

Condizioni Contrattuali

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO INTERNET FIBRA

1. OGGETTO E DEFINIZIONE

1.1 Le presenti condizioni generali (di seguito, le “Condizioni Generali”) disciplinano, unitamente ai documenti di cui al successivo art.1.3, i termini e condizioni in forza delle quali Melita Italia s.r.l., con sede legale in Milano, Via Alessandro Manzoni 41/A, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Milano Monza Brianza Lodi n° 10580780962 (di seguito anche “Melita”), fornirà al cliente (di seguito, il “Cliente”) i servizi qui di seguito descritti, a seguito di conclusione di un contratto (di seguito, il “Contratto”) e a fronte del pagamento di un corrispettivo. Resta inteso che il presente documento, inviato al Cliente, intende altresì assolvere agli obblighi di informazione ai quali Melita è tenuta in conformità alla normativa applicabile, ivi incluso il Codice del Consumo, in materia di contratti a distanza e contratti negoziati fuori dei locali commerciali;

1.2 Le presenti Condizioni Generali si applicheranno a ciascuna fornitura da parte di Melita al Cliente del servizio di accesso a Internet nella tecnologia FTTH (collegamento con casa Cliente in fibra ottica) (di seguito, il “Servizio”).

1.3 Il Servizio viene fornito da Melita in conformità allo specifico profilo di offerta scelto dal Cliente (di seguito, “Offerta”), i cui dettagli sono descritti nelle sezioni relative alle “Caratteristiche dell’Offerta” e alle “Caratteristiche Tecniche” di ciascuna Offerta disponibili nel sito www.melita.it e che formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

1.4 I Servizi potranno essere richiesti dai clienti c.d. residenziali, intendendosi per ciò le persone fisiche che intendono utilizzare i servizi di Melita in un contesto di abitazione privata per finalità diverse dall’attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta. Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione relativamente ad immobili di cui è proprietario o ha la legittima detenzione, restando escluso qualsiasi altro utilizzo. Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito www.melita.it.

1.5 Definizioni

1.5.1 Con modalità “voice ordering” si intende fare riferimento all’inoltro di richiesta telefonica di attivazione del Servizio tramite operatore.

1.5.2 Con modalità “web ordering” si intende fare riferimento all’inoltro di richiesta di attivazione del Servizio attraverso il sito Internet di Melita.

1.5.3 Per “Apparato/i” s’intende ciascun apparato a logo Melita e/o fornito da Melita al Cliente ovvero, a seconda dei casi, procurato direttamente dal Cliente, necessario al fine della fruizione dei Servizi, quali ad esempio modem, e ogni altra soluzione integrata hardware e software;

1.5.4 Per “Carta dei Servizi” si intende il documento disponibile sul sito internet www.melita.it, contenente i principi, diritti e obblighi che informano il rapporto tra il Cliente e Melita.

1.5.5 Per “Codice del Consumo” si intende il D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, e successive modificazioni.

1.5.6 Per “copertura di rete” si intende la circostanza che l’abitazione del Cliente sia raggiunta dalla connessione fibra FTTH gestita dal servizio commercializzato da Melita.

1.5.7 Per “Offerta Commerciale” si intende il documento e/o le informazioni disponibili nella sezione “Offerte Vigenti” del sito www.melita.it, dove sono contenute le principali caratteristiche tecniche del Servizio fornito al Cliente, nonché le condizioni economiche e i termini e modalità secondo cui detto Servizio verrà fornito.

1.5.8 Per “Proposta” si intende la proposta di abbonamento del Cliente mediante la quale quest’ultimo richiede a Melita l’attivazione e la fornitura dei Servizi.

2.CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1 Il presente articolo 2 disciplina le modalità di conclusione (a) del Contratto comuni alle varie tipologie di Contratti e le modalità specifiche, di conclusione relative ai Contratti negoziati all’interno dei locali commerciali, fuori di essi ovvero a distanza, secondo quanto previsto dal vigente Codice del Consumo; nonché (b) le modalità di erogazione del Servizio.

2.2 Modalità comuni alle varie tipologie di Contratti

2.2.1 Fatto salvo quanto di seguito specificato con riferimento ai Contratti conclusi fuori dai locali commerciali ovvero a distanza, e senza pregiudizio per quanto previsto al successivo art. 22, il Contratto si considera perfezionato nel momento in cui Melita comunicherà al Cliente l’accettazione della Proposta (anche per via telematica, telefonica o via sms) ovvero per fatti concludenti in occasione dell’attivazione del Servizio. Qualora l’attivazione o l’erogazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Melita, il contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Melita nei confronti del Cliente.

2.2.2 Melita si riserva il diritto di non concludere il Contratto e di non dare seguito alla richiesta di attivazione ed erogazione del Servizio, in presenza di 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 l’erogazione del Servizio, ed in particolare:

- per motivi tecnici o amministrativi che rendono impossibile l’attivazione dei Servizi (es. mancanza copertura Fibra);
- qualora il Cliente risulti essere inadempiente o moroso nei confronti di Melita, anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- qualora il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o sia soggetto a procedure esecutive ovvero sottoposto a fallimento o altre procedure concorsuali;
- qualora il Cliente non fornisca le garanzie eventualmente richieste da Melita;
- qualora il Cliente non documenti la propria identità o non rende disponibili gli altri dati necessari per l’attivazione e la fornitura dei Servizi.

