

## Condizioni Generali di Contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica

### Art. 1 – Oggetto

- 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito, “Condizioni Generali”) disciplinano il rapporto di fornitura da parte di TLC TELECOMUNICAZIONI S.R.L. (“TLC”) al “Cliente” del servizio di accesso alla rete Internet e di telefonia fissa, oltre a eventuali servizi aggiuntivi/opzioni (il/i “Servizio/i”) indicati nell’ “Offerta” accompagnati dalla documentazione accessoria che il Cliente sottopone a TLC.
- 1.2 I Servizi sono erogati da TLC, con sede in via Solaro 27, 04023 Formia (LT), al Cliente, il quale può essere sia la persona fisica che sottoscrive l’Offerta agendo per scopi estranei all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta, ai sensi del D. Lgs. 206/2005 (“Codice del Consumo”), c.d. “Cliente Consumer”, sia la persona fisica o giuridica che sottopone a TLC l’Offerta nell’ambito della propria attività imprenditoriale o professionale ovvero di impresa, arte, professione, c.d. “Cliente Business”.
- 1.3 Le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, l’Offerta, la Sintesi contrattuale e la trasparenza tecnica, salvo deroghe alla ricezione di questi due documenti da parte del Cliente Business, il “Modulo di Attivazione” e gli eventuali allegati tecnici costituiscono un corpo unico di norme, collettivamente denominato il “Contratto”, a disciplina del rapporto tra le “Parti” e, pertanto, devono essere considerati in materia unitaria e inscindibile.
- 1.4 TLC fornisce al Cliente il Servizio alle condizioni, modalità, caratteristiche e limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, TLC può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.

### Art. 2 – Conclusione del Contratto

- 2.1 Il Cliente sottopone a TLC la proposta di contratto, “Proposta”, compilando e sottoscrivendo l’Offerta e il relativo Modulo di Attivazione tramite il sito web di TLC o attraverso le modalità ordinarie di invio, Raccomandata A.R. alla sede legale di TLC, PEC a [tlc@pec.tlctel.com](mailto:tlc@pec.tlctel.com) o consegna ad un incaricato TLC. Il Cliente dovrà fornire i propri dati identificativi (compresa copia del documento d’identità) e/o commerciali. I rappresentanti del Cliente Business dovranno fornire prova dei relativi poteri. Il Cliente si assume le responsabilità previste dalla legge in materia di veridicità e correttezza dei propri dati.
- 2.2 Il Contratto si conclude nel momento in cui TLC accetta la Proposta del Cliente ovvero attiva i Servizi.
- 2.3 TLC si riserva, comunque, di non accettare e, pertanto, di non dare esecuzione alla Proposta sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: a) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; b) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di TLC; c) l’erogazione del Servizio risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa. TLC comunicherà e motiverà al Cliente l’eventuale rifiuto.

### Art. 3 – Attivazione del Servizio

- 3.1 Salvo diverso accordo tra le Parti, indicato nella Proposta, e salvo quanto disposto successivamente al presente articolo, TLC attiva il Servizio entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla stipula del Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio, nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione dei lavori, esonerano TLC da responsabilità circa il ritardo nell’attivazione del Servizio.
- 3.2 L’attivazione del Servizio presuppone l’esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa

dell’erogazione, oltre l’ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l’esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. TLC comunica al Cliente, tempestivamente o comunque entro il termine previsto dal Contratto per l’attivazione del Servizio, eventuali circostanze ostative e/o l’indisponibilità anche temporanea delle risorse necessarie all’esecuzione del Contratto.

- 3.3 Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione del Servizio e per l’installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente.
- 3.4 Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l’onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.
- 3.5 L’eventuale ritardo nell’attivazione per cause imputabili a TLC conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Tale diritto è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a TLC, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito o forza maggiore, quando il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e in presenza di circostanze ostative specificatamente attinenti alla sede del Cliente, accertabili da TLC solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall’art. 1256 del Codice civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all’attivazione, fermo restando l’obbligo di TLC di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell’impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.
- 3.6 Per i servizi di connettività Internet TLC potrà inviare al Cliente mediante e-mail il documento denominato Ready for Service (RFS) che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del Contratto.

