



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO - 01/12/2022**

### **1. Oggetto del Contratto**

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolamentano e disciplinano il rapporto fra Iccom S.r.l. e il Cliente in ordine alla fornitura dei servizi di cui alla proposta e relativa offerta commerciale.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Proposta Tecnico-Economica (disponibile sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it), salvo diverse disposizioni) e l'eventuale Contratto di Attivazione costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato il "Contratto") a disciplina del rapporto tra Iccom e il Cliente e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

1.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono applicabili agli eventuali servizi opzionali che potranno essere richiesti dal Cliente nei modi e nei termini indicati nella Proposta Tecnico-Economica durante il periodo di validità del Contratto.

1.4 Le presenti Condizioni Generali sono valide per tutti i contratti attivati dalla data di creazione del documento fino alla data di pubblicazione di una versione successiva con data posteriore.

1.5 Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

### **2. Conclusione del Contratto ed Erogazione del Servizio**

2.1 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a Iccom il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

2.2 Iccom potrà valutare di non dare seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio, e conseguentemente di risolvere automaticamente il rapporto contrattuale posto in essere, qualora il Cliente: a- Non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; b- Non possieda i requisiti tecnici richiesti da Iccom; c- Risulti civilmente incapace o assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione; d- Sia stato in precedenza inadempiente a ogni titolo nei confronti di Iccom; e- Non fornisca, ove richiesto, le garanzie indicate nell'art. 17, comma 3, delle presenti

Condizioni Generali di Contratto; f- Risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; g- presso l'abitazione nella quale si richiede di attivare sia stato attivo un Contratto Iccom legato a un'insolvenza ancora da recuperare.

2.3 Il Contratto, anche in mancanza di accettazione espressa da parte di Iccom, s'intende concluso al momento della sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.

2.4 Qualora, in seguito a necessaria verifica compiuta da Iccom, l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di inadempimenti di carattere tecnico e/o organizzativi non imputabili a Iccom, il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Iccom nei confronti del Cliente.

2.5 È data facoltà al Cliente di richiedere in fase successiva a Iccom il solo ampliamento delle configurazioni tecniche prescelte (in fase di sottoscrizione del Contratto) oppure la fornitura di Servizi aggiuntivi attraverso l'invio a Iccom della modulistica a tal fine predisposta.

### **3. Installazione e Predisposizione delle Apparecchiature**

3.1 Ai fini dell'erogazione del Servizio di Iccom potranno rendersi necessari degli interventi sulla



rete di telecomunicazioni e/o installazione di apparecchiature. Le relative attività potranno essere effettuate direttamente dal Cliente o da un tecnico incaricato da Iccom. Resta espressamente convenuto che qualunque intervento tecnico di predisposizione e installazione dei servizi Iccom, ove non diversamente previsto, dovrà essere eseguito da Iccom o da terzi da essa indicati. Iccom pertanto non si assume alcuna responsabilità per interventi, manutenzioni e manomissioni effettuati da soggetti non autorizzati e per eventuali conseguenti difetti di funzionamento. Iccom invierà tecnici autorizzati in data e in orari concordati con il Cliente.

3.2 Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione delle apparecchiature, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari, secondo le indicazioni fornite da Iccom nella Proposta Tecnico-Economica. In particolare, il Cliente deve provvedere all'impianto elettrico di alimentazione e alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.

3.3 Il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove

applicabili.

3.4 Nel caso in cui l'installazione venga eseguita da un tecnico incaricato da Iccom, il Cliente è obbligato a consentire gratuitamente, l'accesso a Iccom, e/o l'attraversamento dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente all'installazione delle apparecchiature. Se l'installazione delle apparecchiature viene impedita da parte di terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, Iccom non è responsabile per ritardi e/o revoca della richiesta di collegamento.

3.5 Iccom provvederà all'installazione delle apparecchiature necessarie alla fruizione del servizio, eseguendo gli interventi a tal fine necessari, secondi i prezzi indicati sul sito internet [www.iccom.it](http://www.iccom.it) o secondo il preventivo tecnico-economico richiesto e accettato dal Cliente.

3.6 Il Cliente si impegna, a propria cura e spese, a configurare adeguatamente le proprie apparecchiature secondo i parametri e le indicazioni fornite da Iccom.

3.7 Il Cliente prende atto che per motivi tecnici nel periodo tra la stipulazione del Contratto e l'installazione degli apparati non potrà usufruire del Servizio Iccom.

3.8 Il Cliente dovrà utilizzare le apparecchiature

in modo da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne Iccom da qualsiasi conseguenza, costo o onere.

3.9 Il Cliente si obbliga a non compiere manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Iccom, sugli apparati di proprietà di Iccom eventualmente installati presso di lui.

3.10 Gli eventuali danni arrecati ai suddetti apparati, ovvero all'infrastruttura, causati da manomissioni saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto, in tali casi, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, Iccom non potrà esserne considerata responsabile.

3.11 I dispositivi e le apparecchiature vengono forniti in comodato d'uso gratuito al Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente causati dai dispositivi o dall'errato utilizzo degli stessi. È

tassativamente esclusa nei seguenti casi: a- interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da Iccom; b- rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi; c- danneggiamenti dei dispositivi, dovuti a comportamenti imputabili al Cliente stesso o a difetti di manutenzione; d- difetti dovuti a interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici); e- utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetto di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al Servizio Assistenza di Iccom. Il Servizio di Assistenza sarà effettuato direttamente da Iccom o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, Iccom si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente, il cui importo viene definito sul nostro sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it).

3.13 I beni forniti in comodato d'uso gratuito (quali antenne, alimentatori, router e telefoni) rimarranno di proprietà di Iccom, e dovranno essere restituiti alla stessa in ogni caso di

risoluzione del Contratto. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. In caso di mancata restituzione degli apparecchi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura del Servizio, Iccom addebiterà al Cliente il costo degli stessi.

3.14 Il Cliente è tenuto a dare immediata comunicazione, mediante fax o raccomandata A/R, a Iccom dello smarrimento, furto o manomissione delle apparecchiature da parte di terzi, inviando copia della denuncia alle Autorità competenti entro e non oltre 7 (sette) giorni dal loro verificarsi.

3.15 In caso di scioglimento, per qualunque causa, del Contratto, sarà a carico del Cliente l'onere del ritiro delle apparecchiature di proprietà di Iccom, eventualmente installate presso il Cliente, senza nessun obbligo di ripristino di locali o simili incombenze. E comunque, sempre senza alcun onere o spese di qualsiasi tipo a carico di Iccom.

3.16 Nel caso di cui, al punto precedente, ci sia da effettuare un eventuale intervento da parte di una ditta terza per il recupero delle apparecchiature (data l'impossibilità da parte di

Iccom a procedere all'intervento stesso), il relativo costo sarà a carico del Cliente.

3.17 Le apparecchiature fornite da Iccom soddisfano i requisiti previsti dalle norme in vigore.

3.18 In caso di mancata restituzione dei beni in comodato d'uso, Iccom si riserva di adire le vie legali denunciando l'appropriazione indebita da parte del Cliente.

3.19 Per apparati quali router, telefoni e adattatori, Iccom non obbliga il Cliente a fornirsi dei suoi dispositivi, ma si impegna a eseguirne solo la configurazione per renderne compatibile il funzionamento con i suoi sistemi, offrendone una garanzia di 7 (sette) giorni, dopo i quali il Cliente dovrà rivolgersi, per eventuali malfunzionamenti, alla ditta madre (es. Cisco, Siemens, ecc.)

3.19 Iccom può indicare esercizi autorizzati all'assistenza sugli apparati, i quali applicheranno a loro volta le proprie tariffe, e per i quali Iccom non è responsabile.

3.20 L'installazione standard comprende: a- l'installazione dell'antenna su supporto adeguato preesistente; b- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 10 metri; c- tempo di intervento massimo di 1,5 ore lavorative. Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare



opere o interventi aggiuntivi rispetto alla tipologia di installazione prevista, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al Cliente al fine di consentirgli di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

3.21 Ad avvenuta installazione il tecnico incarico da Iccom rilascerà al Cliente copia della “Scheda di Intervento”.

3.22 Eventuali variazioni relative alle attività incluse nell’installazione e/o prezzi delle attività extra sono riportate sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it) e/o sul Contratto di Attivazione.

3.23 Eventuali eccezioni relative all’attivazione dei servizi Business, dei servizi internet in Fibra Ottica e di ogni altro Servizio sono descritte nei relativi Contratti di Attivazione.