Melita potrà subordinare l’attivazione del Servizio a modalità di pagamento specifiche.

Melita si riserva il diritto di non dar corso all’attivazione dei Servizi nei casi sopra elencati o di subordinare l’attivazione al pagamento delle somme rimaste insolte e dei relativi interessi moratori. In tal caso, il mancato pagamento potrà costituire causa di risoluzione

del Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., laddove già concluso, da comunicarsi al Cliente attraverso uno dei canali preposti (es. sms, email, ecc.).

2.2.3 Nel caso di attivazione del Contratto, Melita provvederà a fornire tutte le informazioni previste dall'art. 49, 1° comma, Codice del Consumo;

2.3 Contratti negoziati all'interno di locali commerciali – In caso di contratti negoziati presso i punti vendita che espongono il logo “Melita” il Cliente richiederà la fornitura dei Servizi mediante sottoscrizione della Proposta, la quale sarà inoltrata a Melita a cura del personale del punto vendita. Con riferimento alla conclusione del Contratto, troverà applicazione quanto previsto all'art. 2.2.1.

2.4 Contratti negoziati fuori dai locali commerciali – Con riferimento ai Contratti negoziati fuori dei locali commerciali (ai sensi del Codice del Consumo), il Contratto dovrà intendersi concluso e perfezionato secondo quanto previsto dalle previsioni di cui all'art. 2.2.1, ferme restando le tutele per il consumatore previste dal Codice del Consumo per tali tipologie di contratti.

2.5 Contratti a distanza – Con riferimento ai Contratti conclusi a distanza ai sensi del Codice del Consumo quali, ad esempio, con le modalità “Voice ordering” ovvero secondo le modalità “Web ordering”, il Contratto dovrà intendersi concluso e perfezionato con l'invio della comunicazione al Cliente dell'accettazione della Proposta (anche per via telematica, telefonica o via sms) ovvero, nell'ipotesi di cui all'art. 51, comma 6 del Codice del Consumo, con la conferma del Cliente effettuata su supporto durevole. La Proposta effettuata dal Cliente, documentata ai sensi dell'art. 2712 cod. civ. mediante registrazione sonora ovvero contenuta nel documento informatico trasmesso a Melita ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. 7-3-2005 n. 82, sarà prodotta, su richiesta del Cliente, a cura di Melita e completa di tutti i dati trasmessi o comunicati dal Cliente e della data e ora di ricezione della chiamata telefonica. Il Cliente farà pervenire a Melita, dopo aver verificato la corretta compilazione dei dati comunicati dal medesimo, per posta prioritaria ovvero tramite altri canali preposti, un esemplare della Proposta di Contratto debitamente sottoscritto e corredato di copia del documento di identità. In caso di Contratti conclusi a distanza, il Contratto dovrà intendersi comunque sottoposto a condizioni risolutiva qualora dovesse verificarsi una o più delle circostanze di cui al precedente art. 2.2.2. Il verificarsi di una circostanza che dà luogo a risoluzione sarà comunicato da Melita al Cliente mediante comunicazione attraverso uno dei canali preposti (es. sms, email, raccomandata A/R, ecc.)

2.6 Attivazione del Servizio (adesione on-line dell'Offerta commerciale) – Melita provvederà ad inviare l'Apparato (CPE) presso l'Indirizzo di attivazione del Servizio, salvo che il Cliente non abbia già ricevuto l'Apparato mediante consegna da parte di persona incaricata da Melita ovvero dichiarare di volersi avvalere di un proprio Apparato che abbia le caratteristiche tecniche adeguate affinché i Servizi funzionino correttamente. L'attivazione del Apparato concordato tra il Cliente ed il Servizio Clienti, oppure compiuto in autonomia dal Cliente seguendo le indicazioni di Melita o degli operatori della medesima società darà luogo all'attivazione del Servizio .

2.6.2 Qualora il Cliente non abbia adempiuto tempestivamente a quanto previsto dal precedente art. 2.6, Melita si riserva di sospendere in tutto o in parte la fornitura del Servizio, ovvero di risolvere il Contratto in forza dell'art. 13 delle presenti Condizioni

Generali, previo eventuale (e non obbligatorio) sollecito inoltrato per iscritto o con uno dei canali preposti.

2.7 Aree di fornitura del Servizio – Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTH. A seguito della Proposta del Cliente, Melita subordinerà la conclusione del Contratto e l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo sarà comunicato al Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Melita., fatto salvo l'obbligo del Cliente di restituire a Melita gli ApparatI eventualmente da quest'ultima forniti, integri e nei loro imballaggi originali. L'esito negativo delle verifiche di fattibilità, se pervenuto dopo la conclusione del Contratto, costituirà condizione risolutiva del Contratto e, senza dar luogo ad alcun profilo di responsabilità di Melita, determinerà l'obbligo del Cliente di restituire a Melita gli ApparatI eventualmente da quest'ultima forniti, integri e nei loro imballaggi originali.

2.8 Installazione di un modem – Al fine di avere accesso al Servizio, sarà necessaria l'installazione presso l'abitazione del Cliente di un modem connesso al terminale di rete ottica, che consenta di collegare i dispositivi (PC, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a larga banda.

