

# Fonia Nazionale Condizioni Generali di Contratto

## 1. Oggetto del contratto

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di Fonia Nazionale s.r.l. ("Fonia Nazionale") in qualità di rivenditore di servizi forniti da altro operatore, dei servizi di telefonia vocale e dati descritti nella documentazione informativa allegata (i "Servizi" o il "Servizio") sia alle persone fisiche ("Clienti Consumer") sia alle aziende, e/o soggetti titolari di Partita IVA, alle associazioni e soggetti pubblici ("Clienti Business") (tutti tali soggetti sono di seguito chiamati, singolarmente, il "Cliente"), secondo le Condizioni Generali qui di seguito riportate. Queste Condizioni Generali, insieme con la Proposta di Contratto, agli Allegati A, B e all'Offerta Commerciale, costituiscono il contratto per la fornitura dei Servizi di seguito il ("Contratto").

Fonia Nazionale potrà proporre al Cliente l'estensione del presente Contratto agli ulteriori servizi collegati al Servizio indicati nell'offerta ovvero ai nuovi servizi, che Fonia Nazionale deciderà di fornire in futuro.

## 2 Modalità di conclusione del Contratto ed attivazione dei Servizi

2.1 Al fine di concludere il Contratto, il Cliente invierà a Fonia Nazionale le presenti Condizioni Generali, insieme con la Proposta di Contratto al Singolo Servizio, via lettera o via fax, entrambi datati e sottoscritti. Tale invio varrà quale proposta di contratto. I documenti sopra citati, debitamente datati e sottoscritti potranno anche essere consegnati agli incaricati di Fonia Nazionale, i quali, a richiesta, dovranno presentare il **tesserino di riconoscimento**.

La proposta del Cliente potrà anche essere effettuata con comunicazione telefonica diretta al **Call Center 800.82.82.00** di Fonia Nazionale, ovvero utilizzando l'apposita procedura di invio della proposta presente sul sito internet di Fonia Nazionale all'indirizzo [www.fonianazionale.it](http://www.fonianazionale.it). In caso di richiesta telefonica o richiesta via internet il Cliente dovrà confermare la propria richiesta a Fonia Nazionale per iscritto, con lettera o con fax entro quindici (15) giorni, salvo per quanto previsto all'articolo 7.

L'inoltro della Proposta di Contratto e la richiesta telefonica verranno altresì quale scelta di Fonia Nazionale come operatore preselezionato ai fini dell'attivazione della funzione di "Preselezione automatica dell'Operatore", salva l'espressa impossibilità tecnica per Fonia Nazionale di attivare tale funzione.

L'eventuale erogazione dei Servizi prima del ricevimento della conferma scritta del Cliente e deve intendersi effettuata a titolo provvisorio, salvi ed impregiudicati i diritti di Fonia Nazionale di conseguire il pagamento dei Servizi erogati e di considerare il contratto non perfezionato.

2.2 In presenza di giusta causa Fonia Nazionale avrà il diritto di non accettare la proposta e non attivare i Servizi, o di interrompere l'erogazione dei servizi come sopra effettuata. Ai fini del Contratto, sarà considerata giusta causa ogni circostanza che possa costituire un rischio per il puntuale adempimento degli obblighi del Cliente.

2.3 Il Contratto si perfezionerà nel momento in cui Fonia Nazionale comunicherà al Cliente la propria accettazione. Il Contratto si considera altresì perfezionato per fatti conclusivi mediante l'attivazione dei Servizi da parte di Fonia Nazionale protrattasi oltre la prima fatturazione.

2.4 Il Cliente dichiara, sotto la propria responsabilità, che tutti i dati forniti sono veri e corretti e mantiene indenne Fonia Nazionale e/o altro fornitore di servizi da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole derivante dalla trasmissione di dati non corretti o falsi.

2.5 Fonia Nazionale provvederà alla attivazione dei Servizi nel minor tempo possibile e comunque compatibilmente con i tempi tecnici necessari per ogni singola attivazione.

2.6 Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento gli ulteriori servizi collegati al Servizio indicati nell'offerta ovvero quelli che Fonia Nazionale deciderà di offrire in futuro (collettivamente, i "Nuovi Servizi") mediante sottoscrizione della relativa proposta di contratto e/o del relativo modulo d'ordine. L'erogazione dei Nuovi Servizi sarà regolata dalle Condizioni Generali di Contratto, come integrate dalle apposite condizioni generali specifiche per l'erogazione dei singoli Nuovi Servizi. La durata dei Nuovi Servizi sarà in ogni caso eguale a quella del Contratto, salvo che non sia diversamente stabilito nelle condizioni generali specifiche dei singoli Nuovi Servizi.