#### **4. Attivazione del Servizio**

4.1 Il Servizio si considera attivato dal momento in cui si verificano le condizioni indicate nella Proposta Tecnico-Economica, o dalla data della firma del Contratto di Attivazione in presenza di tal documento.

4.2 Qualora l’area sia già sotto copertura della rete Iccom, il Servizio sarà attivato entro 20 (venti) giorni lavorativi dall’esito positivo delle verifiche tecniche, salvo il caso di impedimenti

oggettivi non imputabili a Iccom e salvo eventuali eccezioni riportate nei Contratti di Attivazione dei servizi Business/Fibra Ottica/Altri Servizi.

4.3 Per attivare i Servizi Iccom è necessario verificare la presenza del segnale tramite una verifica di copertura. La verifica viene eseguita tramite simulatore virtuale e non intervenendo sul posto: non è dunque prevista la possibilità di effettuare sopralluoghi preliminari. È interesse di Iccom stabilire al meglio la copertura della zona interessata e procedere solo nel caso in cui il Servizio sia erogabile.

4.4 All’Attivazione del Servizio, Iccom ove previsto nella Proposta Tecnico-Economica e secondo le modalità ivi descritte, potrà concedere in comodato d’uso gratuito al Cliente l’eventuale apparecchiatura necessaria alla fruizione del Servizio stesso (antenna, router e telefoni), che dovrà essere custodita con la massima diligenza.

4.5 Iccom si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche degli apparati necessari alla fruizione dei Servizi.

4.6 Per quanto riguarda il Servizio “Iccom Cloud”, il Servizio s’intende attivo a prescindere dalla disponibilità di eventuali apparati hardware e/o terminali di rete e/o software di base e/o

applicativi del Cliente e indipendentemente dalla disponibilità di servizi opzionali eventualmente richiesti, oltre che nel caso in cui il Cliente non abbia fornito i parametri, le istruzioni, le procedure, le specifiche tecniche e quant’altro necessario per la corretta erogazione del Servizio.

#### **5. Obbligazioni del Cliente nell’Utilizzo del Servizio**

5.1 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente s’impegna a: a- Operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informativi, comunicazioni informatiche e telematiche; b- Utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari; c- 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; d- Non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d’autore,



marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal Contratto o dalla consuetudine; e- Non danneggiare o violare o tentare di violare il segreto della corrispondenza; f- Non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, ecc.) costruiti appositamente; g- Utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività; h- Preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della Password e/o del codice di identificazione del Cliente, impedendo che queste siano utilizzate impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a Iccom o a terzi; il Cliente si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto a Iccom lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione.

5.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, eventualmente fornitogli da Iccom, sia originale, con eccezione

di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.

5.3 Il Cliente terrà indenne Iccom da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese (anche legali) subite o sostenute dal Cliente stesso, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione e/o pretesa avanzata 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 e alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

5.4 L'Utilizzo dei Servizi forniti da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, raggiungibili tramite la Piattaforma, è soggetto alle limitazioni e alle responsabilità stabilite da ciascun gestore o operatore internazionale dei Servizi stessi, conformemente con le leggi vigenti nei paesi ospitanti detti Servizi, nonché con i regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

5.5 Il Cliente è altresì consapevole che Iccom non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete. Pertanto, il Cliente garantisce che saranno posti in opera opportuni sistemi di protezione e controllo.

5.6 Ove il Cliente abbia richiesto indirizzi IP di Iccom, il Cliente si obbliga ad accettare le Regole di Comportamento pubblicate dagli organismi di assegnazione (sito [www.ripe.net](http://www.ripe.net)); inoltre, al momento dello scioglimento del Contratto per qualsiasi causa, il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a Iccom gli indirizzi IP che gli sono stati assegnati. Iccom potrà attuare delle misure allo scopo di verificare il livello di utilizzo degli indirizzi IP eventualmente attribuiti e si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione della prestazione di Attribuzione di indirizzi IP, se l'utilizzo non risultasse idoneo in ordine all'efficienza prescritta dal RIPE e in genere dalla regolamentazione vigente.

5.7 Iccom si riserva il diritto di monitorare il valore del traffico sviluppato dal Cliente in relazione al profilo prescelto e descritto nel Contratto di Attivazione e di procedere eventualmente all'adeguamento dei limiti di banda garantita per preservare il corretto funzionamento della rete nel suo complesso.

5.8 Iccom potrebbe adottare particolari

accorgimenti per ottimizzare le prestazioni di trasmissione dei dati e sfruttare al meglio la banda disponibile, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del Servizio di connettività, privilegiando la navigazione, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia VoIP.

5.9 Il Cliente riconosce e accetta che per il Servizio di connettività Internet, la velocità di connessione dipende dalla distanza dal punto di diffusione del segnale, dalla qualità di copertura disponibile nella zona, dalla qualità del segnale e dalle caratteristiche degli apparati utilizzati.

5.10 Il Cliente riconosce e accetta che l'effettiva velocità di navigazione e trasmissione dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete, dal server cui ci si collega, dall'eventuale utilizzo intensivo delle risorse e dai limiti di fruizione del Servizio, di cui ai punti precedenti, eventualmente applicati da Iccom per garantire la qualità del servizio dati a favore di tutti i clienti.

5.11 Il Cliente garantisce un utilizzo corretto delle risorse pubbliche a lui assegnate (Domini, Indirizzi IP, ecc.). In ogni caso, il Cliente risarcirà e terrà indenne Iccom da ogni e/o qualsiasi danno, perdita o spesa derivante da qualunque violazione delle normative vigenti in materia e/o

da qualunque richiesta avanzata da terze parti in relazione all'uso dei Servizi contrattualizzati.

5.12 Il Cliente prende atto che Iccom utilizza sistemi di sicurezza fisica (sistemi di anti-intrusione perimetrale e di controllo degli accessi esterno e interno) e logica (sia lato Information Services, sia lato Network: utilizzo di User ID e Password, sistemi di Intrusion Detection, regole di Access Control, ridondanza di linee e apparati, ecc.) nel fornire ai Clienti i propri Servizi di cui al presente documento, secondo le vigenti prescrizioni normative (D.Lsg 196/03). Qualora il Cliente ne faccia richiesta, d'intesa tra le parti potranno essere realizzati ulteriori sistemi di sicurezza previa specifica progettazione e con assunzione da parte del Cliente dei relativi costi.

#### **6. Condizioni Particolari - Periodo di Prova**

6.1 Il Cliente ha facoltà di usufruire a sua scelta di un periodo di prova del Servizio.

6.2 Il periodo di prova ha una durata di 3 (tre) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto.

6.3 Per poter usufruire del periodo di prova il Cliente è tenuto a corrispondere in via anticipata la somma pari a 3 (tre) mensilità, il cui ammontare è specificato nella Proposta Tecnico-Economica.

6.4 Nel corso o al termine del periodo di prova il Cliente ha facoltà di: a- Recedere dal Contratto senza penali e senza dover riconoscere a Iccom i canoni seguenti a quello in corso al momento della decisione di voler recedere dal Contratto, in deroga a quanto previsto dall'art. 13 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, restituendo a proprio carico le apparecchiature in comodato d'uso, come detto precedentemente nell'art. 3; in questo caso è comunque a carico del Cliente il costo per il ritiro dell'apparecchiatura precedentemente installata; b- Sottoscrivere le Condizioni Generali di Contratto accettandone integralmente il contenuto. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Iccom la somma dovuta per l'installazione delle apparecchiature, secondo quanto previsto nella Proposta Tecnico-Economica. La durata del Contratto avrà decorrenza dalla data in cui il Cliente sottoscriverà per intero le Condizioni Generali di Contratto. Nel caso in cui il Cliente decidesse di aderire al Contratto per intero prima del termine del periodo di prova, l'ammontare delle mensilità anticipate già versate verrà dedotta dalle fatture seguenti per la parte non ancora utilizzata.



## 7. Condizioni Particolari - Promozioni

7.1 Iccom si riserva il diritto di promuovere periodicamente i propri Servizi tramite l'attivazione di offerte speciali.

7.2 Tali offerte sono regolamentate tramite avvisi presenti sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it); tali avvisi valgono come integrazione delle Condizioni contrattuali.

7.3 Laddove indicato sul sito, le offerte sono da considerarsi promozionali rispetto alle tariffe standard espresse sul sito.