Qualora il Cliente sia titolare di un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di connessione ad Internet con altro provider, il Cliente dovrà esercitare autonomamente il diritto di recesso da detto contratto e richiedere a Melita l'attivazione del Servizio. Il Cliente dichiara di essere consapevole che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili (Wi-Fi), mediante frequenze in banda condivisa, avviene senza protezione dalle interferenze. Pertanto, il Cliente prende atto e accetta che, qualora il medesimo utilizzi il Servizio secondo le predette modalità, (a) sarà responsabilità del Cliente adottare le misure di sicurezza più appropriate al fine di proteggere la propria rete da accessi non autorizzati di terze parti (ad esempio, mediante modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, inserimento di un controllo di accesso alla rete, inserimento di una password di accesso dalle pagine di gestione modem) e (b) Melita non potrà offrire alcuna garanzia, e sarà sollevata da ogni responsabilità, circa la qualità del Servizio. Il Cliente prende altresì atto che, laddove non fosse autonomamente dotato di sistemi alternativi che gli consentano di sopperire alla mancanza di energia agli ApparatI, il Servizio non potrà essere funzionante in caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica.

3. SERVIZIO CLIENTI E SEGNALAZIONE GUASTI. ACCESSO DEL PERSONALE PER INTERVENTI

3.1 Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono la regolare fruizione del Servizio dovranno essere comunicati al Servizio Clienti di Melita, chiamando al numero [02 8736 8989](tel:0287368989) dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 19:00 oppure mediante posta elettronica all'indirizzo servizio.clienti@melita.it. Melita informa che, in caso di problemi tecnici relativi al Servizio, al Cliente potrà essere richiesto di contattare numeri di assistenza tecnica dedicati. Il dettaglio dei numeri di assistenza dedicata sarà comunicato al Cliente e comunque reperibile sul sito www.melita.it. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. Nei casi di particolare gravità, il Cliente potrà richiederedi essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica.

3.2 Melita si impegna a riparare i guasti e/o malfunzionamenti di propria competenza entro il terzo giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di

guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopraindicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 15 che segue. La riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di Apparati, impianti o terminali utilizzati dal medesimo e non forniti da Melita. Laddove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione o la sede del Cliente per la riparazione del guasto o malfunzionamento, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Melita o incaricato da Melita, che dovrà identificarsi mediante apposito contrassegno di riconoscimento. Il Cliente accetta che Melita possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e/o di riparazione del guasto o malfunzionamento.

3.3 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato all'art. 8.3. Melita darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Melita o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.

3.4 In caso di mancanza di copertura della rete Fibra riscontrata dall'assistenza tecnica di Melita, quest'ultima informerà il Cliente del verificarsi di una condizione risolutiva del Contratto mediante comunicazione scritta al Cliente attraverso uno dei canali preposti (es. sms, email, raccomandata A/R), senza spese per il Cliente.

4. FORNITURA, INSTALLAZIONE E DISINSTALLAZIONE DEGLI APPARATI

4.1 Per la fruizione dei Servizi potranno rendersi necessari interventi di installazione degli Apparati forniti da Melita e/o di verifica, della rete e degli Apparati necessari per la fornitura del Servizio nonché per tutto quanto occorrente per i collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. Qualora si renda necessario l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, Melita contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio e tale intervento verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Melita o incaricato da Melita, che dovrà identificarsi mediante apposito contrassegno di riconoscimento. Melita non sarà responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare gli interventi nel caso in cui il Cliente non acconsenta al personale autorizzato l'accesso all'immobile nel quale deve essere effettuato l'intervento. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, Melita non sarà responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o attivare il Servizio. In fase di attivazione, è previsto l'intervento da parte di imprese incaricate da Melita, previo appuntamento concordato, per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione degli Apparati necessari per la fruizione del Servizio (borchia ottica, terminazione ottica, ecc.). Melita si riserva di stimare e fatturare, previa autorizzazione da parte del Cliente del relativo preventivo, eventuali costi aggiuntivi qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali

standard tecnici. In caso di mancata approvazione da parte del Cliente, laddove tecnicamente possibile, Melita procederà all'installazione secondo le modalità standard. Nella misura più ampia ai sensi di legge il Cliente esonera espressamente Melita da qualsivoglia responsabilità per i danni eventualmente arrecati, da propri incaricati, in sede di installazione e/o disinstallazione degli Apparat.

4.2 Gli Apparat forniti da Melita saranno concessi al Cliente in comodato d'uso, e potranno essere utilizzati dal Cliente alle condizioni riportate nella Proposta, fatta salva la possibilità del cliente di utilizzare proprio apparato che abbia le caratteristiche tecniche adeguate al funzionamento dei servizi pattuiti. A tal fine è disponibile sul sito www.melita.it nella sezione relativa ai modem liberi l'indicazione dei parametri fondamentali per configurare il proprio modem.

In caso di mancata accettazione o annullamento della richiesta di attivazione del Servizio ovvero di risoluzione del Contratto di cui all'articolo 2.2.2 gli Apparat forniti da Melita in comodato d'uso, Melita si riserva il diritto di sostituirli qualora ciò si renda necessario per esigenze tecniche od operative. Gli apparati in comodato d'uso gratuito dovranno essere custoditi dal Cliente con la massima cura e diligenza per tutta la durata del Contratto e fino alla riconsegna degli stessi. A tal fine, il Cliente si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti Apparat per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, il Cliente sarà tenuto risarcire e tenere indenne Melita per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Melita si riserva la facoltà di riparare e/o ripristinare detti Apparat a totale spesa del Cliente. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà costituire in pegno detti Apparat.