### Art. 4 – Durata e recesso

- 4.1 Salvo diversamente indicato nella Proposta, il Servizio è a tempo indeterminato a decorrere dalla data della sua attivazione. Ciascuna Parte potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente può comunicare il recesso tramite Raccomandata A.R., via PEC o attraverso le medesime modalità ammesse per la stipulazione del Contratto. TLC potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato nel rispetto della delibera 487/18/CONS solo in caso di recesso esercitato prima di 24 (ventiquattro) mesi, dopo tale durata TLC non richiederà alcun costo di disattivazione.
- 4.2 Qualora la Proposta indicasse una durata di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi, il Contratto si rinnoverà automaticamente alla scadenza a tempo indeterminato, salvo il Cliente comunicarsi a TLC la disdetta, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto tramite Raccomandata A.R., via PEC o attraverso le medesime modalità ammesse per la stipulazione del Contratto. Nel caso in cui il Cliente esercitasse il recesso prima dello scadere della durata minima, TLC potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto

della delibera 487/18/CONS. Nel caso di recesso dopo il primo impegno contrattuale, il Cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni senza incorrere in alcuna penale né costo di disattivazione.

- 4.3 I Clienti Business che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro possono espressamente derogare ad un impegno contrattuale minimo di 24 (ventiquattro) mesi prevedendo un impegno iniziale più lungo, acconsentendo espressamente a non applicare l'art. 98-septies decies co. 1 del D. Lgs. 259/2003.
- 4.4 I Clienti che siano medie e grandi imprese negoziano liberamente con TLC le condizioni di durata.
- 4.5 Il Cliente Consumer potrà esercitare, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'art. 52 e ss. del Codice del Consumo, senza alcun costo. Il Cliente Consumer rinuncia espressamente al diritto di recesso qualora autorizzi TLC all'installazione prima dei 14 (quattordici) giorni.
- 4.6 Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi.

#### Art. 5 – Modifiche unilaterali

- 5.1 TLC può modificare in ogni momento le Condizioni Generali ovvero ogni altra condizione contrattuale. In tali casi, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.
- 5.2 TLC informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o attraverso una comunicazione a mezzo PEC indirizzata a TLC.

#### Art. 6 – Servizio di Accesso a Internet

- 6.1 Il servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, caratteristiche e limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, TLC può attivare ed erogare tale servizio con una tecnologia diversa da quella inizialmente richiesta se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.
- 6.2 Il Cliente prende atto che per fruire correttamente del Servizio deve attenersi scrupolosamente alle procedure e alle istruzioni di sicurezza indicate da TLC.
- 6.3 Il Cliente prende atto che l'erogazione del servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete eventualmente gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli apparati per la connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva TLC da eventuali disfunzioni o disservizi e si obbliga a corrispondere a TLC il valore dell'apparato danneggiato, qualora fornito dalla stessa in comodato d'uso.
- 6.4 Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive per l'accesso e la navigazione in Internet dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da TLC, quali: (a) le condizioni della linea fisica di accesso; (b) la capacità dei server cui ci si collega; (c) il livello di congestione della rete Internet; (d) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.o.S. – Quality of service); (e) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (f) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche

inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

- 6.5 Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.
- 6.6 Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, TLC attiverà detti servizi in modalità che assicurino il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di TLC per le conseguenze da ciò derivanti.
- 6.7 TLC si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti.
- 6.8 Il servizio di Accesso a Internet tramite rete fissa wireless (FWA), se non diversamente indicato nella Proposta, è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa, attraverso l'installazione da parte di un tecnico incaricato da TLC, presso la sede del Cliente, di un'antenna che dovrà avere visibilità ottica con la stazione base di TLC.
- 6.9 Il Cliente prende atto ed accetta che, per i servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), TLC non può garantire la qualità del servizio e non può, pertanto, essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dalla stessa. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei servizi in modalità wireless potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso, la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e a spese del Cliente.
- 6.10 TLC si impegna contrattualmente, salvo espressa deroga da parte del Cliente Business, a rispettare i valori degli indicatori di cui agli allegati 1 e da 9 a 11 di cui all'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS contenuti nella Trasparenza Tecnica resa disponibile al Cliente. Il Cliente può utilizzare il servizio di verifica messo a disposizione da Agcom su [misurainternet.it](http://misurainternet.it), qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati può inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata effettuata, il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti di recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a TLC con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino. In caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura

tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi e la procedura tramite ConciliaWeb sono alternativi al recesso e alla possibilità di aderire ad una diversa offerta.

#### **Art. 7 – Servizio di Telefonia fissa**

7.1 TLC offre il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nella Proposta.

7.2 Il Servizio di telefonia fissa offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che: (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da TLC; (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a TLC. Il Cliente prende altresì atto che: (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da TLC; (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad internet a banda larga.

7.3 La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di TLC al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

7.4 Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, TLC provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico.

7.5 TLC riporta nella Carta dei Servizi le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio, delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto, delle procedure adottate in caso di KO tecnico, oltre agli indennizzi nel caso di mancato rispetto delle procedure di passaggio da un operatore all'altro.

#### **Art. 8 – Centralino Cloud**

8.1. Il Cliente può utilizzare il Centralino Cloud esclusivamente nei modi espressamente indicati nel Contratto e nella Proposta. Il Cliente, infatti, dovrà attenersi alle limitazioni tecniche previste da TLC, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente non potrà:

- a) modificare le configurazioni e le misure tecnologiche presenti sul Centralino Cloud;
- b) utilizzare il Centralino Cloud in contrasto con norme di legge.

8.2. Il Cliente prende atto che, se non diversamente previsto in altre Proposte sottoscritte con TLC, per utilizzare il Centralino Cloud dovrà dotarsi delle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, dei software, dei servizi telefonici e/o di rete e di quant'altro necessario e che, pertanto, il Centralino Cloud non comprende l'erogazione da parte di TLC di strumenti necessari per l'accesso alla rete internet né di software diversi.

8.3. Il Cliente sarà, tenuto, pertanto, a verificare l'idoneità dei propri sistemi hardware, di rete e software per l'accesso al Centralino Cloud

e rinuncia sin d'ora nei confronti di TLC a qualsiasi pretesa collegata alla mancata fruizione del Centralino Cloud e/o al loro non corretto funzionamento derivante dalla inidoneità dei propri sistemi hardware, qualora diversi da quelli forniti da TLC e/o di rete e/o software. Il Cliente si impegna inoltre a mantenere TLC indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei confronti di quest'ultimo a qualsiasi titolo da parte di terzi e derivante dalla non corretta fruizione del Centralino Cloud.

#### **Art. 9 – Servizio di Fax virtuale**

9.1 TLC offre il Servizio di Fax virtuale che consente di inviare e ricevere messaggi fax tramite un account di posta elettronica, il Servizio prevede l'assegnazione di una e-mail dedicata (@tlcfax.com). Il Cliente può richiedere l'assegnazione di una nuova numerazione ovvero effettuare la portabilità sull'infrastruttura di trasmissione della numerazione di cui è già titolare.

9.2 I fax verranno ricevuti direttamente sulla numerazione e girati, in tempo reale, al Cliente sulla e-mail professionale assegnata. Il sistema fax trasmette l'esito della trasmissione al Cliente.

9.3 TLC non sarà responsabile per la mancata trasmissione o ricezione di messaggi fax dovuta ad errori od omissioni del Cliente ovvero in caso di errata configurazione del Servizio imputabile al Cliente.

#### **Art. 10 – Apparati e dispositivi**

10.1 I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi eventualmente oggetto del Contratto, come il modem, il router Wi-Fi, centralini o telefoni (di seguito anche, "Apparati"), sono forniti al Cliente in vendita o comodato d'uso secondo la sua scelta tra le opzioni disponibili nella Proposta e sempre che la scelta sia operabile in considerazione dei Servizi.