7.4 Laddove indicato sul sito, i prezzi degli apparati acquistati (quali router, telefoni e/o adattatori) sono da considerarsi promozionali rispetto ai prezzi standard espressi sul sito.

## 8. Servizio Clienti - Assistenza Tecnica

8.1 Il servizio di Assistenza Tecnica, fermo restando quanto stabilito nella Proposta Tecnico-Economica, avrà lo scopo di acquisire le chiamate dei Clienti relative a problemi che si potrebbero verificare nel corso della fornitura del Servizio oggetto del presente Contratto, indirizzando le suddette chiamate verso le specifiche strutture di Assistenza Tecnica di Iccom.

8.2 Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono

totalmente l'utilizzo dei Servizi, oltre i tempi di ripristino previsti da ogni tipologia di Contratto, dovranno essere comunicate per iscritto a Iccom al seguente indirizzo: Iccom S.r.l., Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), e anticipando la comunicazione via Pec all'indirizzo [info@pec.iccom.it](mailto:info@pec.iccom.it).

8.3 Al Cliente sarà dato riscontro di quanto sopra con la massima celerità, e nei casi particolarmente complessi, il Cliente potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento delle attività poste in essere con la facoltà per lo stesso di interrompere, ex. Art. 1454 C.C., il Contratto.

8.4 Il servizio telefonico di Assistenza Tecnica sarà attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00, chiamando il numero 0110133090 - Tasto 3; nei giorni festivi e al di fuori degli orari e dei giorni precedentemente indicati sarà possibile inviare la propria segnalazione registrando un messaggio in segreteria e/o inoltrando una richiesta tramite e-mail all'indirizzo [assistenza@iccom.it](mailto:assistenza@iccom.it).

8.5 Si chiarisce che il servizio di Assistenza Tecnica riguarda solo i casi elencati nella Proposta, e che ogni altro intervento richiesto dal Cliente sarà addebitato al Cliente stesso da

Iccom, salvo quanto espresso negli articoli 19 e 20.

8.6 Iccom ha facoltà di indicare su esplicita richiesta del Cliente, aziende partner per l'intervento tecnico on-site, in tutti i casi in cui l'assistenza non sia prevista dal Contratto sottoscritto e rappresenti un'attività eccezionale da parte di Iccom, lasciando il Cliente libero di decidere se affidarsi a loro o meno. In questi casi, Iccom non sarà responsabile del loro operato e il lavoro sarà fatturato direttamente dalle altre aziende al Cliente.

8.7 Per quanto riguarda le caratteristiche e le modalità di erogazione del servizio di Assistenza Tecnica, si rimanda a quanto previsto nella Proposta Tecnico-Economica.

8.8 Relativamente al Servizio "Iccom Cloud", Iccom fornisce un servizio di Help-Desk telefonico, per assistere il referente incaricato dal Cliente, che è assicurato tramite numero 011/0133092 nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

## 9. Accesso Remoto al Servizio in Data Center

9.1 Iccom mette a disposizione presso il Data Center le infrastrutture necessarie per l'accesso da remoto al Servizio da parte del Cliente e

quindi per consentire a quest'ultimo di usufruire del Servizio, secondo le modalità definite nell'Offerta.

9.2 In ogni caso, l'accesso da remoto al Servizio avverrà attraverso i servizi di trasporto dati di cui il Cliente si è dotato presso le proprie sedi. È responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra tali Servizi di accesso e le infrastrutture predisposte presso il Data Center.

9.3 I Servizi di trasporto dati di cui al comma precedente potranno essere forniti da Iccom, su richiesta del Cliente, nell'ambito di uno specifico accordo separatamente sottoscritto.

## **10. Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni**

10.1 Fatto salvo quanto indicato nell'art. 11, il Cliente, per il Servizio fornito, corrisponderà a Iccom i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e specificati nel Modulo di Adesione.

10.2 Tale corrispettivo, se non espressamente indicata altra modalità sulla Proposta Tecnico-Economica o sul Modulo/Contratto di Attivazione, è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge. Il corrispettivo sarà soggetto a variazioni per adeguamento ISTAT (indice dei prezzi al consumo FOI). Iccom si riserva la facoltà di modificare in senso migliorativo per il Cliente i

canoni e i prezzi del Servizio erogato.

10.3 I corrispettivi a cui verrà applicata l'IVA dovuta verranno fatturati, salvo casi particolari, con cadenza bimestrale anticipata. Il pagamento delle fatture emesse da Iccom dovrà essere eseguito dal Cliente nei termini previsti nella documentazione contrattuale.

10.4 Durante il periodo di durata contrattuale non sono ammesse variazioni che comportino una diminuzione del valore economico del Contratto. Gli altri tipi di variazione saranno oggetto di specifica trattativa commerciale, adeguando il Contratto alle nuove esigenze del Cliente, in relazione alle quali Iccom comunicherà il relativo adeguamento del corrispettivo dovuto dal Cliente, che sarà effettivo a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo a quello in cui verrà dato corso alla variazione richiesta dal Cliente.

10.5 Il Cliente si impegna a fornire a Iccom ogni eventuale cambiamento o modifica dei dati richiesti nel Modulo di Adesione entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi di tale evento.

## **11. Modalità e Termine di Fatturazione e Pagamento**

11.1 Iccom provvederà ad addebitare al Cliente il corrispettivo pattuito in canoni bimestrali

anticipati, che saranno fatturati nel periodo compreso tra 15 (quindici) giorni prima e 15 (quindici) giorni dopo l'inizio del bimestre fatturato.

11.2 La fatturazione inizia dalla data di attivazione del Servizio e ogni fattura verrà inviata da Iccom con cadenza bimestrale, all'indirizzo indicato dal Cliente, in forma elettronica, con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla scadenza dei pagamenti.

11.3 Le fatture saranno emesse con scadenza di pagamento a 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura stessa. Salvo eccezioni, le modalità di pagamento previste sono il bonifico bancario, l'addebito su conto corrente (SEPA) e l'addebito su Carta di Credito, per i quali Iccom deve aver ricevuto l'apposita autorizzazione all'incasso da parte del Cliente.

11.4 Nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'SDD bancario o l'addebito su Carta di Credito, questi si impegna a fornire gli estremi di un conto corrente e di una Carta di Credito corretti e garantisce a Iccom la possibilità di poter procedere con l'addebito entro i termini previsti. In caso contrario, Iccom si riserva il diritto di rifiutare come metodo di pagamento l'SDD bancario e l'addebito su Carta di Credito e di chiedere il saldo dei corrispettivi

dovuti tramite bonifico bancario.

11.5 Il dettaglio del traffico verrà reso disponibile in forma elettronica solo su esplicita richiesta del Cliente.

11.6 Iccom si riserva il diritto di modificare i prezzi e i costi dei Servizi scelti dal Cliente, nonché la cadenza di fatturazione, previo invio di comunicazione scritta con preavviso di 30 (trenta) giorni, così come stabilito dall'art.70, n.4, del Codice delle Comunicazione Elettroniche.

11.7 Il pagamento delle fatture emesse da Iccom dovrà essere effettuato per l'intero importo fatturato. In caso di contestazione, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo e ogni altro strumento di legge in vigore, effettuando il pagamento per la parte non contestata.

11.8 Nel caso in cui una delle Parti rilevi errori nelle fatture emesse o ricevute lo comunicherà all'altra Parte, inviandole l'opportuna documentazione. A seguito delle dovute verifiche si procederà alla fatturazione o alla rettifica di fatturazione di conguaglio. Resta inteso che in tal caso il Cliente sarà comunque tenuto a versare l'ammontare non contestato della fattura.

11.9 Nel caso in cui il Cliente paghi in ritardo le fatture oggetto del presente Contratto, Iccom

potrà addebitare al Cliente le spese bancarie, i costi dei vari solleciti sostenuti sommati a un'indennità di mora, nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 (tre) punti percentuali.

11.10 Nel caso in cui il Cliente abbia maturato suddetti interessi moratori, ai sensi di quanto sopra indicato, gli stessi verranno addebitati nella fattura successiva (importo fuori campo IVA, ex DPR n. 633 del 26/10/1972 e successive modificazioni). Decorso inutilmente il termine di pagamento, Iccom potrà procedere con avvisi e con la sospensione dei Servizi erogati, il tutto previa comunicazione scritta, e potrà procedere inoltre ad addebitare al Cliente un importo pari a 2,00 € a titolo di sanzione amministrativa per il mancato pagamento di una fattura e la conseguente sospensione della linea per insolvenza.

