

Condizioni Generali di Contrattazione

Servizio “Risparmia Canone”

Tra
URBANTEL S.r.l. (di seguito “**URBANTEL**”) con sede legale in Piazza della Repubblica 25, 20124 - Milano (MI), R.E.A. MI-2541025, C.F. e P.IVA 10560560962, società operante nella promozione, distribuzione, commercializzazione di servizi e prodotti con particolare riferimento al settore delle telecomunicazioni

e

..... (in seguito “**Cliente**”), come individuato da generalità e dati riportati nel **SOF** di cui subito infra, in seguito, anche congiuntamente le Parti, è stipulato un **Contratto** di prestazione di servizi (in seguito “**Contratto**”) disciplinato da:

- Offerta Commerciale inerente il servizio “Risparmia Canone” accettata dal **Cliente**;
- Servicer Order Form (**SOF**) inerente il servizio “Risparmia Canone”, sottoscritto dal **Cliente** ed accettato da **URBANTEL**;
- Condizioni Generali di Contrattazione del Servizio “Risparmia Canone” (**CGdC**), di cui alla presente scrittura, che, sottoscritta dalle Parti, viene allegata al **SOF**, a farne parte integrante.

ART. 1 – Oggetto

1.1 - Oggetto del presente **Contratto** è la fornitura al **Cliente** da parte di **URBANTEL** del servizio “Risparmia Canone” (di seguito il “Servizio”).

1.2 - Il Servizio consente al **Cliente** di utilizzare il proprio numero telefonico di rete fissa collegato all’abitazione, all’ufficio o ad altra unità immobiliare, avvalendosi di un proprio telefono cellulare mobile e potendo dare disdetta del contratto in vigore con l’operatore di rete fissa. La prestazione del Servizio prevede le seguenti modalità operative:

- le chiamate rivolte al numero telefonico di rete fissa vengono automaticamente dirottate sul telefono cellulare del **Cliente**;
- il numero fisso del **Cliente** viene fatto oggetto della procedura di portabilità che il **Cliente** autorizza ad attivare;
- il trasferimento di chiamata che viene effettuato dal numero fisso verso il numero di telefono cellulare indicato dal **Cliente** è permanente e incondizionato;
- il Servizio non permette di effettuare chiamate dal numero fisso, ma esclusivamente di riceverle;
- non possono effettuarsi in contemporanea più conversazioni con apparecchi diversi;
- il Servizio è erogabile per il trasferimento solo verso numerazioni italiane di telefonia mobile ed esclusivamente con riferimento agli operatori Wind/H3G, Vodafone (incluso Ho), TIM (incluso Kena), Iliad, PosteMobile, CoopVoce, Fastweb e Tiscali; l’eventuale inclusione di ulteriori reti verrà comunicata da **URBANTEL** al **Cliente** via SMS e/o e-mail;
- il **Cliente** può reperire ulteriori dettagli sul sito www.urbantel.it.

1.3 - Eventuali ulteriori condizioni di contrattazione potranno essere concordate al momento della compilazione e sottoscrizione del **SOF** da parte del **Cliente**.

1.4 - Il contenuto delle presenti **CGdC** prevale su eventuali precedenti intese/contratti stipulati dal **Cliente** con **URBANTEL** relativi al Servizio.

1.5 - Il **Cliente** prende atto che **URBANTEL** fornisce il Servizio in virtù di idonee “autorizzazioni generali per la fornitura di reti e/o di servizi di comunicazione elettronica”, ai sensi dell’art. 25, D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, o di altro titolo equivalente rilasciato ai sensi della legislazione previgente, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni; l’eventuale erogazione occasionale del Servizio tramite altre infrastrutture, nazionali o estere, è regolata dalle legislazioni nazionali del singolo Stato, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle specifiche infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere limitazioni nell’erogazione del

Servizio e particolari regimi di responsabilità del **Cliente** in ordine alla relativa utilizzazione.

ART. 2 – Attivazione del Servizio

2.1 - L’attivazione del Servizio su richiesta del **Cliente** è subordinata all’acquisizione da parte di **URBANTEL** della seguente documentazione contrattuale regolarmente formata: Offerta Commerciale siglata per accettazione, **SOF** compilato e sottoscritto, Modulo di portabilità compilato e sottoscritto (necessario in tutti i casi nei quali il **Cliente** non richieda l’attivazione del Servizio su di un nuovo numero di rete fissa), le presenti **CGdC** sottoscritte per accettazione, copia documento d’identità del **Cliente**.

2.2 - La richiesta di attivazione del Servizio può essere effettuata, trasmettendo ad **URBANTEL** i documenti contrattuali, debitamente compilati e sottoscritti, in uno dei seguenti modi: a) posta ordinaria all’indirizzo di **URBANTEL** indicato in testata; b) posta elettronica all’indirizzo e-mail contratti@urbantel.it; c) a mano ad un agente di vendita **URBANTEL**.