10.2 TLC si riserva di consegnare Apparati in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati, e il diritto di modificare o sostituire detti Apparati, per esigenze tecniche, a propria cura e spese. TLC risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.

10.3 Salvo diversamente specificato nel Contratto, la garanzia degli Apparati forniti in comodato d'uso ha durata 1 (uno) anno. La garanzia in caso di apparati venduti è di 1 (uno) anno per i Clienti Business e 2 (due) anni per i Clienti Consumer.

10.4 Il Cliente deve utilizzare gli Apparati in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da TLC e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto.

10.5 Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati è riservato ad addetti autorizzati da TLC, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di TLC.

10.6 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi motivo, del Contratto, salvo diversamente specificato nell'Offerta dedicata al Cliente, quest'ultimo è tenuto a restituire a TLC, entro 30 (trenta) giorni dal momento dell'efficacia della cessazione, gli apparati e gli eventuali accessori concessi in comodato d'uso, a proprie spese, a TLC. In caso di mancata restituzione, TLC avrà la facoltà di addebitare al Cliente una somma il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità di cui alla "Trasparenza Tariffaria" come indicato sul sito di TLC.

10.7 TLC, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS relativa al cd. "Modem libero", offre la possibilità al Cliente di avere accesso a Internet utilizzando un modem di sua libera scelta per

tutte le tecnologie, fatta eccezione per quella FWA, in conformità alla restrizione prevista dall'Autorità. TLC indica sul proprio sito web l'elenco degli apparati certificati, nonché i parametri di configurazione degli stessi.

#### **Art. 11 – Migrazione della linea e Portabilità della numerazione**

- 11.1 Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o Portabilità della numerazione, il Cliente deve comunicare a TLC i codici segreti (Codice di Migrazione e/o Codice di Trasferimento) in modo esatto e completo, affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.
- 11.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità, sia da terzi fornitori verso TLC, sia da TLC verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a TLC, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla Legge.
- 11.3 TLC non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di TLC medesima: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.
- 11.4 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da TLC entro i termini previsti dalla normativa applicabile. Poiché il buon esito della procedura richiede la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente contenente tutte le informazioni necessarie, resta inteso che TLC non è responsabile per ritardi e/o disservizi, causati da fatti imputabili a operatori terzi e/o al Cliente.
- 11.5 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso altro operatore, TLC si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa applicabile, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.
- 11.6 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione, se possibile, dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

#### **Art. 12 – Inserimento negli Elenchi Telefonici pubblici**

- 12.1 Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. A tal fine, TLC sottopone al Cliente un apposito modulo da compilare, contenente anche le indicazioni sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla normativa applicabile.
- 12.2 Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, TLC inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. TLC non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

#### **Art. 13 – Sospensione del Servizio per guasto o manutenzione**

- 13.1 Eventuali sospensioni e/o limitazioni del Servizio dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 24 (ventiquattro) ore.

- 13.2 TLC potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei servizi di TLC o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.

#### **Art. 14 – Servizio di Assistenza Clienti**

- 14.1 TLC fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi. Il Servizio di Assistenza Clienti è contattabile ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul sito web o in fattura.
- 14.2 Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire a TLC, ovvero a terzi da questo incaricati l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di legge.
- 14.3 Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di TLC nella misura di euro 97,60 (novantasette/ sessanta) (inclusa IVA) ovvero euro 80,00 (ottanta) + IVA.
- 14.4 In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento del Servizio in fase di *assurance*, che evidenzia nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc.), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro 97,60 (novantasette/ sessanta) (inclusa IVA) ovvero euro 80,00 (ottanta) + IVA.
- 14.5 In caso di intervento presso la sede del Cliente nella fase di *provisioning*, ovvero l'intervento del tecnico incaricato di TLC finalizzato all'installazione dell'impianto TLC presso il luogo preventivamente concordato tra TLC e il Cliente, la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente (irreperibilità del Cliente, necessità di adeguamenti tecnici presso la sede del Cliente), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro 97,60 (novantasette/ sessanta) ovvero euro 80,00 (ottanta) + IVA.
- 14.6 TLC si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:  
Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 48 ore lavorative;  
Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 120 ore lavorative;  
Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 120 ore lavorative.
- 14.7 In siffatti casi TLC farà tutto il possibile per ripristinare celermente il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. TLC si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui TLC non osservi i termini indicati al 14.6, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui alla Carta dei Servizi.
- 14.8 Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a TLC. In dette circostanze TLC farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative

tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.3 della Carta dei Servizi.