11.11 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 30 (trenta) giorni dall'intervento di sospensione, Iccom potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C., salvo ogni altro rimedio di legge, procedendo inoltre ad addebitare al Cliente un importo pari a 50,00 € per la gestione amministrativa della sua pratica degli insoluti, oltre a un ulteriore importo a copertura delle spese postali relative all'invio

di raccomandate (6,00 € + IVA per ciascuna raccomandata).

11.12 Nel caso in cui si verificano ulteriori problematiche e/o irregolarità nei pagamenti, Iccom provvederà ad addebitare al Cliente le seguenti sanzioni amministrative (da considerarsi IVA inclusa per i Clienti ICCOM Famiglia e IVA esclusa per i Clienti ICCOM Professionisti): a- Un importo pari a 3,00 € nel caso in cui il Cliente effettui un pagamento con bonifico non riconducibile alla sua utenza per mancanza di nome dell'intestatario del contratto e numero della fattura da saldare; b- Un importo pari a 7,00 € nel caso in cui l'SDD di una fattura venga stornato e il relativo addebito sul conto non vada a buon fine.

11.13 L'applicazione dei predetti interessi moratori verrà sospesa nel caso di attivazione di procedure di contestazione degli addebiti.

## 12. Compensazione

12.1 Le Parti si riservano la facoltà, ai sensi degli artt. 1241 e ss. C.C., di procedere, anche unilateralmente, a eventuali compensazioni tra i rispettivi debiti oggetto di fatture non contestate emesse a fronte di Servizi in esecuzione del presente Contratto o di altri accorsi tra loro vigenti.

### 13. Durata del Contratto e Recesso

13.1 Se non previsto esplicitamente in sede di stipula, il Contratto avrà validità 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di attivazione del Servizio, e si rinnoverà tacitamente per identici periodi temporali salvo disdetta di Iccom o del Cliente da comunicarsi, con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni prima della scadenza, con l'invio dell'apposito Modulo di Recesso presente sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it), o tramite raccomandata postale con ricevuta di ritorno a: Iccom S.r.l., Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), o tramite PEC all'indirizzo [info@pec.iccom.it](mailto:info@pec.iccom.it).

13.2 Ciascuna Parte può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni da comunicare all'altra Parte per iscritto e, nel caso in cui sia il Cliente a voler recedere dal Contratto, egli dovrà procedere con l'invio dell'apposito Modulo di Recesso all'indirizzo di posta elettronica certificata [info@pec.iccom.it](mailto:info@pec.iccom.it), oppure tramite raccomandata postale con ricevuta di ritorno a: Iccom S.r.l., Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), salvo dove diversamente indicato. Resta comunque a carico del Cliente il pagamento del canone in corso al momento della cessazione.

13.3 Nel caso in cui nel primo anno si verifichi un disservizio attribuibile a Iccom e i tempi di risoluzione risultino superiori a 15 (quindici) giorni lavorativi, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza riconoscere i canoni seguenti a quello in corso al momento del recesso.

13.4 Nel caso in cui, a seguito di uno studio di fattibilità dettagliato, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Cliente, ciascuna delle Parti potrà concordare nuove caratteristiche tecniche per il Servizio richiesto (avviando un nuovo studio di fattibilità) o recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo.

13.5 Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, inviando l'apposito Modulo di Recesso (presente sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it)) compilato e firmato, o tramite raccomandata postale con ricevuta di ritorno a: Iccom S.r.l., Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), o tramite PEC all'indirizzo [info@pec.iccom.it](mailto:info@pec.iccom.it). La disdetta dovrà essere mandata con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo dalla decorrenza. In caso di recesso verrà addebitato un costo di disattivazione della linea pari a 100,00 €, comprendente l'intervento del tecnico per il recupero dell'antenna. Se il

cliente ha attivato anche la linea telefonica, tale costo ammonterà a 150,00 €. Nei casi in cui il cliente abbia attivato una tariffa con Installazione/Attivazione gratuita, il costo di disattivazione sarà pari a 200,00 € prima del decorrere dei 24 mesi contrattuali, oppure a 100,00 € dopo il superamento dei 24 mesi.

13.6 Come descritto nel punto precedente, è a carico del Cliente l'onere del recupero delle apparecchiature in comodato d'uso, che dovranno essere riconsegnate a Iccom perfettamente funzionanti e complete di tutti gli accessori. Il Cliente dovrà rendersi disponibile a fissare un appuntamento con l'installatore per effettuare lo smontaggio dell'antenna e il recupero degli apparati. In alternativa, il Cliente potrà decidere di smontare autonomamente gli apparati e di restituirli a ICCOM consegnandoli a uno dei rivenditori autorizzati o spedendoli all'indirizzo Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO). La mancata disponibilità a scegliere e attuare una delle opzioni soprastanti entro 30 giorni dalla data di decorrenza della disdetta varrà come una mancata restituzione e comporterà l'addebito dei costi degli apparati. **Tale addebito prevede importi da 29,00 € a 350,00 € per i router, da 350,00 € a 650,00 € per le antenne e da 59,00 € a 350,00 € per i**

dispositivi telefonici (tutti i dettagli sono visionabili anche sul sito <https://www.iccom.it/trasparenza/>), salvo eventuali casi particolari in cui gli importi debbano fare riferimento a specifiche offerte commerciali.

13.7 Iccom non risponde in alcun modo per danneggiamenti, furti o smarrimenti dei beni restituiti con spedizioni non assicurate.

13.8 Eventuali variazioni, per specifici Servizi, delle modalità di disdetta e di quanto precedentemente descritto al punto 13.6, sono riportate nella Trasparenza Tariffaria del singolo Servizio, superando in questi casi quanto descritto al punto 13.6.

#### **14. Procedura Reclami e Rimborsi**

14.1 Tutti i reclami dovranno essere indirizzati a Iccom S.r.l., all'indirizzo: Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), mediante lettera raccomandata A/R, contenente una dettagliata e puntuale esposizione dei fatti. Iccom provvederà a rispondere al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, salvo casi di particolare complessità che richiedono tempo maggiore.

14.2 Le richieste di rimborso o di reclamo dovranno essere inoltrate con le predette

modalità entro i termini previsti per il pagamento delle fatture, così come disciplinato nella Proposta Tecnico-Economica.

14.3 I canoni verranno rimborsati solo ai Clienti che avranno subito un disservizio totale superiore ai 15 (quindici) giorni lavorativi consecutivi.

14.4 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Iccom per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista dal successivo art. 23.

#### **15. Comunicazioni e Modifiche in Corso di Erogazione**

15.1 Iccom proporrà al Cliente ogni eventuale variazione al Contratto a mezzo di comunicazione che dovrà pervenire al Cliente per iscritto. Dette modifiche potranno riguardare le specifiche tecniche del Servizio, i corrispettivi per il Servizio, la fatturazione, nonché le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e

comprovate esigenze tecniche, economiche, gestionali e/o regolamentari che saranno indicate nella relativa comunicazione da trasmettere al Cliente con almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione. In tal caso il Cliente potrà accettare le modifiche proposte oppure dare comunicazione del rifiuto della sottoscrizione delle nuove Condizioni mediante comunicazione tramite posta elettronica, all'indirizzo [servizioclienti@iccom.it](mailto:servizioclienti@iccom.it), entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di Iccom. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

15.2 Il Cliente potrà richiedere per iscritto a Iccom modifiche rispetto al Servizio fornito, ai sensi di quanto indicato nell'art. 2, comma 5. Iccom si riserva la facoltà di implementare le variazioni richieste dal Cliente, entro i tempi tecnici necessari, oppure di non implementare quanto richiesto nei casi in cui dette implementazioni possano comportare danneggiamenti all'integrità della rete e al suo corretto funzionamento o per impossibilità di carattere tecnico.

15.3 Iccom darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, ovvero ne verificherà

l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente, indicando la data a partire dalla quale le eventuali modifiche e variazioni richieste saranno introdotte e fatturate al Cliente.

15.4 Nel caso in cui tali richieste provengano da Cliente moroso, Iccom provvederà a soddisfarle solo ad avvenuto pagamento della morosità.

15.5 Iccom provvederà a inviare comunicazioni e avvisi riguardo i Servizi tramite e-mail, all'indirizzo fornito dal Cliente al momento della stipula del Contratto. Allo stesso invierà documenti contabili ed eventuali solleciti di pagamento, emessi nei confronti del Cliente. Se al momento della stipula il Cliente non indicherà il proprio indirizzo e-mail, Iccom provvederà ad assegnargliene uno utilizzando i dati forniti. Tale indirizzo sarà gratuito per i primi 30 (trenta) giorni, termine oltre il quale verrà addebitato al Cliente il canone annuale previsto dalla Proposta Tecnico-Economica (25,00 €/anno).

