



GRUPPO BIELLESE



BIPIELTEL Famiglia

Servizio di risparmio telefonico per Clienti Privati CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

1. Oggetto del contratto - Descrizione del Servizio

1.1 Le presenti Condizioni Generali, regolano i termini e le condizioni del Servizio **BIPIELTEL Famiglia** (il "Servizio") erogato da Emmecon S.p.A. - Sede legale: Via G. Biancardi, 4 - 20149 Milano - Cap.Soc. 2.694.000 Euro - P.IVA e C.F. 02109680344.

Il Servizio comprende la gestione del traffico telefonico del Cliente mediante l'intermediazione di servizi di telefonia vocale prestati da primari Operatori ivi inclusa la gestione tecnica ed amministrativa.

Costituisce condizione necessaria per l'adesione al Servizio la disponibilità di un abbonamento al Servizio telefonico di Telecom Italia, indipendentemente dalla tipologia della linea telefonica (Analogica Cat. B o ISDN Residenziale).

1.2 Il Servizio permette un risparmio garantito sui costi telefonici, grazie a meccanismi tariffari specifici. La fattura telefonica viene calcolata applicando il piano tariffario più conveniente, comprensivo di eventuali canoni fissi, ove previsto dall'operatore, risultante dal confronto tra quelli dei principali Operatori telefonici nazionali di tempo in tempo vigenti, con un ulteriore sconto del 5%. I piani tariffari di confronto sono predisposti e aggiornati da Emmecon sulla base delle offerte al pubblico dei principali Operatori di telefonia per abbonati e clienti "privati" (non dotati di Partita IVA). Il Servizio garantisce al Cliente, attraverso l'applicazione del sistema di confronto tariffario Emmecon, una spesa comunque inferiore rispetto al miglior piano tariffario tra quelli resi disponibili al pubblico da parte dei principali Operatori telefonici, con riferimento alla specifica categoria di abbonati "privati" o Residenziali (non dotati di Partita IVA). Il Servizio riguarda le tipologie di chiamata: locali, accesso Internet, interurbane, verso cellulari e internazionali; restano escluse le chiamate instradate sulla rete di altri Operatori ed in particolare quelle la cui numerazione inizia per 1, 4, 7, 8 ad eccezione dei numeri utilizzati da Emmecon ed espressamente comunicati al Cliente.

1.2.1 I piani tariffari di confronto utilizzati per il Servizio vengono automaticamente aggiornati con il variare delle offerte economiche di mercato, in modo da mantenere ed assicurare al Cliente nel tempo il massimo risparmio ottenibile, in funzione delle tariffe praticate dai principali Operatori. L'attivazione del Servizio e la fatturazione del traffico verranno eseguite a cura di Emmecon, restando comunque esclusi dalla fattura eventuali importi relativi al traffico telefonico instradato dal Cliente sulla rete di Telecom Italia o di altri Operatori cui il Cliente sia abbonato.

1.2.2 Qualora il Cliente abbia già attivato di sua iniziativa la connessione con uno o più Operatori e responsabilità del Cliente provvedere all'estinzione di tali contratti, escluso quello di Telecom Italia del quale potranno convenientemente essere escluse eventuali opzioni tariffarie con canone fisso precedentemente sottoscritte o activate dal Cliente.

1.2.3 Resta salva la facoltà del Cliente di instradare la chiamata su un qualsiasi Operatore terzo abilitato a cura del Cliente, ovvero con Telecom Italia (c.d. instradamento forzato). Tale operazione si effettua componendo manualmente il relativo codice di "carrier selection". In questo caso il Cliente si assume la responsabilità relativa alla convenienza o meno della scelta fatta.

1.3 Il Servizio è prestato al Cliente da parte di Emmecon alle condizioni economiche espresse al punto 4.

1.4 Il Servizio viene reso al Cliente prevalentemente mediante la "Preselezione Automatica dell'Operatore" e il conseguente instradamento automatico delle chiamate sull'Operatore prescelto da Emmecon per gestire il traffico telefonico del Cliente. L'adesione al Servizio comprende la manifestazione della volontà inequivocabile del Cliente di attivare la prestazione di esplicita "Preselezione Automatica dell'Operatore" che si traduce in una delega ad Emmecon per l'intero diritto, o attraverso l'Operatore prescelto per gestire il traffico telefonico del Cliente, della relativa richiesta a Telecom Italia. Tale richiesta annulla ogni altra analoga richiesta precedentemente inoltrata con analoghe modalità dal Cliente attraverso altro Operatore (ad esempio: Tele2, Tiscali, Wind); in ogni caso si consiglia l'estinzione dei relativi contratti secondo quanto previsto al precedente punto 1.2.2.