#### **Art. 15 – Obblighi del Cliente**

- 15.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: (a) utilizzare il Servizio e gli apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni relative alla proprietà intellettuale industriale, alla riservatezza dei dati personali, ai diritti della personalità, alla sicurezza e all'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperativa, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; (b) fare un utilizzo personale del Servizio e/o degli apparati e, pertanto, non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera (a), sotto la propria esclusiva responsabilità; (c) qualora il Servizio preveda l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; (d) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso. Il Cliente si impegna a modificare la prima password di accesso, assegnata da TLC; (e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando TLC da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi; (f) utilizzare, per l'erogazione del Servizio, unicamente gli apparati forniti da TLC o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; (g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di TLC; (h) osservare le indicazioni e le istruzioni di TLC per l'utilizzo del Servizio e degli apparati; (i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di TLC, interventi sulle modalità di utilizzo del Servizio; (j) comunicare per iscritto a TLC ogni cambiamento dei propri dati identificativi, di contatto o necessari alla fatturazione; (k) comunicare per iscritto a TLC ogni eventuale interruzione totale o parziale e/o comunque disservizio relativo al servizio di accesso che sia fornito al Cliente da altro operatore, entro 7 (sette) giorni dal verificarsi dell'evento.
- 15.2 Il Cliente è tenuto a tenere indenne TLC da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni del presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti del Servizio, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.
- 15.3 Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di TLC o da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

#### **Art. 16 – Limitazione di responsabilità**

- 16.1 TLC non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, a caso fortuito o a un fatto del Cliente o di terzi. In generale, TLC non può essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di TLC.
- 16.2 TLC non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio e ha diritto

di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

- 16.3 Fermo quanto previsto nei commi precedenti, TLC risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a TLC dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 (due) mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

#### **Art. 17 – Corrispettivo e modalità di pagamento**

- 17.1 Il Cliente sarà tenuto a versare a TLC gli importi e i prezzi relativi alle offerte commerciali scelte, secondo le modalità del presente articolo. I corrispettivi verranno fatturati, salvo casi particolari, con cadenza mensile anticipata. TLC si riserva il diritto di emettere fattura bimestrale laddove ritenga che il Cliente abbia sviluppato una quantità ridotta di traffico nel normale periodo di riferimento. La fatturazione inizia dalla data di attivazione del Servizio e ogni fattura verrà inviata all'indirizzo indicato dal Cliente, in forma cartacea o elettronica, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza del pagamento. La prima fattura comprenderà il costo di attivazione, il rateo del mese in corso ed il primo mese (o diverso periodo concordato) anticipato. Come modalità di pagamento TLC accetta l'addebito in conto corrente bancario o postale. Diverse modalità di pagamento possono essere concordate con TLC, la quale si riserva il diritto di non accettarle a suo insindacabile giudizio. Su richiesta e a seguito di espressa autorizzazione, i Clienti che siano Enti pubblici possono pagare anche tramite bollettino postale.
- 17.2 TLC potrà richiedere la prestazione di fidejussione bancaria o altro idoneo mezzo di garanzia del pagamento dei corrispettivi. In caso di depositi cauzionali o anticipi, questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da TLC alle coordinate fornite dall'utente, entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze del Cliente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi da quest'ultimo e con diritto da parte di TLC ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.
- 17.3 Il Servizio sarà fatturato con indicazione delle singole voci di costo sulla base della tipologia del servizio scelto.
- 17.4 In caso di mancato pagamento degli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, TLC potrà addebitare al Cliente un'indennità di mora, nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 punti percentuali, che verrà dettagliata nelle fatture successive; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.
- 17.5 In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, TLC potrà sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri eventuali servizi ad esso collegati decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente. Trascorsi 15 (giorni) dall'avvenuta sospensione, TLC potrà risolvere il Contratto, fermi gli ulteriori rimedi previsti dalla Legge.
- 17.6 Il Cliente ha a disposizione 30 (trenta) giorni di tempo dall'emissione della fattura per presentare reclamo scritto a TLC in relazione al traffico o agli importi fatturati. Decorso tale termine, la fattura si intenderà accettata.