2.3 - La richiesta di attivazione del Servizio contenuta nel **Contratto** s’intende accettata da **URBANTEL** al momento dell’attivazione del Servizio. Il **Cliente** da atto che con la sottoscrizione del **Contratto**, di cui all’art 2.1, ha preso visione ed ha integralmente accettato le presenti **CGdC**.

2.4 - **URBANTEL** si riserva il diritto di non procedere all’attivazione del Servizio in presenza di un giustificato motivo, dandone tempestiva comunicazione al **Cliente** via SMS e/o e-mail.

2.5 - Il Servizio sarà attivato da **URBANTEL** entro 40 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di attivazione, all’esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica e dell’accertamento del possesso da parte del **Cliente** dei requisiti minimi tecnici e di solvibilità finanziaria.

2.6 - **URBANTEL** notificherà al **Cliente** via SMS e/o e-mail la data prevista di attivazione del Servizio, mantenendolo informato in merito a eventuali modifiche.

2.7 - Qualora l’attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili ad **URBANTEL**, il **Cliente** verrà notificato via SMS e/o e-mail ed il **Contratto** si intenderà risolto automaticamente, senza che ciò comporti alcun tipo di responsabilità di **URBANTEL** nei confronti del **Cliente**.

2.8 - Il **Cliente** prende atto ed accetta che l’attivazione del Servizio comporta la perdita di tutti i servizi ancillari che dovessero essere presenti sulla linea di casa/ufficio del **Cliente** quali, a titolo di mero esempio, telesoccorso, teleallarme ed accesso ad internet.

2.9 - Il **Cliente** ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento una modifica del Servizio, purché prevista nell’ Offerta Commerciale (ad es. cambio mobile di atterraggio, voltura amministrativa), utilizzando l’apposita modulistica, reperibile su www.urbantel.it, da inviare debitamente compilata e sottoscritta via e-mail a customerservice@urbantel.it. Le modifiche saranno efficaci dal giorno di espletamento della richiesta di variazione. L’importo corrispondente alla modifica verrà fatturato da **URBANTEL** nella prima fattura utile successiva all’espletamento della richiesta.

ART. 3 – Durata del Contratto e facoltà di recesso unilaterale dal Servizio

3.1 - Il **Contratto** ha decorrenza dalla sua sottoscrizione ed ha durata indeterminata. Le Parti possono recedere in qualsiasi momento nel rispetto delle seguenti modalità.

3.2 - La richiesta di disdetta del Servizio da parte del **Cliente** può essere effettuata, compilando il relativo modulo, scaricabile dal sito www.urbantel.it e trasmettendolo ad **URBANTEL** a mezzo: a) posta ordinaria all’indirizzo indicato in testata; b) posta elettronica all’indirizzo e-mail disdette@urbantel.it; c) a mano ad un agente di vendita **URBANTEL**. Il **Cliente** ha anche la possibilità di disdire il Servizio effettuando richiesta di port-out della numerazione di rete fissa presso un altro operatore di telecomunicazioni. Il Codice di Migrazione è riportato su ogni fattura inviata da **URBANTEL** o può essere richiesto al Customer Service.

3.3 - Nel caso in cui il **Cliente** notifichi la disdetta ad **URBANTEL** o **URBANTEL** riceva la richiesta di port-out della numerazione di rete fissa del **Cliente** verso un altro operatore, il **Contratto** si intenderà cessato con decorrenza ultimo giorno del trimestre di fatturazione nel quale è stata inviata la richiesta.

Condizioni Generali di Contrattazione

Servizio “Risparmia Canone”

URBANTEL fatturerà al **Cliente** i costi di recesso del Servizio pubblicati su www.urbantel.it.

3.4 - URBANTEL può recedere dal **Contratto** con preavviso di almeno 90 giorni, restituendo al **Cliente** eventuali canoni versati anticipatamente di competenza di periodi non ancora trascorsi o eventuali crediti non utilizzati.

ART. 4 – Customer Service

URBANTEL fornisce assistenza tecnica, amministrativa e commerciale sul Servizio. Le richieste di assistenza vanno rivolte via posta elettronica all'indirizzo customerservice@urbantel.it o chiamando il numero telefonico +39 0289659950. Il servizio di assistenza è a disposizione, dalle ore 09:30 alle 17:30 di ogni giorno feriale, ad esclusione delle festività nazionali e del santo patrono della città di Milano.

ART. 5 – Diritto di ripensamento

5.1 - Il **Cliente**, che si qualifichi come consumatore ai sensi delle normative vigenti, può esercitare il diritto di ripensamento previsto dalle disposizioni sui contratti a distanza contenute nel Decreto Legislativo n. 206/2005, come modificato dal d.lgs. n. 21/2014, entro 14 giorni dalla data di conclusione del **Contratto**, inviando apposita richiesta in cui sia specificata la sua intenzione di esercitare il diritto. La comunicazione andrà inviata mediante posta elettronica al seguente indirizzo: disdette@urbantel.it.