## 3. Gerarchia delle Fonti

3.1 Le parti si danno atto che il Contratto è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e dalle Condizioni Particolari di contratto di cui alla Proposta di Contratto al Singolo Servizio, allegato A ed allegato B.

3.2 Nell'eventualità di contrasti tra le norme contenute nelle Condizioni Generali di Contratto e nelle Condizioni Particolari prevarranno queste ultime.

## 4. Corrispettivi - Pagamenti

4.1 Il Cliente, a fronte di tutti i Servizi forniti ivi inclusi i Nuovi Servizi eventualmente attivati dal Cliente, corrisponderà a Fonia Nazionale i corrispettivi pattuiti e contenuti negli allegati A e/o B. I Canoni di abbonamento ai Servizi decorreranno dall'attivazione degli stessi. Tutti gli importi fatturati sono soggetti all'IVA. Fonia Nazionale ha facoltà di modificare i corrispettivi dei Servizi erogati secondo le modalità previste al successivo art. 5.

4.2 Il Cliente provvederà al pagamento dei Servizi secondo le modalità e nei termini prescelti nella Proposta di Contratto.

4.3 In caso di ritardo nei pagamenti saranno addebitati al Cliente interessi di mora nella misura del tasso legale aumentato di cinque punti percentuali e comunque nei limiti della legge 108/96, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora.

4.4 In caso di mancato pagamento, totale o parziale, Fonia Nazionale potrà altresì sospendere l'erogazione dei Servizi. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro quindici (15) giorni dall'avvenuta sospensione, Fonia Nazionale potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. e fermi gli ulteriori rimedi di legge.

4.5 Fonia Nazionale provvederà alla cancellazione dei dati relativi al traffico ed alla fatturazione ai sensi e nei termini di cui all'art. 123 del D.Lvo 30/06/2003 n. 196.

4.6 Le parti espressamente convengono che il corrispettivo per i Servizi di telefonia erogati può essere determinato esclusivamente dall'interrogazione delle centrali telefoniche di Fonia Nazionale o di Fornitori di Fonia Nazionale, i cui dati verranno indicati in fattura e pertanto faranno piena prova tra le parti circa l'avvenuto utilizzo dei servizi da parte del Cliente.

4.7 Il Cliente dei Servizi di telefonia ha diritto di ricevere, a decorrere dal momento della apposita richiesta scritta e senza alcun costo aggiuntivo, il dettaglio del traffico telefonico che compone la fattura. Fonia Nazionale provvederà a dare seguito a tale richiesta salvo casi di forza maggiore e salvo quanto previsto dall'art. 4.5 che precede.

## 5 Modifiche delle Condizioni di Contratto - Comunicazioni tra le parti.

5.1 Fonia Nazionale potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le proprie tariffe per i Servizi e potrà variare le condizioni del Contratto, per proprie sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che saranno indicate nelle comunicazioni inviate al Cliente ai sensi dei successivi commi 4 e 5.

5.2 Le modifiche di cui al comma precedente, che comportino un aumento delle tariffe dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato, con le modalità e nei termini stabiliti al successivo articolo 8.

5.3 In mancanza di tempestivo recesso, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dal Cliente.

5.4 Le comunicazioni tra Fonia Nazionale e il Cliente saranno effettuate di regola per iscritto, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate presso i recapiti indicati nella Proposta di Contratto.

5.5 Le comunicazioni tra il Cliente e Fonia Nazionale avverranno per iscritto, ovvero via fax. La dichiarazione di recesso del Cliente dovrà essere effettuata per iscritto tramite Raccomandata A/R, fine la validità della richiesta stessa, presso la Sede Legale di Fonia Nazionale - Servizio Clienti - indicata nell'ultima fattura emessa.

5.6 Il Cliente dovrà prontamente comunicare a Fonia Nazionale, nelle forme di cui al comma 5.5 che precede, ogni cambiamento dei propri dati anagrafici ai fini della fatturazione; in difetto ogni comunicazione si intenderà ricevuta e conosciuta se effettuata ai recapiti originariamente dichiarati nella Proposta di Contratto.

5.7 **Reclami sulla Fatturazione - Richieste di Rimborso**

6.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione da inviarsi come contenuto nell'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto.