4.3 Nella misura più ampia ai sensi di legge, Melita non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli Apparat da essa forniti, obbligandosi alla riparazione o sostituzione dell'apparecchio che presentasse difetti di fabbricazione. E' a esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto, rottura o furto di Apparat dovuti a cause imputabili a terzi e/o a forza maggiore o caso fortuito. Resta espressamente inteso che il Cliente sarà responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri Apparat non forniti da Melita connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra, e che sarà obbligo del Cliente utilizzare esclusivamente Apparat omologati e muniti delle autorizzazioni e dei requisiti richiesti dalla normativa vigente. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti Apparat, nonché il risarcimento del danno per eventuali danni cagionati.

4.4 Melita si impegna ad indicare nelle relative offerte commerciali i costi dei servizi accessori di installazione, collaudo e manutenzione dell'apparecchiatura terminale.

4.5 Qualora cessi l'efficacia del Contratto, per qualsivoglia motivo, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti di Melita al [02 8736 8989](tel:0287368989), disponibile dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 19:00, per ricevere informazioni relative alla modalità di restituzione degli Apparat forniti da Melita in comodato d'uso. Riguardo agli Apparat, per la restituzione degli stessi, il Cliente verrà contattato da Melita per il ritiro a domicilio. In caso di mancata restituzione dei suddetti Apparat utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio entro 30 giorni dalla cessazione dell'efficacia del Contratto, per qualsivoglia motivo, Melita provvederà ad agire per le vie legali, anche in sede penale, a tutela dei propri interessi. Melita inoltre addebiterà l'importo specificamente indicato nell'offerta commerciale o

nell'apposita sezione del sito www.melita.com., a titolo di penale e fatto salvo il maggior danno. Resta espressamente inteso che tale importo è da considerarsi aggiuntivo rispetto a quanto indicato nel successivo art. 9.3.

5. VARIAZIONI DELL'ACCESSO AI SERVIZI. SOSTITUZIONE DEGLI APPARATI

5.1 L'erogazione del Servizio è garantita solamente per la configurazione hardware, software indicata all'atto della formalizzazione della Proposta.

5.2 Le variazioni della consistenza e configurazione del Servizio dovranno essere richieste dal Cliente esclusivamente a Melita, che verificherà l'eseguibilità delle variazioni e comunicherà al Cliente il tempo necessario e i costi per l'esecuzione delle variazioni, incluso il recesso comodato d'uso dell'Apparato.

5.3 L'importo dovuto a Melita per la sostituzione degli Apparati concessi in comodato d'uso a seguito di smarrimento, furto o danneggiamenti, così come indicato e quantificato nella relativa Offerta Commerciale, sarà addebitato al Cliente sulla prima fattura disponibile dopo la richiesta.

5.4 Melita, in ragione delle proprie scelte aziendali, potrà valutare di sostituire in ogni momento gli Apparati forniti al Cliente in comodato d'uso, senza aggravio alcuno per il Cliente. In tal caso Melita provvederà gratuitamente all'invio dei nuovi Apparati e al ritiro di quelli già in uso dal Cliente o alla richiesta di loro restituzione entro un congruo termine.

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel caso di linea già attiva con altro operatore il cliente garantisce di avere la titolarità della linea o, comunque, di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare della linea per usufruire dei Servizi e per l'eventuale attivazione del Servizio di Melita come Operatore Unico.

Il Cliente, ai sensi dell'art. 5 della L n. 80/2014, garantisce di avere la proprietà o il legittimo possesso e/o detenzione dell'immobile per il quale richiede l'attivazione del Servizio. (art Melita 1.4)

Il Cliente garantisce altresì l'esattezza e veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a Melita e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti, riconoscendo a quest'ultima il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

7. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE. MANCATO PAGAMENTO, SOSPENSIONE E PREAVVISO DI DISTACCO

7.1 Salvo quanto previsto nel successivo art. 8, il Cliente si impegna a corrispondere a Melita i corrispettivi indicati nel Contratto e descritti nella Offerta Commerciale prescelta. Melita si riserva di modificare, alle condizioni previste dal successivo art. 8, i corrispettivi per i Servizi erogati.

7.2 Le fatture saranno emesse ogni mese e inoltrate al Cliente antecedentemente alla scadenza. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima quindi entro 30 giorni dalla data di scadenza. Entro i 30 giorni di scadenza i pagamenti tramite Addebito Diretto automatico, in via continuativa, su conto corrente (SDD) e Addebito automatico, in via continuativa, su carta di credito saranno automaticamente effettuati e l'importo rifletterà il bilancio dovuto sulla fattura. Addebito diretto automatico, in via continuativa, su conto corrente (SDD) e Addebito

automatico, in via continuativa, su carta di credito potrà essere modificato tramite MyMelita.

7.3. La fattura sarà inviata per via telematica, all'indirizzo di posta elettronica del Cliente medesimo, senza alcun addebito. La modalità normale di emissione della fattura è il formato elettronico. Per i Clienti che non intendono avvalersi del formato elettronico, la fattura sarà recapitata a mezzo vettore

Al Cliente che riceve la copia cartacea, per scelta o perché non in possesso di indirizzo mail, verrà addebitato un importo mensile pari a 2,50 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione. www.melita.it. Per poter avere accesso alla fattura online, il Cliente dovrà preventivamente registrarsi al sito www.melita.it/mymelita inserendo USERID e PASSWORD di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo email a cui ricevere la notifica della fattura accedendo direttamente al sito.

Trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, tutte le fatture, dovranno intendersi pervenute. Sarà onere del Cliente fornire prova contraria in caso di contestazione.

7.4 Il pagamento delle fatture emesse da Melita, dovrà essere effettuato per l'intero importo con le modalità ed entro i termini indicati nella fattura medesima. In caso di contestazione tuttavia, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 19 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme di legge e/o regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente.

7.4.1. In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, Melita potrà dare corso a quanto indicato al punto 7.7 che segue.

7.5. In caso di ritardo nei pagamenti degli importi addebitati in Fattura protrattosi oltre la data dalla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Melita un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.

7.6 Melita comunicherà al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture precedenti e il corrispondente ammontare dell'eventuale indennità di mora addebitata.

7.7 Qualora la morosità si protragga per oltre quindici giorni dalla scadenza, Melita potrà sospendere o limitare l'erogazione dei Servizi, previa comunicazione scritta al Cliente, effettuata tramite uno dei canali preposti anche tramite strumenti di comunicazione elettronica, di preavviso di sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, nel termine massimo di 40 giorni decorrenti dalla ricezione della comunicazione medesima.

La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

7.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 40 giorni dalla comunicazione di apposito preavviso di sospensione effettuato anche con strumenti automatici, al Cliente verrà addebitato l'importo di 20,00 euro (IVA inclusa) a causa della sospensione, il Contratto dovrà intendersi risolto ai sensi dell'art. 1454, 3° comma, cod. civ., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge, e troverà applicazione quanto previsto dai successivi articoli 9.2 e 9.3, fatto salvo il maggior danno.

8. MODIFICHE DEL SERVIZIO IN CORSO DI EROGAZIONE. DOMICILIO CONTRATTUALE

8.1 Melita si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi forniti gratuitamente con il Servizio, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite. Melita potrà altresì modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le condizioni contrattuali, ivi incluse le presenti Condizioni Generali, anche per esigenze tecniche o economiche, comunicandolo al Cliente con la procedura di seguito indicata e prevista dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

8.1.1 Se la modifica di cui al comma precedente comporta un aumento dei corrispettivi per i Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel Contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Le comunicazioni di cui sopra potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere con effetto immediato dal Contratto con le modalità stabilite al successivo art. 9, senza addebiti di sorta.

8.1.2 In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al precedente comma, le variazioni dovranno intendersi accettate dal Cliente.

8.2 Tutte le comunicazioni da Melita al Cliente saranno effettuate per iscritto ed inviate all'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta o tramite strumenti di comunicazione elettronica.

8.2.1 Il Cliente dovrà prontamente comunicare a Melita, secondo le modalità di cui all'art. 8.3, ogni cambiamento dei propri dati personali, nonché del proprio indirizzo fisico e/o telematico, anche ai fini della fatturazione e dell'inoltro delle comunicazioni. Tutte le comunicazioni inviate da Melita all'ultimo indirizzo, fisico oppure telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e Melita i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici Melita e archiviati fanno piena prova.

8.3 Tutte le comunicazioni del Cliente dovranno essere indirizzate a Melita al seguente indirizzo: Melita Italia s.r.l., Via Alessandro Manzoni 41/A, 20121 Milano, o all'indirizzo mail servizio.clienti@melita.it, ovvero tramite eventuali canali alternativi messi a disposizione da Melita al Cliente. Melita si riserva di richiedere conferma scritta, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

9. DURATA E RINNOVO TACITO. RECESSO E CONTRIBUTI

9.1 Fatto salvo il diritto di recesso di cui al successivo comma, il Contratto avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi a far data dal suo perfezionamento. Il Contratto dovrà intendersi automaticamente rinnovato a tempo indeterminato qualora il Cliente non abbia inviato disdetta, almeno 30 giorni prima della scadenza, mediante le modalità esplicitate nell'art. 9.2 (con allegata fotocopia di documento di identità).

9.2 In ogni caso, Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto, sempre con preavviso di almeno 30 giorni, utilizzando una delle seguenti modalità:

1. disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A.R. indirizzata a Melita Italia s.r.l., Via Alessandro Manzoni 41/A, 20121 Milano;
2. disdetta scritta da inviarsi tramite P.E.C. all'indirizzo disdette.melita@legalmail.it;
3. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Melita e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. Fermo restando quanto previsto al successivo paragrafo 8.3, in caso di recesso, il Cliente è comunque tenuto:

i) a restituire l'Apparato ii) a provvedere al pagamento del corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso iii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, a provvedere al pagamento di un costo di disattivazione per il ristoro dei costi sostenuti, pari all'importo indicato nell'Offerta Commerciale nella sezione "Caratteristiche dell'Offerta". Tale costo non è a nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Melita ai sensi della normativa vigente e del presente contratto.

Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni o servizi accessori con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura, in caso di disdetta/recesso potrà essere mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta, a meno che con l'esercizio della disdetta/recesso non sia indicata la volontà del Cliente di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

9.3 Senza pregiudizio per quanto previsto dall'art. 9.2 di cui sopra, qualora il Cliente abbia sottoscritto un Contratto che preveda sconti o altri vantaggi contrattuali, e che contempli espressamente un vincolo di permanenza che potrà variare a seconda della promozione a cui si è aderito, in caso di recesso con effetto prima della scadenza del periodo indicato, il Cliente sarà tenuto a pagare un importo forfettario a titolo di commissione per gli sconti e/o le promozioni speciali fruiti, così come indicato nell'Offerta Commerciale; tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Melita ai sensi della normativa vigente. Qualora Melita offra al Cliente la possibilità di pagare l'eventuale contributo di attivazione (ove previsto in fase di sottoscrizione) con dilazione di pagamento, ove il Cliente receda prima della scadenza della dilazione di pagamento, sarà mantenuta attiva la rateizzazione, con riguardo alla quota parte dell'eventuale contributo di attivazione non ancora corrisposta, fino alla scadenza prevista nell'Offerta, a meno che con l'esercizio della disdetta/recesso non sia indicata la volontà del Cliente di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

9.4 Melita ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 30 giorni.

10. GARANZIE, DEPOSITO CAUZIONALE E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

10.1 Melita potrà limitare l'erogazione del Servizio subordinandola alle prestazioni da parte del Cliente di idonee garanzie. Nel caso in cui vengano prestate le garanzie richieste, il Servizio non sarà soggetto ad alcuna limitazione.

10.2 In corso di erogazione dei Servizi, Melita si riserva di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di anticipo fatturazione o un suo adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto, nei seguenti casi: (a) nel caso di irregolarità e/o ritardi

nel pagamento degli importi dovuti; (b) nel caso in cui gli anticipi versati siano stati trattenuti da Melita ai sensi del presente Contratto.

10.3 Melita potrà sospendere i Servizi qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente art. 10.2. Per gli importi non pagati, e per i quali non sia stata attivata dal Cliente una procedura di reclamo ai sensi del successivo art. 19, Melita potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente ai sensi dell'art. 10.2.

10.4 In caso di cessazione per qualsiasi motivo dell'efficacia del presente Contratto e a seguito del completo pagamento da parte del Cliente degli importi dovuti, Melita provvederà, entro 90 giorni dalla data di cessazione dell'efficacia del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipazione.

10.5 Il Cliente potrà essere tenuto a versare, all'atto della stipula del Contratto, un deposito cauzionale nei termini indicati nella Proposta. Non sarà tenuto a detto versamento il Cliente che offra a Melita forme di pagamento, tra quelle indicate da quest'ultima, tali da assicurare il puntuale pagamento di quanto dovuto in forza del presente Contratto.

10.6 Melita potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di Melita o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, senza per questo incorrere in responsabilità alcuna nei confronti del Cliente.

11. TRAFFICO ANOMALO

11.1 In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o volumi rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'Offerta Commerciale è indirizzata, Melita si riserva il diritto di sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un onere da parte di Melita, la quale conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, del Cliente.

11.2 Prima della sospensione dei Servizi, Melita contatterà il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, Melita avviserà tempestivamente il Cliente mediante messaggio telefonico o e-mail.

11.3 In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Melita.

12. LIMITI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO. INCOMPATIBILITA'

12.1 Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i clienti ai servizi di connettività, Melita si riserva la facoltà di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti. A tal fine potranno essere predisposti interventi di limitazione della velocità di connessione (c.d. *traffic shaping*) in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es.: *peer-to-peer*, *file sharing*, ecc.) senza per questo incorrere in responsabilità alcuna nei confronti del Cliente.

13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA. DIFFIDA AD ADEMPIERE

13.1 Fatto salvo ogni altro diritto di risoluzione del Contratto prevista dalla legge o dal Contratto ovvero dalle presenti Condizioni Generali, Melita avrà facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. mediante comunicazione scritta al Cliente nei seguenti casi:

- (i) uso del Servizio fornito ai sensi di un Contratto residenziale per attività di produzione e scambio di beni e servizi svolta dall'utente in modo continuativo e professionale, ancorché non esclusivo;
- (ii) mancato invio della conferma del Cliente in formato cartaceo debitamente sottoscritta nelle ipotesi previste dall'art. 2.5 ovvero omessa produzione dei documenti identificativi;
- (iii) violazione di una o più obbligazioni di cui all'art. 16 e/o 22; ovvero
- (iv) sospensione dell'erogazione del Servizio, determinatasi per qualsivoglia motivo, protrattasi per oltre 30 giorni.

13.2 In caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, diverso dagli inadempimenti al verificarsi dei quali Melita dispone del diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., Melita potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ. decorsi inutilmente 15 giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente mediante comunicazione scritta, salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

13.3 In tutti i casi di risoluzione del Contratto, troveranno applicazione, *mutatis mutandis*, le previsioni di cui agli articoli 9.2 (i) e (ii) e 9.3, fatto salvo il diritto di Melita al risarcimento del maggior danno;

14. INTERRUZIONE O MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO PER CASO FORTUITO, FORZA MAGGIORE O PER CIRCOSTANZE NON ADDEBITABILI A MELITA

14.1 Melita non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sugli Apparati forniti in comodato d'uso da Melita, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Melita, (c) errata utilizzazione dei Servizi e/o degli Apparati da parte del Cliente, (d) malfunzionamento degli Apparati non forniti in comodato d'uso da Melita o di altri terminali utilizzati dal Cliente.

14.2. Melita svolgerà tutti i controlli e le verifiche necessarie per garantire la sicurezza della rete e per fornire il supporto necessario all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta secondo i modi e le forme previste dalla legge. Per garantire maggiore sicurezza Melita potrà richiedere periodicamente al Cliente di autenticarsi con le proprie credenziali tramite apposito form.