2. Conclusione del Contratto - Attivazione del Servizio

2.1 Il Cliente interessato al Servizio potrà aderire inoltrando l'apposito contratto ad Emmecon.

2.2 Emmecon si riserva il diritto di accettare o meno l'ordine trasmesso dal Cliente entro 15 giorni dalla sua ricezione. In particolare Emmecon si riserva di rifiutare l'ordine:

- se il Cliente è stato in precedenza inadempiente nei suoi confronti;
- se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive o concorsuali;
- per ragioni tecnico-organizzative che Emmecon indicherà espressamente nella comunicazione di diniego di accettazione dell'Ordine che verrà inviata al Cliente.

2.3 Il Contratto si intende concluso al momento dell'attivazione della prestazione di Preselezione Automatica dell'Operatore che viene notificata al Cliente da parte di Telecom Italia tramite comunicazione scritta. L'attivazione del Servizio avviene in circa 30 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto da parte di Emmecon. Il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti (cfr. art. 8) per segnalare eventuali ritardi.

2.4 Il Cliente garantisce la titolarità o comunque la disponibilità dei dati forniti ad Emmecon per l'esecuzione del contratto e terrà indenne Emmecon stessa da ogni pretesa di terzi dipendente dai dati forniti.

3. Utilizzo del Servizio

3.1 L'utilizzo del Servizio è possibile unicamente attraverso le linee di accesso al Servizio telefonico per clienti residenziali fornite da Telecom Italia, indipendentemente dalla tipologia (Analogica Cat. B o ISDN Residenziale).

3.2 Nell'ambito del Servizio il Cliente potrà effettuare chiamate urbane, accesso Internet, nazionali e internazionali o verso telefoni cellulari. Per l'utilizzo della "Preselezione Automatica dell'Operatore", il Cliente manifesta espressamente, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, la propria volontà di modificare il proprio rapporto contrattuale con Telecom Italia che in precedenza gestiva tutte le chiamate del Cliente, limitandolo in sostanza al solo abbonamento ed alle chiamate delle tipologie speciali di seguito indicate.

3.3 Il Cliente continuerà a corrispondere a Telecom Italia i canoni di abbonamento delle linee telefoniche e degli eventuali servizi correlati, ed i corrispettivi per l'eventuale traffico non gestito (verso le numerazioni che iniziano con "1", "4", "7", "8") o instradato per volontà del Cliente mediante anteponzione del codice di "carrier selection" assegnato a Telecom Italia ("1033").

3.4 Il Cliente che adotta servizi di altri Operatori tramite "Carrier Selection" scelti in autonomia al di fuori del Servizio, corrisponderà direttamente a detti Operatori i corrispettivi per l'eventuale traffico non gestito da Emmecon o instradato per volontà del Cliente.

3.5 L'instradamento per l'accesso Internet nell'ambito del Servizio verrà effettuato tramite configurazione del Personal Computer o di altri dispositivi terminali di accesso Internet, da effettuarsi a cura del Cliente in base alle istruzioni rese disponibili da Emmecon.

4. Corrispettivi

4.1 Per il Servizio fornito ed a fronte del traffico telefonico effettuato, il Cliente corrisponderà a Emmecon i corrispettivi risultanti dalla fattura emessa

applicando il piano tariffario più conveniente, comprensivo di eventuali canoni fissi ove previsto dall'operatore, risultante dal confronto tra quelli dei principali Operatori telefonici nazionali di tempo in tempo vigenti, con un ulteriore sconto del 5%. I piani tariffari di confronto sono predisposti e aggiornati da Emmecon sulla base delle offerte al pubblico dei principali Operatori di telefonia per abbonati e clienti "privati" (non dotati di Partita IVA). I piani tariffari di riferimento sono comunicati al Cliente attraverso la "Lettera di Benvenuto" nel Servizio, inviata da Emmecon all'atto della ricezione del contratto di adesione. Le variazioni più significative verranno comunicate unitamente al rendiconto bimestrale relativo alla fattura; i piani tariffari di confronto saranno inoltre disponibili sul sito www.biipieltel.it.

4.2 Non sono previsti canoni o contributi per l'attivazione e la gestione del Servizio.

4.3 A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

5. Variazioni del Servizio

5.1 Emmecon potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio nonché le presenti Condizioni generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali e/o regolamentari che verranno indicate in una specifica comunicazione da trasmettere a Cliente almeno 15 giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione.