5.2 - Qualora il **Cliente** rinunci formalmente ad esercitare il diritto di cui all'art. 5.1 e poi richiama la disdetta prima dell'attivazione del Servizio e, comunque, in ogni caso di richiesta di disdetta anticipata rispetto all'attivazione del Servizio, URBANTEL fatturerà al **Cliente** i costi di recesso del Servizio pubblicati su www.urbantel.it.

ART. 6 – Corrispettivi e modalità di pagamento

6.1 - I corrispettivi sono inizialmente riportati nell'Offerta Commerciale, siglata per accettazione dal **Cliente** e possono venire aggiornati secondo le previsioni del successivo art. 10 delle presenti CGdC. In ogni momento nella sezione dedicata al Servizio sul sito www.urbantel.it è possibile reperire le ultime condizioni economiche applicabili al Servizio.

6.2 - La frequenza di fatturazione prevista per il Servizio è trimestrale anticipata, a decorrere dalla data di attivazione. Ai fini di semplificare la gestione dei periodi, qualora la data di attivazione cada nei giorni 29, 30 o 31 di un dato mese, la fatturazione decorrerà a partire dal giorno 28. Eventuali Una Tantum entreranno nel primo ciclo di fatturazione utile.

6.3 - L'unica modalità prevista per il pagamento è l'Addebito Diretto Bancario (ADUE). Sarà facoltà di URBANTEL disporre la sospensione immediata del Servizio qualora i dati indicati dal **Cliente** per l'effettuazione del pagamento tramite ADUE non risultino corretti o la richiesta di addebito non vada a buon fine per cause che non dipendono da URBANTEL.

6.4 - La fattura verrà trasmessa in modalità elettronica al cassetto fiscale del **Cliente** ed all'indirizzo e-mail indicato dal **Cliente**.

6.5 - Il canone del Servizio consente di effettuare le chiamate per il trasferimento al numero di cellulare per un numero massimo di 1500 minuti mensili. I minuti non utilizzati in un determinato mese vengono persi e non possono essere utilizzati nei mesi successivi. URBANTEL potrà consentire ai propri Clienti, entro la soglia del 5% della base Clienti attiva, di effettuare conversazioni trasferite dal numero fisso al numero di cellulare sino ad un massimo di 5.000 minuti mensili. Ai Clienti con traffico superiore a 1.500 minuti mensili che risultino in eccesso al limite del 5% mensile ed ai Clienti che, pur rientrando nel limite del 5% mensile, effettuino un traffico superiore ai 5.000 minuti, saranno impediti le ulteriori chiamate di trasferimento fino al termine del mese contrattuale in corso. In tal caso al **Cliente** verrà inviata una notifica via SMS e/o e-mail che lo avviserà del superamento della soglia massima mensile.

6.6 - Fatta in ogni caso salva la possibilità per il **Cliente** di far valere i propri diritti derivanti dal **Contratto** e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che il **Cliente** non invii all'indirizzo customerservice@urbantel.it, entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura, una comunicazione specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito

agli importi fatturati.

6.7 - In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma dovuta dal **Cliente** in forza del **Contratto**: a) il **Cliente** dovrà corrispondere in favore di URBANTEL, senza necessità d'intimazione o messa in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento, interessi moratori sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108, in materia di usura, intendendosi in tal caso ridotta alla soglia massima prevista dalla normativa; b) ai sensi dell'art. 6 del D.lgs. 231/2002 URBANTEL avrà diritto al rimborso di tutti i costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte; c) decorsi quindici giorni dalla scadenza del pagamento, URBANTEL, previa comunicazione al **Cliente** via SMS e/o e-mail, potrà sospendere il Servizio; d) decorsi quindici giorni dalla sospensione del Servizio, senza che il **Cliente** abbia provveduto al pagamento, URBANTEL, previa comunicazione via SMS e/o e-mail, potrà risolvere il **Contratto** ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge, e cessare a titolo definitivo il Servizio con conseguente perdita, da parte del **Cliente**, della propria numerazione di rete fissa.