15.6 Il Servizio e-mail sarà rinnovato ogni 12 (dodici) mesi in assenza di comunicazioni di un nuovo indirizzo del Cliente.

#### **16. Uso Improprio del Servizio**

16.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare e a ottenere ogni cautela affinché i terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni

che arrechino danni a operatori di telecomunicazioni o utenti, ovvero che violino le leggi e i regolamenti vigenti.

16.2 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo del Servizio a soggetti da lui non espressamente autorizzati e comunque a non rivendere il Servizio.

16.3 Qualora il Cliente ritenga che il Servizio, o parte di esso, sia usato fraudolentemente o per scopi illegali, oppure nel caso in cui per cause non imputabili al Cliente, lo stesso non sia più in grado di utilizzare il Servizio o parte di esso, lo stesso Cliente informerà immediatamente Iccom fornendo ogni informazione necessaria.

#### **17. Sospensione del Servizio**

17.1 Iccom potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio (in tutto o in parte), previa comunicazione scritta, in caso di mancato pagamento parziale o totale delle fatture emesse o in caso di guasto alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di Iccom o di altri operatori, che sia dovuto a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche al Servizio e/o interventi di manutenzione comunicati al Cliente con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso.

17.2 Nel caso di interventi urgenti da parte di

Iccom per la risoluzione dei problemi di funzionamento della propria infrastruttura, causati da eventi di cui all'art.20, comma 1 e 2, il preavviso può essere inferiore ai 5 (cinque) giorni.

17.3 Iccom, oltre che nel caso disciplinato nell'art. 2.2, ha facoltà di richiedere in qualunque momento al Cliente l'accensione di idonea fideiussione bancaria eseguibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa: a- Qualora l'utilizzo del Servizio ecceda il valore medio del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto; b- In caso di richieste del Cliente secondo quanto previsto all'art. 15; c- Nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; d- Nel caso in cui la fideiussione bancaria già prestata, o parte di essa, sia stata escussa da Iccom in virtù del presente Contratto.

17.4 Iccom potrà sospendere il Servizio qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma. Prima della sospensione del Servizio, Iccom contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza da parte del Cliente del traffico anomalo effettuato, ovvero della situazione di inadempimento. In caso di sospensione, il Servizio sarà riattivato successivamente all'adempimento nei confronti di Iccom o all'emissione della fideiussione o

all'adeguamento della fideiussione già richiesta.  
17.5 Qualora la sospensione del Servizio sia causata da atto o da omissione del Cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare a Iccom tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e la riattivazione del Servizio.

17.6 Fatto salvo quanto diversamente pattuito, Iccom avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, anche oltre il limite delle 24 ore lavorative, dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o tutela del diritto di riservatezza, ovvero nei casi di forza maggiore.

17.7 Iccom non potrà essere ritenuta responsabile delle interruzioni che risultassero a causa di interferenza sul mezzo trasmissivo utilizzato.

### **18. Clausola Risolutiva Espressa - Diffida ad Adempiere**

18.1 Oltre che nei casi di mancato pagamento delle fatture e di uso improprio del Servizio, come previsto dagli articoli 11, 16 e 17 che precedono, ciascuna Parte potrà risolvere il presente Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C. anche nel caso in cui vi sia

inadempienza a quanto previsto negli artt. 2, 3, 4, 17 e 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, dandone comunicazione scritta all'altra Parte a mezzo lettera raccomandata A/R.

18.2 Iccom potrà considerare il Contratto automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1343 C.C., nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedure esecutive o procedure di fallimento, ovvero divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, o venga messo in liquidazione, o venga elevato protesto a carico dello stesso.

18.3 Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente ai sensi del Contratto e delle presenti Condizioni Generali di Contratto, Iccom potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 C.C., decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla relativa diffida ad adempiere, da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

18.4 Iccom si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del C.C., con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi e irreparabili: a- Il Cliente ceda (del tutto o in parte) il Contratto; b- Il Cliente sia assoggettato a

fallimento o ad altra procedura concorsuale, ovvero cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale; c- Il Cliente agisca o si qualifichi come rappresentante o agente di iccom, violando quanto previsto all'art. 27.

18.5 Iccom potrà risolvere il presente Contratto in caso di inadempimento totale o parziale anche di una sola delle obbligazioni assunte dal Cliente, se detto inadempimento non sarà sanato entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento di una richiesta scritta inviata a mezzo raccomandata A/R, contenente (ai sensi dell'art. 1454 C.C.) la diffida ad adempiere.

18.6 Laddove esplicitamente previsto in sede di stipula, la risoluzione del Contratto non comporta l'estinzione dell'obbligazione del Cliente al pagamento dei corrispettivi dovuti a Iccom per il Servizio reso, gli eventuali interessi maturati, nonché la facoltà di Iccom di richiedere il risarcimento del maggior danno, oltre al diritto di pretendere dal Cliente, in caso di ritardato pagamento, il corrispettivo dovuto maggiorato di interessi di mora calcolati nella misura del Tasso Ufficiale di Sconto (maggiorati di 3 punti percentuali) e rilevato nel periodo di ritardato pagamento, maggiorato di 2 punti percentuali e rapportato agli effettivi giorni di ritardo.

18.7 Laddove esplicitamente previsto in sede di stipula, in caso di risoluzione contrattuale, il Cliente corrisponderà a Iccom le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione, nonché l'importo complessivo dei canoni residui aggiornati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso Euribor del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Iccom all'eventuale risarcimento del maggior danno.

#### **19. Responsabilità di Iccom**

19.1 Iccom sarà responsabile della fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi vigenti; in caso di mancato rispetto di tali standard, di malfunzionamenti o di mancato uso del Servizio per cause imputabili a Iccom, di danni quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o affari, mancati ricavi, danni conseguenti alla violazione del sistema di sicurezza eventualmente fornito da Iccom e danni diretti e indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio, fatto sempre salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, resta concordato con il Cliente un massimale onnicomprensivo di risarcibilità del danno da parte di Iccom pari al 10% del corrispettivo annuo del Contratto.

19.2 Ove richiesto dal Cliente, Iccom richiederà all'Autorità competente, per conto del Cliente, un numero di indirizzi IP corrispondente a quanto definito nelle caratteristiche del Servizio. Iccom rimarrà titolare, in ogni caso, degli indirizzi IP assegnati. L'assegnazione degli indirizzi è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto Iccom non sarà ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta o di eventuali ritardi dipendenti dalla medesima Autorità.

19.3 In nessun caso Iccom potrà essere ritenuta responsabile dei contenuti trasmessi dal Cliente, attraverso il Servizio.

19.4 Iccom fornisce il Servizio al Cliente sulla base di quanto richiesto e indicato dal Cliente stesso; pertanto Iccom è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da un'insufficienza delle caratteristiche della connessione fornita.

19.5 In riferimento all'art. 20, comma 12, delle presenti Condizioni Generali di Contratto, Iccom può essere ritenuta responsabile di eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature precedentemente installate, solo nel caso in cui essi siano dovuti a una non corretta installazione delle apparecchiature Iccom. Solo in questi casi,

Iccom provvederà gratuitamente alla risoluzione dei malfunzionamenti, limitatamente a quanto di sua competenza.

#### **20. Limiti di Responsabilità**

20.1 Iccom non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio, causati da: a- Forza maggiore; b- Manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente, ovvero da parte di terzi non autorizzati da Iccom; c- Malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente o interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; d- Interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore e/o a fatti di terzi.

20.2 A titolo meramente esemplificativo, si intendono casi di forza maggiore eventi non previsti e non prevedibili da Iccom e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali (in via non esaustiva): catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, insorgenza di ostacoli di varia natura e non direttamente imputabili a Iccom.

20.3 Iccom, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni

dell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e/o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzioni incendi e infortunistica).

20.4 Iccom non sarà responsabile verso il Cliente, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di interruzioni e/o sospensioni del Servizio dovute a cause di forza maggiore o a caso fortuito, a meno che tali cause non siano direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Iccom. Il Cliente informerà tempestivamente Iccom circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, del quale il Cliente venisse a conoscenza.

20.5 Iccom può proporre un servizio di garanzia e/o assicurazione, dove specificato, nelle modalità previste dalla Proposta Tecnico-Economica.