5.2 Nel caso in cui il Cliente intenda modificare la propria configurazione (trasloco, attivazione di ulteriori linee da collegare al Servizio; cessazione linee già collegate; ecc.), dovrà comunicare tali modifiche ad Emmecon via fax o chiamando il relativo Servizio Clienti (cfr. art. 8), con un preavviso di almeno 30 giorni prima della data in cui le modifiche diventeranno operative.

6. Uso improprio del Servizio e dell'Accesso ad Internet

6.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare, e ad adottare ogni cautela affinché terzi non utilizzino, il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad Operatori di telecomunicazioni, o utenti che violino le leggi e i regolamenti vigenti.

6.2 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo del Servizio a soggetti da lui non espressamente autorizzati.

7. Fatturazione - Pagamenti - Rendicontazione

7.1 Emmecon provvederà ad emettere fatture bimestrali relative alla fornitura del Servizio. Il Cliente informerà Emmecon per iscritto con un preavviso di almeno 30 giorni di ogni cambiamento o modifica relativi alla indirizzo ed alle coordinate bancarie, se del caso.

7.2 Il pagamento delle fatture emesse da Emmecon dovrà essere eseguito dal Cliente entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura mediante R.I.D. autorizzato dal Cliente.

7.3 Il pagamento delle fatture emesse da Emmecon dovrà essere eseguito per l'intero importo. In caso di contestazione, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 9 e qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, provvedendo regolarmente al pagamento per la parte rimanente.

7.4 In ogni caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente un'indennità di mora nella misura del tasso di interesse annuo pari a quello stabilito dall'art. 1284 del c.c., maggiorato del 2%.

7.5 Decorso inutilmente il termine di pagamento, Emmecon potrà altresì sospendere l'erogazione del Servizio. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 giorni dall'avvenuta sospensione del Servizio, Emmecon potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

7.6 Il dettaglio del traffico telefonico verrà reso disponibile senza costi al Cliente con periodicità pari a quella della fatturazione.

7.7 Ogni fattura sarà accompagnata da un rendiconto che evidenzia quale sarebbe stato il costo della bolletta applicando il piano tariffario degli Operatori di confronto.

8. Servizio Assistenza Clienti

8.1 Emmecon mette a disposizione un numero unico nazionale per la gestione del rapporto con il Cliente. Tale numero potrà essere contattato nell'orario 9-13, 14-18 dei giorni feriali. Il numero è: 848.782444, numero unico nazionale a tariffa urbana di Telecom Italia.

8.2 Segnalazioni e richieste relative ad eventuali problematiche relative al Servizio potranno essere comunicate telefonando al predetto numero unico.

8.3 Il personale specializzato di Emmecon opererà gratuitamente per la risoluzione della problematica dandone riscontro al Cliente con la massima celerità, comunque non oltre il quinto giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione.

8.4 Qualsiasi intervento relativo al funzionamento del Servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Emmecon o da terzi da essa incaricati.

8.5 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche del Servizio dovrà essere comunicata per iscritto a Emmecon che darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, ovvero ne verificherà l'eseguitabilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni eventualmente richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente.

9. Procedura reclami - Rimborsi

9.1 Ogni reclamo relativo alla fatturazione, dovrà essere inoltrato a Emmecon, mediante raccomandata A.R.

9.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 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 Emmecon per valutarne la fondatezza.

10. Durata e Recesso

10.1 Il presente contratto decorre dalla data di attivazione del Servizio e avrà durata a tempo indeterminato.

10.2 Il Cliente potrà recedere dal Contratto in un qualunque momento, previa comunicazione scritta inviata con almeno 60 giorni di anticipo, e provvedendo al saldo delle fatture in essere. Il recesso, a pena di nullità, dovrà essere comunicato a Emmecon a mezzo lettera raccomandata A.R.

10.3 Emmecon potrà recedere dal Contratto in un qualunque momento, previa comunicazione scritta inviata con 60 giorni di anticipo, nelle medesime forme previste per il Cliente.

10.4 Il recesso avrà effetto dalla data di effettiva modificazione della prestazione di Preselezione Automatica dell'Operatore che ristabilisca il precedente rapporto del Cliente con Telecom Italia.

11. Sospensione del Servizio

11.1 Emmecon potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasto di rete degli Operatori, nonché nel caso di modifiche al Servizio o interventi di manutenzioni comunicati al Cliente con almeno 5 giorni di preavviso.

11.2 Emmecon - sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel successivo art. 12.1 - potrà altresì sospendere il Servizio qualora il Cliente non adempia puntualmente alle obbligazioni risultanti a Suo carico dal presente contratto, con particolare riferimento alle obbligazioni pecuniarie.