ART. 7 – Obblighi del Cliente, fruizione del Servizio e clausole risolutive espresse

7.1 - Il **Cliente** si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato nel **Contratto** e sul sito www.urbantel.it, nel rispetto della legge, della normativa vigente, della morale e dell'ordine pubblico. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il **Cliente** si impegna a: a) astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale; b) non usare il Servizio in maniera tale da recare danno a se stesso o a terzi; c) garantire che qualsiasi materiale eventualmente da lui immesso nella rete Internet, anche per il tramite dei servizi offerti da URBANTEL, sia nella sua legittima e completa disponibilità, non contrasti con norme imperative, non violi alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto di terzi o di URBANTEL tutelato dalla legge o dal **Contratto**. Eventuale materiale protetto da copyright potrà essere immesso in rete solo qualora il **Cliente** abbia ottenuto i diritti di utilizzazione dall'effettivo titolare del relativo diritto d'autore; d) non consentire o cedere a terzi l'utilizzo del Servizio, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, non rivenderlo a terzi senza espressa autorizzazione scritta di URBANTEL; e) in ogni caso non utilizzare o far utilizzare a terzi, direttamente o indirettamente, il Servizio in violazione dei principi della morale e delle norme di ordine pubblico, al fine di turbare la quiete pubblica o privata, di recare offesa, danno diretto o indiretto a chiunque e/o comunque al fine di violare o contravvenire, in qualsiasi forma e modo, alle vigenti disposizioni di legge; f) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali o altrimenti lesivi, turbativi o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti.

7.2 - È fatto esplicito divieto di utilizzare il Servizio per svolgere attività di arbitraggio di traffico telefonico o in generale per sviluppare traffico di telecomunicazioni a cui consegua per sé o per terzi vantaggi, bonus, credito, denaro o analoghi benefici mediante la mera effettuazione e/o ricezione, anche senza risposta, di comunicazioni di qualsiasi genere; a titolo esemplificativo ma non esaustivo è vietato utilizzare in qualsiasi modo i servizi di URBANTEL al fine di ottenere vantaggi per sé o per altri, mediante telefonate o SMS inviati a numerazioni come numeri di rete mobile o fissa con c.d. offerte di “autoricarica” o di “ricompensa” o a numerazioni “premium” o “di numero personale” o “shared cost” italiane o estere che retrocedono denaro o credito o vantaggi all'istituzionario della numerazione o a chi la ha in uso. In tali casi, URBANTEL potrà, a sua discrezione, interrompere immediatamente il Servizio e risolvere il **Contratto** senza che nulla sia dovuto al **Cliente**.

7.3 - Il **Cliente** si impegna a utilizzare la numerazione che gli è attribuita nel rispetto delle normative applicabili. Con particolare riguardo all'uso di numerazioni geografiche di rete fissa italiane si precisa che, ai sensi del punto 5 dell'art. 7 dell'allegato A alla

Condizioni Generali di Contrattazione

Servizio “Risparmia Canone”

delibera 8/15/CIR (Piano Nazionale di Numerazione), le numerazioni geografiche possono essere utilizzate per la fornitura di servizi di comunicazione nomadica sull'intero territorio nazionale.

7.4 - **URBANTEL** si riserva in qualsiasi momento di effettuare verifiche, manuali o automatiche, anche con mezzi tecnici a propria disposizione, circa il rispetto della disciplina sopracitata. Qualora **URBANTEL** rilevi un utilizzo delle numerazioni non conforme alle disposizioni normative, inclusi in particolare il Piano Nazionale di Numerazione e il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, **URBANTEL** potrà revocare l'uso della numerazione al **Cliente** e risolvere il **Contratto** in essere, senza che nulla gli sia dovuto.

7.5 - In caso di sviluppo di traffico giudicato anomalo da **URBANTEL**, in caso di scatto di sistemi antifrode automatici, in presenza di dati o documenti di cui **URBANTEL** sospetti la falsità, in presenza di qualsiasi elemento che possa far sospettare frodi, illeciti o violazioni contrattuali o in caso di problemi tecnici che possano mettere a rischio l'infrastruttura di **URBANTEL** o di altri operatori, **URBANTEL** potrà sospendere, anche in modo selettivo, il Servizio al **Cliente** senza che nulla sia dovuto allo stesso. **URBANTEL** riattiverà il Servizio qualora le verifiche non confermino i sospetti. In caso contrario potrà risolvere il **Contratto**.

7.6 - In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, **URBANTEL** avrà facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, e di sospendere immediatamente e senza alcun preavviso il Servizio, riservandosi inoltre il diritto di risolvere il **Contratto**. Resta salva la facoltà di **URBANTEL** di adire le vie legali per il risarcimento di ogni eventuale danno subito.

7.7 - Il **Cliente** prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da **URBANTEL** a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che la stessa avrà ritenuto opportuno adottare in conseguenza delle violazioni di cui sopra.

7.8 - In ogni caso, il **Cliente** si assume, ora per allora, ogni responsabilità in merito alle violazioni di cui sopra e si impegna a manlevare e tenere indenne **URBANTEL** da qualsiasi conseguenza pregiudizievole. Il **Cliente** terrà indenne **URBANTEL** da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute da **URBANTEL**, manlevandola altresì da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al **Cliente** medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente **Contratto** o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del **Cliente** ed alle garanzie ed impegni prestati con la sottoscrizione del **Contratto** medesimo.

