" del credito subentrerà nella posizione del creditore "cedente" Ambrogio, acquisendo il relativo diritto di riscossione nei confronti del debitore ceduto. La cessione del credito avrà effetto nei confronti del debitore dal momento in cui gli sarà notificata ex art.1264 c.c., o in ogni caso dal momento in cui questi l'avrà accettata. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Ambrogio a cedere a terzi il credito vantato da Ambrogio nei propri confronti, come sopra indicato.

### 21. RIMBORSI E INDENNIZZI

21.1 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che Ambrogio si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate.

21.2 Inoltre, Ambrogio, ove necessario, provvederà ad erogare gli indennizzi dovuti, ai sensi del Regolamento, di cui all'Allegato A della Delibera 73/11/Cons dell'Agcom, così come riportato nella tabella indicata sulla Carta dei Servizi.

# Condizioni Generali di Contratto

## “SERVIZI TLC”

Versione 04/2018

### 22. ELENCO ABBONATI E REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

22.1 Ambrogio, si impegna a provvedere direttamente, o mediante un soggetto terzo, ad inserire i dati degli utenti richiedenti, nel Data Base Unico (DBU), ai sensi degli art. 75 e 55, comma 1, lettera a) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

22.2 Ambrogio inoltre si impegna a rendere disponibili al cliente i modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa, nel rispetto delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

### 23. DISPOSIZIONI FINALI

23.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi.

23.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza ed approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.

23.3 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

23.4 Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna ulteriore modifica delle condizioni dei Servizi o del disposto contrattuale avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti.

23.5 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo, ove non specificamente prevista la decadenza.

Con la sottoscrizione del presente documento il Cliente / Intestatario:

- RICHIEDE ad Ambrogio S.r.l. l'attivazione dei servizi scelti con le tariffe ufficiali in vigore
- DICHIARA di aver letto e ben compreso ed ACCETTA integralmente le CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO disponibili anche sul sito [www.youneed.it](http://www.youneed.it), di cui il presente modulo rappresenta parte integrante;
- DICHIARA di essere stato informato nel pieno rispetto dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003 circa i trattamenti dei suoi dati personali avendo preso visione dell'informativa ex art 13 D.Lgs.196/2003 "Trattamento dei dati personali relativi ai clienti/fruitori (persone fisiche) - agg. giugno 2015" (disponibile sul sito [www.ambrogio.com](http://www.ambrogio.com)) e conferisce il proprio consenso per tutti i trattamenti utili o necessari a perseguire le finalità dichiarate da AMBROGIO Srl;

Data \_\_\_\_\_ Firma e Timbro \_\_\_\_\_

Il Cliente / Intestatario dichiara di aderire all'offerta di Ambrogio S.r.l. con le condizioni e i servizi sottoscritti nel presente contratto di attivazione. Conferma contestualmente di aver letto e di accettare le CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ai sensi dell'Articolo 1341, 1342 del Codice Civile, si approvano espressamente i seguenti Articoli: 1.2 Oggetto, 2. Conclusione del Contratto, 3.6 Diritto di recesso, 4, 5. Fornitura dei Servizi in modalità ULL, WLR e VOIP, Number Portability, 800, 199, 6.2 e 6.3 Proprietà dei Programmi e dei Materiali, 7.3 Servizio Clienti - Segnalazione guasti - Verifiche tecniche, 8.4, 8.8, 8.10. Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti, 9.2 Reclami sulla fatturazione, 11. Garanzie e responsabilità di Ambrogio - Esenzione, 12. Garanzie e responsabilità del Cliente, , , 16. Foro competente, 20. Cessione del contratto e del credito,

Data \_\_\_\_\_ Firma e Timbro \_\_\_\_\_