#### **Art. 18 – Traffico anomalo**

- 18.1 Nel caso in cui siano rilevati volumi di traffico o di spesa anomali rispetto al consumo medio relativo alla tipologia di Cliente, TLC si riserva il diritto di inviare una fattura anticipata e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio, nonché di richiedere un idoneo mezzo

di garanzia della solvibilità. In tali circostanze, TLC provvederà alla riattivazione del Servizio non appena il Cliente abbia pagato il corrispettivo richiesto e/o prestato le idonee garanzie richieste. TLC conserva in ogni caso il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

#### Art. 19 – Reclami, rimborsi e indennizzi

- 19.1 Gli Standard di qualità dei servizi offerti, le modalità di reclamo e la corresponsione di rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi, cui si rinvia integralmente. In ogni caso, i reclami relativi al traffico dovranno essere presentati entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico, in modo da consentire a TLC di effettuare gli accertamenti necessari, nel rispetto della normativa in materia di conservazione dei dati di traffico.
- 19.2 TLC si impegna a dare riscontro ai reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento degli stessi.
- 19.3 Ai sensi della Delibera 244/08/CSP, Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini di banda garantita (MCR), il Cliente potrà inviare il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), ove il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente ha facoltà di recedere senza costi dal servizio internet con Raccomandata A.R. o PEC con preavviso di 30 (trenta) giorni. In alternativa, il Cliente ha altresì diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia.

#### Art. 20 – Clausola risolutiva espressa

- 20.1 TLC può sospendere l'erogazione del Servizio e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: (a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 14 delle presenti Condizioni Generali; (b) qualora il Cliente abbia fornito a TLC informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione del Servizio; (c) cessione, rivendita del Servizio; (d) indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie eventualmente richieste da TLC ai sensi dell'art. 16 delle presenti Condizioni Generali; (e) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento del corrispettivo, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.
- 20.2 Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione del Servizio non imputabile a TLC, ai sensi dell'art. 1463 del Codice civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice civile.
- 20.3 Nei casi di cui sopra, TLC comunica la risoluzione del Contratto mediante Raccomandata A.R. o tramite PEC.

#### Art. 21 – Cessione del Contratto

- 21.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di TLC.
- 21.2 TLC potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché, in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

#### Art. 22 – Diritti di proprietà intellettuale e licenze d'uso

- 22.1 Qualora TLC abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione del Servizio, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di TLC ovvero dei licenzianti di questo. Alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.
- 22.2 Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di TLC, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

#### Art. 23 – Trattamento dei dati personali

- 23.1 TLC, in qualità di Titolare del trattamento fornisce al Cliente l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sulle finalità e sulle modalità di trattamento dei suoi dati.
- 23.2 **Oggetto del trattamento**  
Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, P. IVA, indirizzo e-mail, numero telefonico, riferimenti bancari e/o di pagamento) comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente; ii) i dati di traffico telefonico e telematico.
- 23.3 **Finalità del trattamento**  
I dati, saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: A) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), c), f) GDPR), e in particolare: i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta; iii) per il perseguimento del legittimo interesse che il Titolare ha ravvisato sussistere sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; iv) per l'invio di comunicazioni di natura commerciale, tramite e-mail, aventi ad oggetto servizi e/o prodotti analoghi a quelli oggetto del contratto, salvo la possibilità per il Cliente di opporsi in qualsiasi momento all'invio di tali comunicazioni utilizzando i recapiti di seguito indicati; v) nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria; B) Per Finalità di Marketing, previo consenso esplicito del Cliente (art. 6 lett. a GDPR), e in particolare: i) per informare il Cliente con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di TLC (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS).
- 23.4 **Obbligatorietà o meno del conferimento**  
Il conferimento dei dati è necessario per il perseguimento delle finalità suindicate. Il conferimento del consenso, per le finalità di cui alla lett. B) del punto che precede, è facoltativo e il mancato consenso comporterà l'impossibilità per il Titolare di svolgere attività di Marketing, garantendo in ogni caso l'attivazione del Servizio oggetto del Contratto.
- 23.5 **Modalità del trattamento**  
Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.
- 23.6 **Conservazione dei dati**  
I dati del Cliente saranno trattati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per i quali sono stati raccolti ed in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia. In particolare, si riportano, qui di seguito, i principali periodi di conservazione dei