14.3 Melita, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili.

14.4 Melita non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti comunque collegati direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o in generale verso terzi, per danni, perdite o costi da essi eventualmente subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi per motivi di cui agli articoli 14.1 e/o 14.3.

14.5 Il Cliente si assume ogni responsabilità derivante da: (a) uso di apparecchiature terminali collegate alla rete Fibra di Melita che siano prive dell'omologazione o delle autorizzazioni e requisiti richiesti dalla normativa applicabile, (b) manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio o sugli Apparati, effettuati da parte del Cliente

ovvero da parte di terzi non autorizzati da Melita e (c) circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi. Il Cliente terrà Melita indenne e manlevata da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Melita e/o da ogni costo, pretesa, danno subita da Melita per effetto di una delle condotte di cui ai precedenti punti a), b) o c). In tal caso Melita potrà altresì sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione dei Servizi e/o risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti e ogni ulteriore rimedio di legge applicabile.

14.6 Il Cliente informerà tempestivamente Melita circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio.

15. OPERATIVITA' DELLA GARANZIA NEL CONTRATTI RESIDENZIALI

15.1 Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente si obbliga a destinare il servizio alla propria sfera di consumo privato, dichiarandosi edotto che Melita non contratterebbe nella modalità "residenziale", ma solo in quella Business, se fosse stata lealmente edotta che il Cliente intendeva utilizzare il servizio nell'esercizio di attività professionali, commerciali, artigianali o come imprenditore e lavoratore autonomo.

15.2. Qualora non siano rispettati i termini previsti all'art. 3.2 per la riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti, il Cliente avrà esclusivamente diritto agli indennizzi stabiliti nella Carta dei Servizi.

15.3. Il Cliente autorizza sin da ora Melita a compensare eventuali indennizzi dovuti da Melita al Cliente con i corrispettivi dovuti dal Cliente a Melita ai sensi del Contratto.

15.3.1 Nella misura più ampia possibile ai sensi di legge, nessun ristoro ulteriore, rispetto a quanto previsto in precedenza, verrà riconosciuto per qualsivoglia danno, ivi incluso da mancato utile o profitto, lucro cessante e danno indiretto di qualsivoglia natura, eccedente gli importi innanzi specificati.

15.3.2 Melita garantirà il migliore livello di efficienza e di qualità dei Servizi possibile, in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Con riferimento ai Contratti, Melita garantisce il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella propria Carta dei Servizi reperibile sul sito www.melita.it. Il Cliente prende atto che la velocità di navigazione in internet eventualmente specificata nelle singole Offerte Commerciali dipende da molteplici e variabili fattori tecnici (livello di congestione della rete internet, server dei siti web cui il Cliente si collega, caratteristiche del modem e altri Apparatî utilizzati dal Cliente, ecc.). Nel documento allegato alla Carta dei Servizi sono riportati i livelli di qualità minima su cui si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'AGCOM" n. 244/08/CSP (e successive modificazioni) e ai sensi della normativa vigente, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Melita nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalla normativa vigente, sono anche pubblicate sul sito www.melita.it Qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio garantiti contrattualmente da Melita e quest'ultima non provveda al ripristino dei livelli di qualità

entro 30 giorni, il cliente avrà diritto di recedere dal contratto senza penali o costi di disattivazione dal Contratto.

16. USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO

16.1 Il Cliente non utilizzerà, e adotterà ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino, il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o a terzi in generale o malfunzionamenti alla rete o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni attività che possa comportare la violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti dando luogo a responsabilità civile e penale (es. falsificazioni di identità; distruzione o alterazioni di informazioni di terze parti; azioni volte a interferire con o sovraccaricare le reti, i sistemi, host di terze parti mediante azioni di hacking, mailbombing, cracking; utilizzo di tecniche di scanning/probing al fine di accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti; introduzione di virus, malware o altri programmi o componenti simili che compromettano il funzionamento della rete di Melita violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati; intercettazioni di informazioni/dati relativi a reti/sistemi di terze parti).

16.2 Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio, e gli Apparati forniti in comodato d'uso da Melita che il Cliente abbia in uso, esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze di comunicazione e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio.

16.3 Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al Servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo. Qualora soggetti terzi, senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza Melita a utilizzare i propri dati personali, nel rispetto della normativa vigente, per gli scopi necessari al presente Contratto, sia all'interno della rete di Melita che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato e il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

16.4 Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile al Cliente in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con la morale e l'ordine pubblico, non ha contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio, e in generale non contrasta con norme di legge e regolamento, ivi incluse le previsioni in materia di diritto d'autore, marchio, segno distintivo, brevetto o di altro diritto di terzi. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare email con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a terze parti che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (es. spam). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay). Il Cliente assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne Melita da ogni danno, pretesa, azione, di natura contrattuale o extracontrattuale, che dovesse essere patito da, o fatta valere da terzi nei confronti di, Melita. Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, salvo per quanto previsto al successivo articolo, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso esonero di Melita da ogni

responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di Melita per ogni informazione pubblicata nello spazio Web a disposizione del Cliente. In caso di violazione del presente articolo 15, Melita avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso.

16.5 Il Cliente manleva e tiene indenne Melita da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da Melita quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo 15 e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello spazio Web a disposizione del Cliente, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo, contrattuale o extracontrattuale,; restando inteso che Melita avrà la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e, se del caso, dare idonea comunicazione alle autorità competenti.