7.9 - Fatta salva ogni altra ipotesi di risoluzione del **Contratto** prevista dalla legge o dal **Contratto** stesso, **URBANTEL** potrà risolvere di diritto il **Contratto** mediante comunicazione da trasmettere al **Cliente**: a) trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data di sospensione del Servizio, qualora il **Cliente** non abbia nel frattempo provveduto a saldare lo scaduto; b) in caso di inadempimento, da parte del **Cliente**, degli obblighi di cui ai precedenti artt. 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5; c) nel caso in cui il **Cliente** sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale, risulti iscritto nel registro dei protesti ovvero sia coinvolto in procedimenti penali per truffa o altri reati connessi alla criminalità informatica; d) nel caso in cui il **Cliente** risulti moroso nei confronti di **URBANTEL**; e) nel caso che l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti tecnici. In tale ultimo caso la richiesta di attivazione non potrà essere accettata e comunque il **Contratto** non si considererà concluso, senza che ciò comporti alcun tipo di responsabilità di **URBANTEL** nei confronti del **Cliente**.

7.10 - Resta inteso che in caso di risoluzione il **Cliente** sarà comunque tenuto a versare tutte le somme dovute in base al presente **Contratto**.

ART. 8 – Limitazione di responsabilità e manleva

8.1 - **URBANTEL** potrà interrompere la fornitura del Servizio al fine di effettuare necessari interventi straordinari di riparazione,

manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso, informando il **Cliente** via SMS e/o e-mail con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo. **URBANTEL** farà quanto nelle sue possibilità per limitare il numero e la durata di detti interventi, confinandoli comunque in intervalli di tempo notturni e di scarso utilizzo del Servizio.

8.2 - Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel **Contratto** e, ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal **Contratto**, limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che **URBANTEL** non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al corrispettivo annuale relativo al Servizio che ha dato origine al danno, salve le previsioni inderogabili di legge.

8.3 - In ogni caso **URBANTEL** non sarà responsabile dei danni derivanti al **Cliente** od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del Servizio dovuti a fatto del **Cliente** o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, **URBANTEL** non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del **Cliente** ovvero da parte di terzi non autorizzati da **URBANTEL**, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei Terminali utilizzati dal **Cliente**, da interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni, da inadempimenti del **Cliente** a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare il Servizio.

8.4 - **URBANTEL** non sarà responsabile nel caso in cui ritardi, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio, imputabili ad altro operatore di telecomunicazioni, impediscano o degradino la continuità e la qualità del Servizio. A titolo di mero esempio, **URBANTEL** non sarà in alcun modo responsabile, non avendo controllo sulle apparecchiature coinvolte, per disservizi dovuti ad errori di commutazione sulla rete telefonica pubblica, che comportino la consegna delle chiamate a **URBANTEL** con un numero telefonico di destinazione non corretto.

8.5 - **URBANTEL** si riserva di impedire le chiamate provenienti da paesi extra UE nel caso di applicazione di "surcharge" sulla terminazione, avvisando il **Cliente** con almeno 48 (quarantotto) ore di anticipo a meno di situazioni fraudolente, nel qual caso **URBANTEL** potrà interrompere dette chiamate prima di darne notizia al **Cliente**. In ogni caso **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile per qualsiasi danno possa derivare al **Cliente** o a terzi dall'inibizione di dette chiamate.

8.6 - **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile per qualsiasi danno possa derivare al **Cliente** o a terzi dalla perdita o dal ritardo nella consegna di messaggi di posta elettronica successivamente alla loro trasmissione ad un server SMTP competente per il dominio di posta elettronica del **Cliente**.

8.7 - **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile del contenuto dei messaggi inviati, trasmessi o ricevuti attraverso il proprio Servizio, nonché delle telefonate effettuate dai propri Clienti. Il **Cliente** manleva esplicitamente **URBANTEL** circa ogni possibile richiesta di danni da parte di terzi riguardo il contenuto dei suoi messaggi o telefonate.

8.8 - **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile di eventuali danni che dovessero derivare al **Cliente** o a terzi per l'assegnazione, ai sensi delle disposizioni normative, di numerazioni in precedenza attribuite ad altri.

8.9 - **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile

Condizioni Generali di Contrattazione

Servizio “Risparmia Canone”

dell'eventuale uso improprio delle numerazioni da parte del **Cliente** il quale manleva **URBANTEL** da ogni richiesta risarcitoria o sanzionatoria dell'autorità regolamentare o di terzi.

8.10 - **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile di eventuali danni che dovessero derivare al **Cliente** o a terzi dalla temporanea sospensione forzata del Servizio in conseguenza del superamento delle soglie di traffico di guardia di cui all'art. 6.5.