dati personali con riferimento alle diverse finalità di trattamento: a) i dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da TLC per tutta la durata del Contratto e per un periodo di 10 anni successivo alla cessazione dello stesso b) i dati trattati per l'invio di comunicazioni commerciali aventi ad oggetto servizi e/o prodotti analoghi a quelli eventualmente acquistati, saranno trattati fino alla cessazione del rapporto contrattuale, salvo precedente opposizione del Cliente; c) i dati per finalità di marketing saranno trattati fino alla eventuale revoca del consenso prestato per l'utilizzo degli stessi per tale scopo. Terminato il periodo di conservazione i dati del Cliente saranno cancellati e/o resi anonimi.

### 23.7 Accesso ai dati e Comunicazione dei dati

I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) collaboratori del Titolare nella loro qualità di persone autorizzate e/o amministratori di sistema; ii) partner commerciali e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di TLC nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento e/o sub-responsabili svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.

Il Titolare può comunicare i dati del Cliente, senza il suo espresso consenso, a tutti i soggetti per i quali esiste un obbligo legale di comunicazione o altri soggetti di cui si acquisiscono specifiche autorizzazioni in caso di richiesta. In ogni caso, i dati non saranno diffusi né saranno comunicati i dati che per legge ne è vietata la diffusione.

### 23.8 Trasferimento dei dati

I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo che precede. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta le garanzie appropriate di cui agli artt. 44 e ss. del GDPR, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

### 23.9 Diritti degli interessati

Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 GDPR e in particolare:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- chiedere indicazioni e, nel caso, copia: dell'origine e della categoria dei dati personali; della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; delle finalità e modalità del trattamento; degli estremi identificativi del Titolare e dei Responsabili; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza; del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE o ad un'organizzazione internazionale;
- ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: se trattati illecitamente; se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per

continuare ad utilizzare i dati; nel caso venga imposto dalla legge; nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare può rifiutare di cancellare i dati nel caso di esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; motivi di interesse sanitario pubblico; archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non ha preferito chiederne la modifica, l'aggiornamento, o la rettifica; trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; esercizio di un diritto in sede giudiziaria; verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali forniti previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
- opporsi in qualsiasi momento, totalmente o in parte, al trattamento dei dati personali.

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, TLC porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

### 23.10 Modalità di esercizio dei diritti

Il Cliente può in qualsiasi momento effettuare un reclamo ed esercitare i suoi diritti contattando il Titolare all'indirizzo e-mail [commerciale@tlctel.com](mailto:commerciale@tlctel.com) o al numero 0771321154, ovvero rivolgendosi al Responsabile per la protezione dei dati (DPO) designato, all'indirizzo pec: [tlc@pec.tlctel.com](mailto:tlc@pec.tlctel.com). Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha, inoltre, il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

### 23.11 Titolare e Responsabili

Il titolare del Trattamento è TLC TELECOMUNICAZIONI S.R.L.

L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

## Art. 24 – Foro competente e tentativo obbligatorio di conciliazione

24.1. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Latina. Nel caso di Cliente Consumer è competente il Foro di residenza o di domicilio eletto da quest'ultimo.

24.2. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione in conformità all'art. 3 del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche" approvato dall'AGCOM con la delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.. Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dello stesso Regolamento, le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Co.re.com e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.