20.6 Il Cliente assume ogni responsabilità: a- Derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Iccom che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile; b- Derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di

ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente, ovvero da terzi non autorizzati da Iccom; c- Circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio. Inoltre, Iccom sarà ritenuta indenne da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Iccom. Pertanto, il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate, nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, Iccom potrà sospenderne in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione, qualora tale uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di leggi o regolamenti, salvi in ogni caso eventuali ulteriori rimedi di legge.

20.7 Iccom non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete internet, per la mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente dei nomi di dominio prescelti dal Cliente, per il mancato o ritardato rilascio, da parte dell'operatore terzo, del Servizio per l'accesso disaggregato alla rete o per il mancato collegamento telefonico (c.d. doppino o doppini di rame) e per i danni derivanti quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni

indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio.

20.8 Durante il periodo di portabilità e gestione del numero telefonico, Iccom non sarà responsabile per danni imputabili a un Operatore Terzo, con particolare riferimento a problemi sull'instradamento delle chiamate e del traffico telefonico, oltre che alla raggiungibilità della numerazione.

20.9 Iccom non sarà in alcun modo responsabile per ritardi o difetti causati da forza maggiore o comunque imputabili al Cliente o a terzi.

20.10 Iccom non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni e altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti.

20.11 Iccom non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dalla mancata adozione da parte del Cliente dei sistemi di "firewall", cioè di sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer.

20.12 Iccom, qualora siano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile dell'eventuale configurazione della LAN.

20.13 Secondo quanto previsto dall'art. 3.15 delle presenti Condizioni Generali, Iccom non può essere ritenuta responsabile per eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature precedentemente installate.

20.14 Fatti salvi casi di dolo o colpa grave di Iccom, o dei suoi subfornitori, Iccom non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Cliente e/o da terzi, a seguito e/o in occasione di malfunzionamento della rete, delle apparecchiature o di quant'altro messo a disposizione da Iccom nell'erogazione del Servizio.

20.15 Fermi i limiti inderogabili di legge, Iccom non assumerà nessuna responsabilità in merito alle attività di immissione dei dati, nonché relativamente al contenuto delle informazioni e dei dati che transiteranno sui sistemi utilizzati per la fornitura del Servizio.

20.16 Gli applicativi resi disponibili nell'ambito del Servizio, restano di proprietà del titolare del software che stabilisce le regole di licensing, che dovranno essere accettate dal Cliente al momento dell'installazione degli stessi. Per tali

applicativi Iccom declina ogni responsabilità in merito al loro corretto funzionamento.

20.17 Iccom dichiara e garantisce che i beni e i Servizi della stessa Iccom non sono affetti da vizi che escludano o diminuiscano in maniera significativa il loro utilizzo rispetto alla relativa descrizione contenuta nel Contratto. Eventuali differenze, non sostanziali, tra la funzionalità e la suddetta documentazione, non saranno considerate essenziali.

20.18 Il Cliente è altresì consapevole che Iccom non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete. Pertanto, Iccom non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio che sia stato inviato da Clienti attestati sulla propria rete.

20.19 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il Servizio prevede l'utilizzo di traffico internet limitato e che Iccom avrà facoltà di limitare fisicamente l'accesso a internet, qualora i consumi di traffico registrati superino la soglia massima stabilita in funzione del profilo contrattualizzato, fatta salva la facoltà, da parte del Cliente, di contrattualizzare un profilo di traffico internet superiore.

20.20 Iccom potrà effettuare le limitazioni descritte al punto precedente anche se il traffico effettuato dal Cliente provoca la saturazione del

traffico sulla dorsale Iccom; Iccom non è responsabile nel caso in cui questa misura sia adottata da Operatori Terzi la cui infrastruttura sia utilizzata da Iccom per fornire Servizi ai propri Clienti.

## **21. NPG - Portabilità e Pubblicazione Elenchi Telefonici**

21.1 Iccom si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente.

21.2 Iccom si impegna a conservare l'originale della richiesta di portabilità sottoscritta dal Cliente e a conservarla, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, per le finalità previste dalle norme vigenti e rendendola disponibile in copia all'operatore di provenienza che ne faccia documentata richiesta in caso di contestazione da parte del Cliente.

21.3 Una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata e, in caso di ripensamento, il Cliente può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'operatore che sta lasciando o verso qualunque altro operatore.

21.4 La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di

provenienza.

21.5 L'attivazione del servizio sarà effettuata entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Iccom all'operatore di provenienza, salvo problemi derivanti dalla lavorazione dell'NPG da parte di Iccom o dell'Operatore Terzo incaricato.

21.6 La richiesta del Servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene a causa di:

- a- Dati necessari per la trasmissione della richiesta assenti o errati;
- b- Numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 (trenta) giorni solari;
- c- Disattivazione completa del servizio di comunicazione per ordine dell'Autorità Giudiziaria, ovvero in caso di denuncia presentata alla medesima Autorità;
- d- Non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'operatore di provenienza;
- e- Espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN, già validata positivamente da parte dell'operatore di provenienza, inoltrata da parte di un operatore diverso da Iccom e dallo stesso operatore di provenienza. In tutti i casi in cui l'operatore di

provenienza evidenzi il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Iccom tutte le cause di rifiuto riscontrate e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Iccom di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Il rifiuto e la sospensione non precludono la possibile ulteriore richiesta di attivazione della prestazione.

21.7 In caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Iccom, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

21.8 In assenza di esplicita richiesta e in mancanza del modulo idoneo alla pubblicazione sugli elenchi telefonici debitamente compilato, i dati non saranno pubblicati e di conseguenza il Cliente non apparirà su alcun elenco telefonico.

## **22. Servizi Via Cavo**

22.1 Per i servizi erogati utilizzando l'infrastruttura cablata di Operatori Terzi, il contratto ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi.

22.2 Per i servizi erogati utilizzando l'infrastruttura cablata di Operatori Terzi il tempo di attivazione è definito come il numero

di giorni lavorativi intercorrenti tra la data dell'ordine e la data in cui il Servizio è reso disponibile al Cliente ed è di circa 21 (ventuno) giorni lavorativi dall'ordine. Tale termine è da intendersi indicativo e non vincolante per cause non direttamente imputabili a Iccom.

22.3 Per i servizi erogati utilizzando l'infrastruttura cablata di Operatori Terzi, la velocità di navigazione in Internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Richiedente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete Internet, i server dei siti web cui il Richiedente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. In ciascun Profilo Commerciale del Servizio sono riportati i livelli di qualità minima su cui Iccom si impegna contrattualmente, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni.

22.4 Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività a internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Iccom, nel rispetto del principio di parità di

trattamento, si riserva la facoltà di introdurre per tutte le offerte e/o profili commerciali che prevedono traffico dati, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività a internet da parte della generalità degli utenti. A tal fine Iccom potrà limitare la velocità di connessione a internet (c.d. traffic shaping), intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc.), limitando la banda destinata a dette applicazioni a un valore massimo proporzionale alla banda complessiva, disponibile sul singolo DSLAM.

22.5 Per i servizi erogati utilizzando l'infrastruttura cablata di Operatori Terzi vi sono altri costi per variazione del profilo tariffario, disattivazione/migrazione da OLO e altri Servizi, opportunamente descritti nel relativo Contratto di Attivazione.

### **23. Procedura di Conciliazione - Foro Competente**

23.1 Il presente accordo è regolato dalla legge italiana.

23.2 Per le controversie tra Iccom e il Cliente

varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione, non giurisdizionale, delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le suddette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 249/97. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

23.3 Fermo restando quanto disposto nel precedente comma, in conformità a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 23 del Decreto Legislativo n. 259/03, le Parti dichiarano che per la risoluzione di ogni controversia relativa al presente Accordo sarà competente il Foro di Torino.

### **24. Contratto Stipulato Fuori dai Locali Commerciali**

24.1 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto

dall'art. 1 del D.Lsg. 15 gennaio 1992, n. 50, o anche nel caso di Contratto a distanza, come definito dall'art. 1 del D.Lsg. 22 maggio 1999, n. 185, il Cliente potrà recedere dandone comunicazione scritta a Iccom, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, fatto salvo il diritto di Iccom di addebitare i corrispettivi per l'attivazione (80,00 € + IVA), l'utilizzo del Servizio e il recupero dell'antenna (45,00 € + IVA), definiti nella documentazione contrattuale e le relative tasse e/o imposte. Il Cliente potrà recedere dal presente Contratto con comunicazione da inviarsi con lettera raccomandata A/R a: Iccom S.r.l., Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO), o tramite PEC all'indirizzo [info@pec.iccom.it](mailto:info@pec.iccom.it).