8.11 - **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile degli eventuali importi che l'operatore di telecomunicazioni precedente dovesse erroneamente continuare a fatturare al **Cliente** a valle dell'attivazione del Servizio.

8.12 - **URBANTEL** non è in alcun modo responsabile dei danni diretti ed indiretti subiti dal **Cliente** in conseguenza della perdita, contestualmente all'attivazione del Servizio, dei servizi ancillari che dovessero essere presenti sulla linea di casa/ufficio del **Cliente** quali, a titolo di mero esempio, telesoccorso, teleallarme ed accesso ad internet.

ART. 9 – Protezione dei dati personali

La presente informativa è resa ai Clienti, persone fisiche, o ai referenti dei Clienti i cui dati personali in ragione della stipula del presente **Contratto** sono trattati da **URBANTEL**. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE si informa l'interessato che i dati personali raccolti in occasione della stipula del **Contratto** e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati come indicato di seguito.

9.1 - Titolare del trattamento dei dati personali è **URBANTEL**.

9.2 - Al fine di offrire al **Cliente** un agevole punto di contatto, **URBANTEL** ha designato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati personali (“RPD”), che può essere contattato all'indirizzo e-mail privacy@urbantel.it per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali del **Cliente** ed all'esercizio dei suoi diritti, che potranno essere esercitati ai sensi del GDPR e secondo le modalità descritte all'art. 9.11.

9.3 - **URBANTEL** tratterà i dati personali (“Dati Personali”) forniti dal **Cliente** o acquisiti nel corso del rapporto contrattuale che, a titolo esemplificativo, sono:

- Dati identificativi: dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici, conferiti a **URBANTEL** ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del **Contratto**;
- Dati di consumo: dati relativi alla fornitura e ai livelli di consumo registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del **Contratto**;
- Dati di pagamento: estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità nei pagamenti;
- Dati di contatto: dati relativi alle comunicazioni elettroniche (via internet o telefono), quali telefono, cellulare, e-mail, forniti a **URBANTEL** in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del **Contratto**, che consentono di contattarlo per fornire risposte o servizi adeguate alle sue esigenze;
- Dati dell'Area riservata: eventuali dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, necessari per la fruizione dei relativi servizi web.

9.4 - **URBANTEL** tratterà i Dati Personali del **Cliente** per la fornitura del Servizio e le relative misurazioni, per la vendita di altri prodotti o servizi eventualmente richiesti e per le attività volte al miglioramento dei servizi forniti, collegate al rapporto contrattuale. I dati sono altresì trattati da **URBANTEL** per il perseguimento del proprio legittimo interesse nella misura in cui non prevalgano gli interessi o diritti che richiedono la protezione dei Dati Personali del **Cliente**. Gli eventuali Dati Personali conferiti per l'accesso ai servizi telematici esposti su www.urbantel.it sono trattati per la registrazione e per la fruizione dei relativi servizi, ivi inclusa la possibilità di acquisto dei prodotti resi disponibili; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di accedervi nonché di fruire dei servizi medesimi. La base giuridica del trattamento è costituita dal **Contratto** e dalla sua esecuzione, nonché dall'esplicito consenso al trattamento dei dati manifestato dal **Cliente** nell'ambito della sottoscrizione del **Contratto** stesso e/o dell'adesione ai servizi telematici esposti sul sito di **URBANTEL**. In particolare **URBANTEL** tratterà i Dati Personali del **Cliente** per le seguenti finalità:

a) per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal **Cliente** e per ogni ulteriore attività strumentale alla

sottoscrizione ed esecuzione del **Contratto**;

b) per l'erogazione del Servizio e/o degli altri prodotti e servizi offerti da **URBANTEL**, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal **Cliente**;

c) per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso;

d) per la rilevazione, analisi, elaborazione dei dati di consumo del **Cliente**, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica, al fine di offrire al **Cliente** servizi adeguati alle sue specifiche esigenze;

e) per la gestione di reclami, procedure precontenziose e contenziose;

f) per l'invio di informazioni e/o aggiornamenti circa lo stato dei servizi in essere, per la partecipazione a eventuali programmi premio o di loyalty; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la Clientela (es. sondaggi per valutare il gradimento dei Clienti); per migliorare i prodotti e servizi oggetto del presente **Contratto** e adeguare l'offerta alle esigenze della Clientela;

g) per le attività di controllo finalizzate alla tutela contro il rischio di credito e le frodi connesse ai servizi prestati, incluse attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del **Cliente**, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. Per attivare e mantenere attivi i servizi sono utilizzati alcuni Dati Personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate, nonché da Sistemi Informazioni Creditizie e SCIPAFI così come previsto da DL 124/2017, e sono trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al **Contratto** da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia;