6.2 L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata.

6.3. Fonia Nazionale esaminerà il reclamo scritto e comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati, nel termine di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo, mediante accredito sulle fatture successive oppure versati direttamente a quest'ultimo.

6.4. Il Cliente che reputi insoddisfante l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Fonia Nazionale ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dall' Art. 10 (procedura di conciliazione) delle Condizioni Generali di Contratto.

## 7 Modificazione in Corso di Erogazione

7.1. Il Cliente accetta che Fonia Nazionale possa interrompere, con preavviso di almeno 48 ore, la fornitura del servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, oppure, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e/o agli apparati tecnici, propri o di altri operatori o qualora la Pubblica Autorità o privati denuncino un uso improprio dei servizi da parte del Cliente o e venga registrato un traffico anomalo o un uso dei servizi contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. In tali casi che nulla sia dovuto al Cliente. Resta salva la facoltà di Fonia Nazionale di agire per vie legali anche per il risarcimento di un eventuale danno subito.

Accetta altresì che Fonia Nazionale possa sospendere l'erogazione dei servizi nel caso previsto all'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto.

7.2. Il Cliente accetta che Fonia Nazionale, in corso di contratto, cambi partner fornitore di linea telefonica e servizi di connettività.

## 8. Durata - Proroga Tacita - Recesso

8.1 Il presente Contratto ha durata indeterminata.

8.2 Fermo quanto disposto al successivo art. 17, il Cliente potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A.R. a Fonia Nazionale, all'indirizzo

indicato all'art. 5.5. che precede. Fonia Nazionale, ricevuta la raccomandata di disdetta, provvederà ad eseguire le procedure di disattivazione che verranno completate entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione. Il Cliente prende atto che la disattivazione non è immediata ma dipende da tempi tecnici di disattivazione e si impegna espressamente a corrispondere a Fonia Nazionale i corrispettivi relativi ai Servizi erogati nel periodo intercorrente tra la data di invio della raccomandata di disdetta e l'effettiva data di disattivazione.

8.3 Qualora il Cliente receda dal Contratto solo in relazione ad uno o più dei Servizi attivati, salvo diversa previsione, il presente Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi.

## 9 Limitazione - Sospensione dei Servizi

9.1 Fermo quanto previsto dall'articolo 4 che precede, Fonia Nazionale potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori fornitori.

9.2 Nel caso di proposta di contratto effettuata attraverso il Servizio Clienti al numero gratuito o attraverso il sito internet [www.fonianazionale.com](http://www.fonianazionale.com), Fonia Nazionale potrà limitare l'erogazione dei Servizi fino al momento della ricezione della conferma scritta prevista dall'art. 2.2. In mancanza di tale conferma entro i termini, Fonia Nazionale potrà non procedere all'erogazione dei Servizi ovvero sospendere.

9.3 Fonia Nazionale potrà sospendere l'erogazione dei Servizi, anche senza preavviso, qualora la Pubblica Autorità o privati denuncino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente, secondo quanto disposto dal successivo art. 12.

## 10 Clausola risolutiva espressa

10.1 Oltre che nei casi di ritardo o mancato pagamento delle fatture o di uso improprio dei Servizi, come previsto dalle Condizioni Particolari, Fonia Nazionale potrà considerare risolto di diritto il presente Contratto qualora il Cliente venga assoggettato a procedure esecutive, a procedure concorsuali, ovvero divenga comunque insolvente.

10.2 La comunicazione al Cliente da parte di Fonia Nazionale della propria volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa potrà avvenire anche via fax o posta elettronica, secondo quanto previsto dall'art 5.4 che precede.

## 11 Limitazioni di responsabilità

11.1 Fonia Nazionale non è e non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da:

(a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sui Servizi o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fonia Nazionale, (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni.

11.2 A titolo meramente esemplificativo, si intendono casi di forza maggiore gli eventi non previsti e non prevedibili da Fonia Nazionale e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, attentati etc.

11.3 Fonia Nazionale, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed informatica).

11.4 Fonia Nazionale non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o i terzi, per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Fonia Nazionale. Il Cliente informerà tempestivamente Fonia Nazionale circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi, dei quali il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che Fonia Nazionale dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

11.5 Attraverso i Servizi, il Cliente può accedere a reti di telecomunicazioni pubbliche, sulle quali Fonia Nazionale non esercita alcun controllo. Le parti concordano nel ritenere che in tali reti di telecomunicazioni la sicurezza e la riservatezza delle comunicazioni non possono essere garantite e che i rischi dell'utilizzo delle stesse gravano sul Cliente.

11.6 Il Cliente assume esclusiva responsabilità per: (a) utilizzazione diretta o indiretta di apparecchiature terminali collegate alla rete di Fonia Nazionale che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa o comunque differenti da quelle consigliate o fornite da Fonia Nazionale, ovvero (b) manomissioni o interventi sulle modalità di erogazione dei Servizi, posti in essere da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fonia Nazionale. In tali casi, Fonia Nazionale potrà inoltre sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione dei Servizi.

## 12 Procedura di conciliazione.

12.1 In caso di controversie tra Fonia Nazionale ed il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giudiziale delle medesime stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con il Regolamento del 22 Maggio 2007 per le controversie tra utenti e operatori di telecomunicazioni elettroniche.

L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere effettuato solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com. competente per territorio, ex art. 3-4 del predetto Regolamento.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'Istanza alla suddetta Autorità; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale, anche ove la procedura non sia stata conclusa.

## 13 Diritto di Recesso Ex D.LGS. 50/1992

13.1 Nel caso in cui sia stipulato fuori dai locali commerciali, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto danone comunicazione a Fonia Nazionale, come previsto all'art. 5.5 delle presenti Condizioni Generali, entro sette (7) giorni dalla conclusione del contratto medesimo, fatto salvo il diritto di Fonia Nazionale di addebitare i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del servizio, le spese e le relative tasse e/o imposte.

## 14 Diritto di Recesso Ex Articolo 5 D.LGS. 185/99

14.1 Nel caso in cui sia stipulato a distanza, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne le ragioni, inviando a Fonia Nazionale comunicazione, come previsto nell'art. 5.5 delle presenti Condizioni Generali, ovvero anche con telegramma, facsimile e telex, purché confermati con lettera A.R. nelle 48 ore successive, entro il termine di Dieci (10) giorni lavorativi a decorrere dalla conclusione del Contratto ovvero, qualora successivo alla data di conclusione del Contratto, dal giorno in cui il Cliente abbia ricevuto conferma scritta delle informazioni previste dall'articolo

4, comma 1 del Decreto Legislativo 185/99, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione dello stesso. In mancanza di tale conferma scritta, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro un termine di tre mesi a decorrere dalla conclusione del Contratto stesso.

Il diritto di recesso subisce le limitazioni previste dal comma 3 dell'art. 5 del D.LGS. 185/99.

## 15 Vicende relative al Contratto

15.1 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi.

15.2 Ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto a pena di nullità.

15.3 Il Cliente non potrà cedere il Contratto se non previo consenso scritto di Fonia Nazionale.

## 16 Autorizzazioni e normativa di settore

16.1 Il Cliente prende atto che Fonia Nazionale quale soggetto abilitato fornisce i Servizi in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i Servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

## 17 Privacy

17.1 Fonia Nazionale si conforma rigorosamente alla normativa vigente in materia di telecomunicazioni, di tutela della privacy e, più in particolare, al disposto del d.lgs. 13.5.1998 n. 171 - "Disposizioni in materia di tutela nella vita privata nel settore delle telecomunicazioni", e successive modifiche ed integrazioni. A tal fine il Cliente è informato che i dati personali che saranno forniti a Fonia Nazionale nell'esecuzione del Contratto saranno trattati da Fonia Nazionale, o da società del gruppo Fonia Nazionale domiciliata al tal fine presso la sede di Fonia Nazionale, per finalità inerenti il contratto stesso o per iniziative informative e/o commerciali.

## 18 Foro competente

18.1 Salvo quanto previsto all'art. 10 (procedura di conciliazione), per le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione del presente Contratto, ex art. 14 del D.LGS. 185/99 sarà esclusivamente competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Consumatore o, se il Cliente sia una persona giuridica ovvero una persona fisica che stipuli il contratto per scopi inerenti l'attività professionale esercitata, il Foro di Monza.

## 19 Disposizioni Finali

19.1 Per quanto non previsto nel presente contratto, ci si riporta al Codice Civile ed alla normativa vigente.

Fonia Nazionale s.r.l. - Sede Operativa: Via Cadore, 47 20038 Seregno (MI).

Partita Iva 05788330966 Iscritta presso il Tribunale di Milano R.E.A. N. 1950697 Cap.Soc.€ 70.000 i.v. Tel. 0362/1908901 Fax 0362/833112