### **25. Tutela dei Dati Personali**

25.1 Ai sensi degli Artt. 12-14 del Regolamento UE 2016/679, Iccom informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati da lui forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Iccom S.r.l. - Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO). Il Titolare del trattamento è Iccom S.r.l., la quale ha nominato un Responsabile della Protezione dei

Dati (DPO), disponibile all'indirizzo [dpo@iccom.it](mailto:dpo@iccom.it) per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli Artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti, fra i quali la possibilità di consultare, modificare e/o cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: Iccom S.r.l. - Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO). Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it).

25.2 Iccom si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente e a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a Iccom espresso consenso alla trasmissione da parte di quest'ultima dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza.

25.3 Il Cliente può consentire a Iccom di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati

personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di beni e servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

25.4 Iccom e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione, oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza.

25.5 Il Cliente potrà scaricare la relativa documentazione, ai fini dell'eventuale inserimento e gestione dei dati personali negli elenchi telefonici in ottemperanza della "Normativa vigente", sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it).

## **26. Documentazione e Identificazione del Cliente**

26.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio Internet (di seguito il "Log"), compilato e

custodito a cura di Iccom. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

## **27. Proprietà Intellettuale**

27.1 Ciascuna Parte manterrà l'esclusiva titolarità dei marchi (registrati e non) e degli altri segni distintivi utilizzati, nonché dei brevetti, dei modelli di utilità e ornamentali e dei disegni ornamentali registrati. Il presente Contratto non potrà mai interpretarsi come concessione di licenza o trasferimento di proprietà dei diritti vantati da una Parte sui segni distintivi o sui brevetti, modelli, marchi e disegni sopra menzionati in favore dell'altra Parte.

27.2 Nessuna Parte è autorizzata a usare il marchio (registrato o meno) o la denominazione sociale dell'altra Parte, senza previo consenso scritto.

27.3 Il Cliente dunque riconosce e accetta: a- Che qualunque diritto di brevetto, disegno industriale (registrato o non registrato), diritto d'autore, diritto di progettazione, Know How, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di



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

### **28. Cessione del Contratto**

28.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di Iccom.

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

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

conseguente esclusione di Iccom da ogni responsabilità.

28.4 I rapporti tra Iccom e il Cliente oggetto delle presenti Condizioni Generali non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione, né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. È fatto espresso divieto al Cliente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di Iccom e di affermare che Iccom gestisce o è responsabile dei prodotti e dei Servizi offerti dal Cliente alla propria clientela.

### **29. Autorizzazione e Normativa di Settore**

29.1 Iccom è società titolare di apposita licenza individuale ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari. Iccom fornisce i propri Servizi di telecomunicazioni in ottemperanza alle condizioni indicate nella licenza individuale e nel relativo capitolato d'oneri o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione del Servizio; l'utilizzo di tali ultime infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole

infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

### **30. Rapporto con l'Autorità Giudiziaria**

30.1 Nel caso in cui l'indirizzo IP dell'Utilizzatore Finale sia intestato a Iccom, quest'ultima risponderà all'Autorità richiedente per le richieste di propria competenza, fornendo all'Autorità richiedente quanto richiesto.

30.2 Nel caso in cui l'indirizzo IP sia intestato al Cliente, lo stesso tratterà direttamente con l'Autorità richiedente le richieste di quest'ultima relative ai propri Utilizzatori Finali e fornirà la documentazione del relativo traffico all'Autorità richiedente. Il Cliente è tenuto a fornire all'Autorità richiedente tutti i dati contrattuali relativi al proprio abbonamento.

30.3 In caso di richieste di intercettazione da parte dell'Autorità Giudiziaria relative al traffico generato in rete dagli Utilizzatori Finali, Iccom provvederà all'evasione delle richieste medesime.

30.4 Il Cliente si assume l'onere di comunicare alle Autorità o agli Enti competenti le proprie sedi amministrative/operative, alle quali

debbono pervenire le comunicazioni dell'Autorità Giudiziaria.

30.5 Qualora il Cliente chieda supporto tecnico a Iccom per evadere le richieste non di competenza di Iccom pervenute dall'Autorità Giudiziaria, e qualora tale supporto sia per Iccom tecnicamente possibile, il Cliente si farà carico del costo relativo a tutti gli eventuali interventi che saranno sostenuti da Iccom, che verrà definito sulla base di apposita offerta commerciale.

### **31. Protezione Frodi**

31.1 Le Parti concordano di coordinare le proprie attività al fine di reprimere le truffe o altre attività fraudolente che interessino le rispettive organizzazioni aziendali e a presentare eventualmente denunce e/o querele congiunte e a comunicarsi reciprocamente le denunce e/o querele da ciascuno presentate.

31.2 Resta inteso che ognuna delle Parti sopporterà gli oneri derivanti da frodi e/o fattispecie penalmente rilevanti perpetrate ai suoi danni dai propri abbonati/Clienti Finali senza nulla avere a che pretendere dall'altra e garantendo comunque quanto dovuto all'altra Parte.

### **32. Oneri Fiscali**

32.1 Salvo diverse disposizioni di legge, saranno a carico del Cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente e ogni onere riguardante il mancato accredito a Iccom della somma di cui all'art. 10 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

### **33. Computo dei Termini**

33.1 Il riferimento ai "giorni" nel Contratto e nelle presenti Condizioni Generali è inteso come giorni di calendario, salvo diversa indicazione specifica. Qualora il conteggio di tali giorni cada in un giorno non lavorativo, si considererà il primo giorno lavorativo successivo.

### **34. D. LSG. 231/2001**

34.1 Iccom dichiara che, in tutte le attività svolte ai fini della partecipazione alla gara di appalto/trattativa privata, sono state rispettate le disposizioni contenute nel documento "Codice Etico" adottato da Iccom.

34.2 Iccom si impegna altresì all'osservanza di tali disposizioni in tutte le fasi di negoziazione con la Pubblica Amministrazione, che dovessero intervenire successivamente alla presentazione dell'offerta.

### **35. Disposizioni Finali**

35.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.

35.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare, il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali. Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

35.4 Fatto salvo quanto previsto dalle Condizioni Generali, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti.

35.5 Eventuali ritardi o omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potranno essere interpretati quale rinuncia al potere di farli valere o di esercitarli in un qualsiasi momento successivo.

35.6 Il presente Contratto costituisce manifestazione univoca e integrale dei rapporti intercorsi tra Iccom e il Cliente, superando e annullando ogni diversa precedente intesa, relativamente al Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali.

35.7 Iccom e il Cliente convengono che ogni

successiva integrazione alle presenti Condizioni Generali dovrà risultare da apposito accordo scritto, fatto salvo quanto descritto al punto 15. 35.8 A ulteriore chiarimento di quanto espresso nei punti precedenti, si ribadisce che le eventuali precisazioni presenti nel corpo delle Offerte personalizzate sono prodotte con lo scopo di rendere più facilmente comprensibili le Condizioni contrattuali e hanno valore a tutti gli effetti; se esistono dei punti dove le condizioni indicate nelle “Offerte personalizzate” contraddicono quanto espresso nel presente documento, le prime sono da ritenersi valide, in quanto illustrano modalità contrattuali specifiche. Lo stesso sarà altresì valido nel caso in cui nell’”Offerta” venissero illustrate condizioni non riportate in questo documento.

### **36. Condizioni Particolari - Attivazione Utenti Retail Hiperlan**

36.1 Per attivare i servizi Iccom è necessario verificare la presenza del segnale tramite una verifica di copertura. La verifica viene eseguita tramite un simulatore virtuale e non intervenendo sul posto: non è dunque prevista la possibilità di effettuare sopralluoghi preliminari.

36.2 I servizi Iccom vengono attivati solo quando la qualità del segnale radio è adeguata

all'erogazione degli stessi, e cioè quando: a- La linea internet funziona secondo le caratteristiche tecniche dichiarate sul sito; b- Il segnale possiede qualità sufficiente a garantire il funzionamento della linea telefonica VoIP.

36.3 L'intervento di installazione dei Servizi verrà eseguito entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione del Contratto sottoscritto dal Cliente.