h) per la tutela delle ragioni di credito, **URBANTEL** potrà utilizzare le informazioni relativi allo stato ed alla puntualità nei pagamenti relativi a prodotti o servizi forniti anche in passato, anche per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali sollecitate dal **Cliente**;

i) per la cessione dei diritti di credito verso i Clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti da **URBANTEL**;

j) per verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari o di pagamento forniti dal **Cliente**, al fine di attivare la domiciliazione bancaria e gestire i pagamenti;

k) a condizione che il **Cliente** vi acconsenta, per il compimento, da parte di **URBANTEL**, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (es. posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail);

l) a condizione che il **Cliente** vi acconsenta, per il compimento delle attività di cui alla lettera k), ove svolte da parte di controllanti, controllate o collegate a **URBANTEL** o da partner commerciali di **URBANTEL**;

m) a condizione che il **Cliente** vi acconsenta, per attività di profilazione basata sulle abitudini di consumo e sui dati e informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti o servizi utilizzati, da parte di controllanti, controllate o collegate a **URBANTEL** o da partner commerciali di **URBANTEL**;

n) per la fruizione dei servizi presenti sul sito www.urbantel.it, la registrazione all'area riservata, l'utilizzo delle “app” rese disponibili da **URBANTEL** e fruizione dei relativi servizi;

o) per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione di reati.

9.5 - Il **Cliente** è libero di fornire i Dati Personali di volta in volta richiesti, tuttavia il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

Condizioni Generali di Contrattazione

Servizio “Risparmia Canone”

L'acquisizione del consenso al trattamento dei Dati Personali è necessaria per tutti i trattamenti connessi e/o indispensabili ad adempiere ad obblighi di legge, alla normativa europea, per eseguire obblighi derivanti da un **Contratto** di cui il **Cliente** è parte o per adempiere, prima della conclusione del **Contratto**, a specifiche richieste del **Cliente**. Il consenso è facoltativo quando è richiesto per determinate finalità del trattamento. Il consenso prestato potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte all'art. 9.11. **URBANTEL** potrà inviare al **Cliente** comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli già forniti nel rispetto della vigente disciplina nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica, utilizzando le coordinate di posta elettronica fornite dal **Cliente**, alle quali il **Cliente** potrà opporsi secondo le modalità descritte all'art. 9.11.

9.6 - **URBANTEL** tratterà i Dati Personali del **Cliente** nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente, anche nel caso di trasferimento dei dati all'estero, inclusi paesi extra europei, attraverso strumenti informatici, telematici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento. Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da **URBANTEL** e/o da Responsabili di cui **URBANTEL** può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei Dati Personali del **Cliente**, anche relativi ai log originati dall'accesso ed utilizzo dei servizi resi disponibili via web, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica i Dati Personali del **Cliente** possono essere gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del **Cliente**, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso già acquisiti, al fine di ottenere un'interazione ottimale tra il **Cliente** e l'operatore. I dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Nel caso di transazioni on-line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (IBAN, etc.).

9.7 - Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, **URBANTEL** potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i Dati Personali del **Cliente** a soggetti terzi, per dare esecuzione al **Contratto**, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti. Possono essere destinatari dei dati, i dipendenti, consulenti, collaboratori, interinali e/o ogni altra persona fisica, che svolgano la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da **URBANTEL**, appositamente designati Persone Autorizzate al trattamento. Inoltre, possono essere destinatari dei dati soggetti che appartengono alle seguenti categorie:

- autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei prodotti e/o prestazione dei servizi di **URBANTEL** o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;
- soggetti che: svolgono per conto di **URBANTEL** compiti di natura tecnica o organizzativa; effettuano servizi di acquisizione, data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi offerti; forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di **URBANTEL**; svolgono attività di trasmissione, imbastamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al **Cliente**; svolgono attività di assistenza alla Clientela; svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da **URBANTEL**, anche nell'interesse dei propri Clienti; Istituti Bancari e società emittenti carte di credito; altri operatori del settore per la gestione dei relativi rapporti; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale;
- società esterne, anche estere, che operano nel settore della concessione dei finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito

del recupero credito, stragiudiziale e giudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring, in caso di cessione dei crediti;

- società controllanti, controllate e collegate a **URBANTEL**, per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;
- società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da **URBANTEL**. Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, **URBANTEL** impartirà adeguate istruzioni operative, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

9.8 - I Dati Personali del **Cliente** saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea. Eventuali trasferimenti di Dati Personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa (“Binding Corporate Rules”) e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati. Il trasferimento dei Dati Personali del **Cliente** verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo ove il **Cliente** vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel suo interesse. In questi casi, informiamo il **Cliente** che, il trasferimento dei suoi Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.