Prima della sospensione del Servizio, Emmecon 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 solo successivamente all'adempimento nei confronti di Emmecon.

12. Clausola risolutiva espressa

12.1 Il presente contratto si intenderà automaticamente risolto di pieno diritto ex art. 1456 c.c. nei seguenti casi: a) mancato puntuale pagamento da parte del Cliente degli importi da questo dovuti per il traffico telefonico generato; b) uso improprio del Servizio, in violazione dei precedenti art. 3 e 6 c) revoca del RID o chiusura del c/c di addebito RID da parte del Cliente. Emmecon potrà inoltre risolvere il presente Contratto ex art. 1456 c.c., qualora il Cliente sia stato assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, ovvero divenga in ogni caso insolvente.

12.2 La eventuale tolleranza da parte di Emmecon di una o più delle circostanze legittimanti la risoluzione automatica del contratto non implicherà rinuncia ad avvalersi del relativo diritto. In particolare, non potrà intendersi come rinuncia alla facoltà di invocare la risoluzione automatica del contratto, il fatto che Emmecon proceda ad una preventiva sospensione del Servizio, onde verificare la consapevolezza del Cliente circa la sussistenza della propria situazione di inadempimento.

13. Responsabilità di Emmecon - Garanzia di buon funzionamento

13.1 Emmecon è responsabile della corretta attivazione, fornitura, cessazione e fatturazione del Servizio, nonché della relativa documentazione dettagliata di traffico per quanto di propria competenza.

14. Limitazioni di responsabilità

14.1 Emmecon 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 Emmecon; c) uso improprio del Servizio da parte del Cliente; d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente; e) 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 o a fatti di terzi.

14.2 Emmecon, 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 o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed informatica).

14.3 Emmecon non sarà responsabile verso il Cliente, soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Emmecon.

14.4 Il Cliente assume ogni responsabilità: a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali 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 parte di terzi non autorizzati da Emmecon; c) circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne Emmecon da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere al riguardo da terzi nei confronti di Emmecon. Pertanto il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, Emmecon potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione, qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

15. Licenze e normative di settore

15.1 Il Cliente prende atto che i servizi di telefonia vocale intermediati da Emmecon, sulla base di Accordi di Distribuzione, sono prestati da Operatori di telecomunicazioni dotati di licenza individuale per la fornitura di servizi di telefonia vocale (e relativo capitolato d'oneri) rilasciate dalle autorità competenti e nel rispetto della normativa di settore.

15.2 Il Servizio viene offerto con la modalità di accesso indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse, non vengono offerte, salvo diversa comunicazione, prestazioni di bisco selettivo delle chiamate.

15.3 Con riferimento ai livelli di qualità dei servizi, si rinvia alla Carta dei Servizi Emmecon pubblicata, tra l'altro, sul sito Internet www.emmecon.it.

16. Disposizioni varie

16.1 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.

16.2 Le Condizioni Generali e il Modulo di Adesione costituiscono il Contratto per la fornitura del Servizio, che il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato.

16.3 Salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Servizio, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle parti.

16.4 Tutte le attività di competenza di Emmecon in forza del presente contratto saranno svolte direttamente da personale Emmecon ovvero da terzi da essa incaricati.

16.5 Le comunicazioni da Emmecon al Cliente saranno eseguite per iscritto unitamente all'invio delle fatture. Esse potranno essere altresì eseguite mediante dichiarazione scritta separata, ovvero via telefax, o mediante documento informatico o posta elettronica (e-mail) e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di e-mail reso noto dal Cliente.

16.6 Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate ad Emmecon dovranno pervenire per iscritto, con lettera inviata a: Emmecon S.p.A. - Servizio BIPIELTEL Famiglia - Via G. Biancardi, 4 - 20149 Milano o via fax.

17. Tutela Dati Personali

Il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni, che il trattamento dei dati personali comunicati a Emmecon è necessario al fine di permettere a Emmecon di adempiere gli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero per l'adempimento di obblighi ad esso connessi. Il Cliente viene informato che in base all'articolo 7 della medesima legge può, tra l'altro, conoscere i propri dati presso Emmecon, chiederne l'aggiornamento o la cancellazione, se trattati in violazione di legge, nonché opporsi al loro uso per attività promozionali.

18. Legge applicabile e Foro Competente

Il presente accordo è regolato dalla legge italiana. Per la Risoluzione di tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla validità, efficacia, interpretazione od esecuzione del presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.