36.4 Durante l'intervento di installazione si possono verificare tre casi: a- Se il Servizio non è erogabile, il Cliente non ha nessun obbligo e non è tenuto a sostenere alcun costo: il “Contratto” verrà invalidato automaticamente e verranno rimborsati interamente al Cliente gli eventuali importi versati anticipatamente; b- Se il Servizio è erogabile, il “Contratto” ha validità a tutti gli effetti. In questa situazione, se il Cliente non ha intenzione di attivare il Servizio, Iccom è disposta a invalidare il Contratto, se e solo se il Cliente si impegna a corrispondere un adeguato importo per l'intervento della ditta installatrice, quantificabile in 100,00 € (IVA esclusa). In caso di rifiuto, Iccom si riserva di impugnare il Contratto per vie legali e addebitare al Cliente tutti i costi e i canoni previsti; c- Il terzo caso è quello in cui il servizio è erogabile, ma il segnale è debole e l'installatore può proporre dei lavori

supplementari per alzare il supporto dell'antenna o utilizzare un'antenna ad alto guadagno; l'utente è ovviamente libero di accettare o meno il preventivo, che verrà effettuato sul momento. In caso di rifiuto, il Cliente non ha nessun obbligo, né costo e il “Contratto” viene invalidato. Nel caso in cui la necessità di tali lavori sia stata prevista nel Contratto, in presenza di segnale ottimale, valgono le condizioni del punto b.

36.5 La prima fattura di Iccom comprende l'eventuale costo dell'installazione, le eventuali apparecchiature supplementari/gli eventuali costi supplementari dell'intervento di installazione e l'importo dovuto per il primo bimestre.

36.6 Gli apparati VoIP, i router di modello non Standard e gli altri eventuali dispositivi vengono venduti da Iccom al Cliente in soluzioni una tantum o rateizzate. Si precisa che, anche nei casi di acquisto rateizzato, si tratta comunque di un acquisto vero e proprio dell'accessorio. In caso di disdetta anticipata del Contratto il Cliente dovrà pagare il prezzo pieno dell'apparato salvo le eventuali rate già corrisposte.

36.7 Per quanto riguarda l'Assistenza Tecnica, nella pagine dedicata nel portale [www.iccom.it](http://www.iccom.it) vengono illustrate le modalità e gli orari di



accesso; le tempistiche di intervento massime previste dal Contratto, in caso di guasti, sono le seguenti: a- Per i clienti ICCOM Famiglia fino a 14 (quattordici) giorni lavorativi, con risoluzione del problema in 7 (sette) giorni lavorativi nel 99% dei casi. Laddove il Cliente richiedesse un intervento urgente (entro 48 ore), gli verrà addebitato un importo supplementare di 100,00 € (IVA inclusa); b- Per i clienti ICCOM Professionisti fino a 7 (sette) giorni lavorativi, con risoluzione del problema in 4 (quattro) giorni lavorativi nel 99% dei casi. Laddove il Cliente richiedesse un intervento urgente (entro 24 ore), gli verrà addebitato un importo supplementare di 150,00 € (IVA esclusa).

36.8 Si ricorda che il primo tecnico è il Cliente stesso, che ha a disposizione tutte le informazioni pubblicate sul sito [www.iccom.it](http://www.iccom.it) (alla pagina <https://www.iccom.it/assistenza-tecnica/>) e le indicazioni fornite telefonicamente dall'Assistenza Tecnica Iccom per verificare il corretto collegamento degli apparati. In caso di richiesta esplicita, Iccom invierà una delle ditte incaricate a effettuare l'assistenza on-site, che avrà un costo di partenza di 75,00 € (IVA inclusa per i Clienti Famiglia e IVA esclusa per i Clienti Professionisti). Verranno poi addebitate le altre spese derivanti dall'intervento, i cui costi,

soltanto su specifica richiesta del Cliente, verranno illustrati (laddove risultino effettivamente preventivabili) dai tecnici Iccom telefonicamente, a seconda dei vari casi, prima dell'invio della ditta. A fine intervento il Cliente dovrà firmare il rapporto di intervento fornito dall'installatore, per accettazione.

36.9 Gli apparati Iccom sono garantiti nel loro corretto funzionamento, e sostituiti gratuitamente solamente in caso di difetto di fabbricazione ed entro i 2 (due) mesi dall'inizio dell'utilizzo degli stessi. In caso di guasti dovuti a intemperie, malfunzionamenti della rete elettrica del Cliente o comunque cause estranee alla responsabilità di Iccom (es: antenna fulminata, bruciata, ossidata, bagnata, aperta, alimentatore guasto per sovraccarico, ecc.), Iccom si occuperà di sostituire il componente, ma sarà addebitato al Cliente, salvo eccezioni, il costo del componente guasto e dell'intervento tecnico eventualmente effettuato per la sostituzione del componente stesso. In caso di furto, manomissione, smontaggio, occultamento, ecc. degli apparecchi, che avvenga prima che Iccom abbia avuto la possibilità di "resettarli" e impedirne l'hackeraggio, Iccom procederà con l'iter legale relativo: denuncia per furto di hardware e software proprietario. Per questi

motivi si consiglia di assicurare l'attrezzatura, analogamente a quanto si è soliti fare con le antenne TV. Il materiale fornito da Iccom (router, telefoni VoIP, ecc.) è prodotto da grandi aziende del settore, che in quanto tali si occupano della garanzia, tramite una capillare rete di rivenditori distribuita in tutta Italia ed esterna a Iccom. La "garanzia" di Iccom dura 7 (sette) giorni dal momento dell'installazione, periodo in cui l'utente può verificare il funzionamento corretto ed eventuali difetti di fabbrica.

36.10 Il Cliente che attiva Iccom VoIP per il Servizio di telefonia, deve munirsi di apparecchio/i telefonico/i VoIP o di adattatore/i, che permetta/no di continuare a utilizzare i telefoni già presenti. Il Cliente non è obbligato ad acquistarli da Iccom: nel caso in cui gli apparecchi non vengano acquistati da Iccom, il Cliente provvederà autonomamente alla relativa configurazione. Iccom fornirà solamente le credenziali di accesso e i parametri da utilizzare. È comunque consigliato consultare Iccom prima di acquistare tali apparecchi, per evitare che questi risultino incompatibili.

36.11 Se il Cliente richiede la portabilità telefonica, egli non potrà utilizzare totalmente la Linea Telefonica VoIP Iccom fino al completamento della procedura di portabilità



stessa.

36.12 L'eventuale successiva chiamata dell'installatore per scollegare la borchia telefonica e/o installare il telefono VoIP/l'adattatore ha un costo di 75,00 € (IVA inclusa per i Clienti Famiglia e IVA esclusa per i Clienti Professionisti), escluso l'eventuale cablaggio che si renda necessario.

36.13 In seguito alla disdetta dovrà essere consentito all'Assistenza Tecnica di Iccom di recuperare l'apparecchiatura fornita in comodato d'uso gratuito presso l'abitazione del Cliente e di disattivarla definitivamente. Altra possibilità è quella di spedire l'apparecchiatura al seguente indirizzo: Via Paolo Veronese 216/5, 10148 - Torino (TO). Per procedere alla disattivazione dell'antenna, questa dev'essere collegata e alimentata. Se non sarà possibile procedere a tale disattivazione, verrà avviata la procedura di denuncia per furto.

36.14 Successivamente al recupero dell'antenna, Iccom valuterà entro 30 (trenta) giorni l'integrità o l'eventuale degrado dell'antenna stessa e addebiterà al Cliente un costo da 0,00 € a 72,00 € (o fino a 182,00 € per le antenne ad alto guadagno, IVA esclusa), a seconda del relativo stato in cui la troverà. Il Cliente altrimenti può decidere di non restituire l'antenna, pagandone

il costo massimo (da 72,00 € a 182,00 €, IVA esclusa), dando però modo al Servizio Tecnico Iccom di disattivarla prima della disdetta del Contratto.

36.15 La disdetta ha decorrenza a 30 (trenta) giorni dalla data di richiesta del Cliente. Successivamente a questi 30 (trenta) giorni il Cliente riceverà la fattura con gli eventuali addebiti finali per la disdetta. Il Cliente avrà 30 (giorni), a partire dalla data di decorrenza della disdetta, per restituire gli apparecchi in comodato d'uso gratuito (quali antenna, alimentatore e router), dopo i quali: a- Se non restituisce le apparecchiature, gli verrà addebitato il costo totale delle stesse; b- Se le restituisce, ma esse risultano danneggiate, gli verrà addebitato l'eventuale danno calcolato dall'Assistenza Tecnica Iccom.