17. TRATTAMENTO DATI PERSONALI.

17.1 Melita garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del regolamento UE (2016/679) sulla Tutela dei Dati personali, del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alle presenti Condizioni Generali di Contratto.

17.2 Melita si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione ed il Cliente autorizza sin d'ora l'utilizzo e il trattamento a tal fine dei propri dati personali.

17.3 Melita si riserva la possibilità di procedere ad operazioni di cartolarizzazione e cessione dei propri crediti. Tali operazioni potrebbero comportare la comunicazione di alcuni dati personali dei Clienti a soggetti terzi incaricati dalla stessa Melita. Il Cliente preso atto che nessun trattamento diverso da quelli per i quali ha fornito la propria autorizzazione a Melita potrà essere svolto da tali soggetti, con la sottoscrizione della presente Proposta, fornisce la propria autorizzazione a tale comunicazione.

18. FUSIONE, ACQUISIZIONE, CESSIONE DI RAMO D'AZIENDA DA PARTE DI MELITA E CESSIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL CLIENTE

18.1 In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio, il presente Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. Melita potrà cedere il presente Contratto ad altro operatore di telecomunicazioni licenziatario nelle forme e nei modi previsti dall'art.1407 cod. civ. purché le condizioni contrattuali per il Cliente restino invariate e il Cliente consente sin da ora tale cessione.

18.2 Il Cliente non potrà cedere, in tutto o in parte, il presente Contratto se non previo consenso scritto di Melita, ne potrà cedere a terzi l'accesso a internet oggetto del Servizio, se non occasionalmente e senza che il Cliente ne riceva un corrispettivo. Resta inteso che il Cliente risponderà sempre nei confronti di Melita di un eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi.

19. PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI

19.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Melita Italia s.r.l., Via Alessandro Manzoni 41/A, 20121 Milano – Servizio Clienti, mediante

raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica all'indirizzo amministrazione@melita.it entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della fattura.

19.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato alla conclusione delle opportune verifiche ovvero dall'accertamento dell'organo competente, con accredito sulle fatture successive alla definizione della richiesta di rimborso e/o dall'accertamento o nel termine di 15 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche ovvero dall'accertamento dell'organo competente direttamente al Cliente, solo nel caso di recesso del Contratto.. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà esperire la Conciliazione prevista dal successivo art. 20.

19.3 Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell'art. 3 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al guasto o malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'art. 9 con effetto immediato e senza il pagamento di alcuna penale. Restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge applicabili.

19.4 Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito del suo reclamo, nel termine di 45 giorni dalla proposizione del medesimo, potrà attivare la procedura di conciliazione *attraverso la presentazione della domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb all'indirizzo web <https://conciliaweb.agcom.it>*, ovvero attraverso le altre procedure previste dalla delibera n. 296/18 cons.

20. LEGGE APPLICABILE. PROCEDURA CONCILIAZIONE

20.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

20.2 Per le controversie tra Melita ed il Cliente, individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale di tali controversie stabiliti dall'Autorità stessa; in particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi della delibera dell'AGCOM 173/07/CONS. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

21. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Il Cliente prende atto e riconosce che i diritti di proprietà intellettuale e industriale afferenti o comunque connessi al marchio, nome, logo, denominazione, contenuto e oggetto del Servizio ovvero agli apparati forniti da Melita sono detenuti da Melita ovvero da terze parti diverse dal Cliente. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione, che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Melita e che è messo a disposizione del Cliente, può essere utilizzato da quest'ultimo esclusivamente per la fruizione del Servizio. Ne rimane vietata la riproduzione, pubblicazione o sfruttamento economico in qualsivoglia forma.

22. DIRITTO DI RECESSO (RIPENSAMENTO)

Qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 52 del Codice del Consumo, il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto ai sensi degli articoli 2.4 e 2.5 di cui sopra, nonché ai sensi e per gli effetti dell'art. 55 del Codice del Consumo, dandone comunicazione mediante lettera raccomandata con avviso

di ricevimento a: Melita Italia s.r.l., Via Alessandro Manzoni 41/A, 20121 Milano, – Servizio Clienti, ovvero utilizzando il modulo tipo di recesso disponibile alla pagina <https://www.melita.it/assistenza/>

In tal caso il Cliente è tenuto a restituire a Melita gli ApparatI ad esso eventualmente forniti in comodato d'uso; per la restituzione degli stessi, il Cliente verrà contattato da Melita per il ritiro a domicilio. Melita rimborserà, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Qualora il Cliente abbia chiesto espressamente di attivare il servizio di connettività durante il periodo di recesso, sarà tenuto a corrispondere a Melita un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento della comunicazione della volontà di recedere. Troveranno altresì applicazione, se del caso, le previsioni di cui agli articoli 9.2 (i) e (ii) e 9.3.

INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE AI SENSI DELL'ART. 4 DEL D.LGS. 22 MAGGIO 1999 N. 185

a) Il fornitore del Servizio da Lei scelto è Melita Italia s.r.l. Eventuali reclami relativi all'erogazione del Servizio oggetto del presente Contratto potranno essere inviati a Melita Italia s.r.l., con sede legale in Via Alessandro Manzoni 41/A, 20121 Milano. b) Per ogni informazione relativa al Servizio e per l'assistenza è possibile contattare il Servizio Clienti Melita al numero [02 8736 8989](tel:0287368989); dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 19:00.