9.9 - Tutti i Dati Personali del **Cliente** oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento. I Dati Personali del **Cliente** saranno conservati di norma fintanto che sussista il rapporto negoziale con **URBANTEL**, fatte salve le esigenze di riscossione dei crediti residui e/o la gestione dei dati in ipotesi di eventuali contestazioni o reclami, quali ad esempio quelle aventi ad oggetto le fatture emesse. I Dati Personali saranno cancellati automaticamente decorsi 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale conservazione degli stessi laddove necessaria ai fini della gestione di azioni giudiziali in corso e all'adempimento di specifici obblighi di legge.

9.10 - Ai fini della conclusione ed esecuzione del **Contratto**, il **Cliente** potrà essere sottoposto a una decisione basata sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso, il **Cliente** avrà il diritto di ottenere l'intervento umano, di esprimere la sua opinione e di contestare la decisione.

9.11 - Ai sensi degli articoli 15-22 del GDPR, in relazione ai Dati Personali, il **Cliente** ha il diritto di:

- accedere e chiederne copia;
- richiedere la rettifica;
- richiedere la cancellazione;
- ottenere la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento;
- riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;
- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato.

Per l'esercizio dei suoi diritti e per la revoca del suo consenso il **Cliente** potrà inviare una comunicazione alla casella e-mail dedicata privacy@urbantel.it. La sua richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui al GDPR. Si ricorda al **Cliente** che è un suo diritto proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, mediante:

- Raccomandata A/R da inviarsi a: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio, 121 00186 Roma

b) e-mail all'indirizzo: garante@gpdp.it; oppure:
protocollo@pec.gpdp.it;

c) fax al numero: 06/69677.3785

9.12 - Il **Cliente** può richiedere la pubblicazione/interruzione della pubblicazione dei Dati Personali negli elenchi telefonici ai sensi della disciplina normativa e regolamentare in materia. A tale scopo può scaricare l'apposito modulo reperibile su www.urbantel.it e inviarlo via e-mail all'indirizzo privacy@urbantel.it.

ART. 10 – Modifiche contrattuali

In caso di modifiche legislative, fiscali, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione del Servizio, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali, **URBANTEL** ha la facoltà di apportare modifiche, anche economiche, al presente **Contratto** previa comunicazione al **Cliente** almeno 60 (sessanta) giorni prima dall'entrata in vigore di tali modifiche. Il **Cliente**, qualora non accetti le modifiche preannunciate, ha il diritto di recedere dal **Contratto** inviando apposita comunicazione a disdette@urbantel.it, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra. Nessun costo di recesso sarà dovuto dal **Cliente** ad **URBANTEL**.

ART. 11 – Risoluzione delle controversie, legge applicabile e foro competente

11.1 - Il presente **Contratto** è disciplinato dal diritto italiano.

11.2 - Fatto salvo quanto previsto a tutela dei consumatori dall'art. 66 bis del d.lgs. 206/05 Codice del Consumo come modificato dal d.lgs. 21/14, competente a conoscere di ogni e qualsiasi controversia relativa all'esecuzione, all'interpretazione efficace e/o risoluzione del presente **Contratto** sarà esclusivamente il Foro di Milano.

11.3 - Il **Cliente** prende atto che è rimessa alla competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti nei limiti e per quanto disposto dalla delibera Agcom 203/18/CONS “Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”.

11.4 - Al **Cliente** sono riconosciuti gli indennizzi previsti dall'Allegato A alla Delibera Agcom 347/18/CONS.

Gli indennizzi non si applicano:

- quando l'attivazione o la risoluzione di un guasto è stata sospesa per responsabilità del **Cliente**, ad esempio se il **Cliente** non può essere contattato per effettuare una eventuale diagnosi;
- quando il ritardo nell'attivazione dipende da altri operatori di telecomunicazioni per servizi migrati o trasferiti;
- in tutti i casi in cui il **Cliente** ha utilizzato il Servizio in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle prescrizioni riportate all'art. 7.

Il riconoscimento degli indennizzi assolve a qualsiasi obbligo di risarcimento dei danni derivanti dalle cause che hanno determinato tale riconoscimento.

ART. 12 – Comunicazioni

12.1 - Le comunicazioni a **URBANTEL** dovranno essere inviate secondo le modalità ed agli indirizzi riportati negli articoli delle presenti **CGdC**.

12.2 - Le comunicazioni al **Cliente** saranno inviate via SMS al numero di cellulare ed all'indirizzo di posta elettronica che quest'ultimo ha fornito in sede di sottoscrizione o che ha aggiornato successivamente. Gli obblighi di comunicazione da parte di **URBANTEL** si considerano assolti qualora il messaggio sia stato inviato all'indirizzo indicato dal **Cliente** che è tenuto al suo aggiornamento.

Data e luogo: _____

Per accettazione del Cliente:
