

Il contratto tra Iliad Italia S.p.A. («Iliad») e l'Utente per la fornitura di servizi di telefonia vocale e di connessione a Internet è composto dalla Brochure Prezzi, dalla Carta dei Servizi, dalla Sintesi Contrattuale dell'offerta, dall'Informativa Privacy, dalle presenti Condizioni Generali, dalla Trasparenza Tecnica nonché, in caso di fornitura dell'iliadbox e/o di altro apparato, dalle Condizioni Generali di Fornitura e Utilizzo di Apparati per servizi su rete fissa («**Contratto**»), che sono resi disponibili alla persona fisica titolare del Contratto («**Utente**») prima della conclusione del Contratto, sul sito internet [www.iliad.it](http://www.iliad.it) («**Sito Internet**») e sull'Area Personale del Sito Internet.

### ARTICOLO 1. FORNITURA DEI SERVIZI

Iliad fornisce all'Utente i servizi su rete fissa di telefonia vocale a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP) e di connessione a Internet tramite fibra ottica (Fiber To The Home - FTTH), unitamente ai servizi aggiuntivi e/o opzionali («**Servizi**»). I Servizi sono forniti esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTH, e previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica di Iliad o di propri partner, nonché dell'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparati ubicati nel domicilio dell'Utente o ad esso collegati. Ai fini della fruizione dei Servizi è richiesta l'installazione dell'apparato terminale connettivo iliadbox fornito da Iliad, sulla base di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura e Utilizzo di Apparati per servizi su rete fissa o di altro apparato terminale connettivo compatibile scelto dall'Utente, che dovrà avere caratteristiche tecniche tali da assicurare la sicurezza e la funzionalità del collegamento di accesso ad Internet e la corretta fruizione dei Servizi. Nel caso in cui l'apparato scelto dall'Utente sia diverso dall'iliadbox, l'Utente potrà usufruire dei medesimi Servizi, in maniera non discriminatoria e senza alcun onere aggiuntivo o ritardo ingiustificato, ad eccezione dei servizi ed Apparati aggiuntivi e/o opzionali, studiati e realizzati appositamente per l'iliadbox. L'Utente prende atto e accetta che Iliad non è responsabile di qualsiasi pregiudizio (inclusa la riduzione della qualità dei Servizi o della velocità di connessione) dipendente, anche solo in parte, dall'apparato diverso dall'iliadbox utilizzato dall'Utente. Le informazioni necessarie per la fruizione dei Servizi attraverso un apparato scelto dall'Utente sono fornite attraverso il Servizio Utenti, nella sezione assistenza del sito [iliad.it](http://iliad.it), via e-mail prima dell'attivazione dei Servizi e nell'Area Personale del Sito Internet.

Qualora l'apparato dell'Utente (diverso dall'iliadbox) pregiudichi in qualsiasi modo l'integrità della rete di Iliad o la fornitura dei Servizi (anche ad altri utenti), Iliad si riserva di sospendere la fornitura dei Servizi. Iliad non potrà fornir assistenza in relazione a problematiche e disservizi riguardanti esclusivamente l'utilizzo dell'apparato diverso dall'iliadbox scelto dall'Utente.

### ARTICOLO 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La sottoscrizione dei Servizi potrà essere effettuata sul Sito Internet, anche presso gli Iliad Store e Corner. L'Utente riceverà conferma della conclusione del Contratto via e-mail.

Nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, l'Utente avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 giorni a partire dalla conclusione del Contratto, durante il quale potrà recedere dallo stesso tramite il modulo [https://www.iliad.it/docs/modulistica/comunicazione\\_di\\_recesso.pdf](https://www.iliad.it/docs/modulistica/comunicazione_di_recesso.pdf) disponibile nella sezione Modulistica del Sito Internet o comunicando chiaramente la volontà di recedere secondo le modalità di cui all'art. 9. Su espressa richiesta dell'Utente, la fornitura dei Servizi (inclusa la migrazione e portabilità del numero, se richieste) potrà essere avviata prima della scadenza del suddetto periodo di ripensamento. In caso di esercizio del diritto di recesso, entro il termine dei 14 giorni di ripensamento, dopo che il Contratto abbia avuto esecuzione su richiesta dell'Utente, Iliad addebiterà all'Utente un importo proporzionale ai Servizi forniti fino al momento in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, e alle attività svolte ai fini

dell'attivazione, utilizzando gli stessi mezzi di pagamento utilizzati dall'Utente per il pagamento iniziale, salvo espressa indicazione di un diverso mezzo di pagamento. In caso, invece, di esercizio del diritto di recesso entro il termine dei 14 giorni di ripensamento e in assenza di richiesta di attivazione dei Servizi prima di tale scadenza, Iliad rimborserà ogni importo pagato dall'Utente in relazione al Contratto, entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, secondo le medesime modalità di cui sopra.

Il Contratto è sottoposto a condizione risolutiva relativa alla positiva verifica dell'affidabilità creditizia dell'Utente, che Iliad si riserva di svolgere entro l'attivazione dei Servizi, attraverso l'analisi, conformemente alle norme applicabili, di archivi pubblici o privati contenenti dati di natura creditizia, registri pubblici inerenti trascrizioni pregiudizievoli (quali protesti, pignoramenti o ipoteche), e informazioni in possesso di Iliad relative anche a precedenti rapporti commerciali con l'Utente.

### ARTICOLO 3. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo, i Servizi sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto (o in cui è decorso il periodo di ripensamento di 14 giorni, ai sensi del precedente art. 2), fatti salvi impedimenti non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica, e ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora sia richiesta la migrazione della linea e/o la portabilità del numero. Qualora la fornitura dei Servizi, la realizzazione della linea o lo svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche risultino impossibili o eccessivamente onerose, anche per ragioni tecniche o amministrative, Iliad potrà comunicare all'Utente (anche via e-mail) la risoluzione del Contratto. Ai fini dell'attivazione dei Servizi e dell'installazione dell'iliadbox, potrebbe essere necessario un intervento tecnico presso il domicilio dell'Utente (per lo svolgimento del quale è richiesta la piena collaborazione dell'Utente), nonché l'installazione di linee, raccordi e/o dispositivi. Iliad si riserva di addebitare gli eventuali costi aggiuntivi legati a tali interventi, che saranno preventivamente comunicati all'Utente. L'Utente può procedere alle suddette attività di installazione anche in autonomia, fermo restando che Iliad non risponde delle attività svolte in autonomia dall'Utente. L'Utente potrà richiedere modifiche alla fornitura dei Servizi (quali trasloco presso nuovo indirizzo, cambio di tecnologia, variazioni dei Servizi), che Iliad effettuerà se tecnicamente e commercialmente fattibili, ed applicando gli eventuali costi indicati nella Brochure Prezzi. Gli Utenti possono richiedere la migrazione della linea telefonica e la portabilità del numero da un operatore terzo a Iliad, secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità, fornite all'Utente alla richiesta di migrazione o portabilità. La richiesta di migrazione o portabilità comporta la cessazione del contratto relativo alla linea e/o al numero utilizzato con il precedente operatore. È onere dell'Utente verificare la compatibilità dei servizi in attivazione con i propri dispositivi già attivi sull'impianto (ad es.: teleallarme, centralino, videosorveglianza ed altri dispositivi digitali ad uso complementare rispetto al servizio principale di interconnessione fornito da Iliad).

### ARTICOLO 4. CONDIZIONI ECONOMICHE

I prezzi per la fornitura dei Servizi, compresi quelli complementari e / o opzionali, sono indicati nella Brochure Prezzi e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Internet. I corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi sono applicati su base mensile e addebitati nella fattura emessa con cadenza mensile anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio. La fattura sarà elettronica, verrà inviata per via telematica attraverso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SdI) e potrà essere scaricata dall'Utente nell'area

riservata sul sito dell'Agenzia delle Entrate. Una copia della fattura (non valida a fini fiscali) verrà in ogni caso inviata via e-mail/posta e messa a disposizione dell'Utente nell'Area Personale del Sito Internet con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento. Qualora l'Utente richieda anche l'invio della fattura cartacea a mezzo postale, Iliad addebiterà il contributo per le spese di spedizione indicato nella Brochure Prezzi. Il corrispettivo per la fornitura dei Servizi dovrà essere pagato dall'Utente per intero, entro il termine indicato nella fattura, con addebito automatico effettuato direttamente sulla carta di pagamento o sul conto corrente bancario attraverso SEPA DD, oppure mediante bollettini postali. Qualora il pagamento sia effettuato tramite addebito automatico, in caso di fallimento di quest'ultimo Iliad ripeterà il tentativo fino all'avvenuto pagamento. Qualora il pagamento sia effettuato tramite bollettino postale, Iliad potrà richiedere all'Utente il versamento dell'importo indicato nelle Brochure Prezzi a titolo di deposito cauzionale infruttifero, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni di pagamento di cui al presente Contratto, e dell'obbligo di restituzione dell'iliadbox (ove previsto). In caso di cessazione del Contratto o passaggio al pagamento del corrispettivo mediante addebito automatico, qualora siano state correttamente adempiute tutte le obbligazioni contrattuali, il deposito cauzionale sarà restituito all'Utente entro 60 giorni e previa compensazione con gli eventuali crediti vantati da Iliad verso l'Utente. In caso di mancato pagamento - anche parziale - dei corrispettivi entro il termine indicato in fattura, Iliad potrà: (i) richiedere il rimborso dei costi operativi sostenuti, (ii) applicare gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti percentuali, (iii) sospendere e/ o rallentare i Servizi, in tutto o in parte, con un preavviso di 21 giorni reso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni (a meno che non sia stato presentato formale reclamo ai sensi dell'art. 9 o non sia stata avviata una controversia, e fino al momento in cui Iliad non abbia definito tale reclamo o la controversia si sia conclusa), nonché (iv) risolvere il Contratto secondo le modalità di cui all'art. 8. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Iliad potrà avvalersi di terzi per il recupero del credito vantato nei confronti dell'Utente e derivante dal Contratto e/o cedere tale credito a terzi. L'Utente avrà diritto ad una riduzione dei corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi, previa associazione di questi ultimi ad un'offerta Iliad mobile e a condizione che l'Utente risulti titolare di tale offerta (sottoscritta anche successivamente) ed imposti per entrambe le offerte (fissa e mobile) un metodo di pagamento automatico (addebito su conto corrente o su carta di credito o di debito). Al venir meno di tali condizioni, l'Utente non potrà continuare ad usufruire della suddetta riduzione dei corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi, che potrà essere riattivata dall'Utente stesso solo a partire dalla mensilità successiva in cui si è verificato il ripristino delle condizioni di attivazione.

#### **ARTICOLO 5. OBBLIGAZIONI DELL'UTENTE**

L'Utente è tenuto a comunicare a Iliad i propri dati personali esatti e le informazioni sugli strumenti bancari di pagamento al momento della sottoscrizione del Contratto, nonché le relative modifiche per l'intera durata del Contratto. È severamente vietato ogni utilizzo dei Servizi e/o dell'iliadbox o del diverso apparato scelto dall'Utente in maniera non conforme (in tutto o in parte) alle loro caratteristiche, funzioni e/o finalità, per fini diversi da quelli di uso personale (e.g. per lo svolgimento di attività imprenditoriale), e in violazione di qualsiasi normativa o obbligazione contrattuale. In particolare, è proibito: manomettere o intervenire sugli impianti di rete; interferire in qualsiasi modo con le reti e i sistemi di altri Utenti (ad esempio, attraverso azioni di mailbombing, hacking, cracking) e utilizzare i Servizi per molestie o altri abusi nei confronti di terzi; effettuare la rivendita a terzi dei Servizi o del relativo traffico; utilizzare il Servizio come gateway per il re-indirizzamento delle comunicazioni; utilizzare il Servizio verso qualsiasi server o piattaforma di servizi che benefici di una remunerazione diretta o indiretta dovuta alla durata delle chiamate effettuate dall'Utente; utilizzare i Servizi

mediante selezione automatica o continuativa di numeri; fruire dei Servizi in maniera fraudolenta o illecita, o con finalità fraudolente o illecite; utilizzare Internet ai fini della diffusione di contenuti illeciti, incluse comunicazioni indesiderate (spam) o in violazione di diritti di proprietà intellettuale di terzi. È inoltre vietato all'Utente cedere il Contratto o i diritti/obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di Iliad.

#### **ARTICOLO 6. QUALITÀ DEI SERVIZI - RESPONSABILITÀ DI ILIAD**

La Carta dei Servizi indica i criteri, gli standard e gli obiettivi di qualità dei Servizi a cui si attiene Iliad, nonché le modalità per l'ottenimento degli indennizzi in caso di mancata osservanza. Iliad effettua le misurazioni degli indicatori contenuti all'interno della propria Carta dei Servizi e pubblica all'interno del proprio sito web (Sezione "Qualità dei servizi") i risultati effettivamente raggiunti con relazioni semestrali ed annuali. Le prestazioni e l'ampiezza di banda del Servizio potranno variare in ragione, tra l'altro, del livello di congestione della rete, dei server dei siti web cui il Cliente si collega e delle caratteristiche dei dispositivi utilizzati dall'Utente. Per preservare integrità e sicurezza della rete, ed evitarne il congestionamento, nonché per ottimizzare l'accesso alle risorse di rete per tutti gli Utenti, Iliad potrà implementare, temporaneamente e in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potrebbero incidere sulla velocità delle applicazioni che richiedono un maggior consumo di capacità di banda, ad esempio, peer-to-peer, file sharing, etc.).

Le attività finalizzate al miglioramento o mantenimento della qualità dei Servizi (quali aggiornamento, riparazione e manutenzione) potrebbero comportare una temporanea interruzione dei Servizi, tempestivamente comunicata agli Utenti (a meno che ciò non risulti possibile). Iliad non risponderà di alcun danno, di qualsiasi tipo, subito dall'Utente in conseguenza di eventi che non siano imputabili a Iliad, o che siano stati causati da forza maggiore o caso fortuito, inclusi i casi di: (i) fornitura dei Servizi pregiudicata da fattori esterni, soggetti terzi o condizioni climatiche che possano incidere sulla rete e/o sulla linea telefonica; (ii) uso non corretto e non conforme agli obblighi e istruzioni forniti degli apparati (incluso l'iliadbox) da parte dell'Utente; (iii) applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziali; (iv) malfunzionamenti, guasti e ogni altra problematica tecnica non imputabile a Iliad. Nel caso d'interruzione dell'energia elettrica, salvo in caso di dispositivi alternativi che consentono di sopperire alla mancanza di energia, non sarà possibile fruire dei Servizi.

#### **ARTICOLO 7. DURATA E RECESSO**

Il Contratto avrà efficacia dal giorno in cui è stato accettato dall'Utente e la sua durata è indicata nella Brochure Prezzi. L'Utente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, attraverso una comunicazione di recesso inviata, con preavviso di almeno 30 giorni e unitamente a dati personali, numero di telefono e copia di un documento di identità, tramite comunicazione scritta a: Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano, fax +39 02 30377960 (sia dall'Italia sia dall'estero) o via pec all'indirizzo [ccilmi@legalmail.it](mailto:ccilmi@legalmail.it), presso gli Iliad Store o tramite l'Area Personale del Sito Internet. In caso di recesso dal Contratto, Iliad potrà addebitare l'importo indicato nella Brochure Prezzi, a titolo di copertura dei costi di dismissione o trasferimento della linea sostenuti da Iliad, nei limiti previsti dalla normativa applicabile. Qualora l'Utente receda dal Contratto e, contestualmente, richieda la migrazione dei Servizi e/o la portabilità del numero ad altro operatore, Iliad fornirà all'Utente le informazioni necessarie (incluso il Codice di Migrazione e / o Portabilità) per avviare tale trasferimento. L'Utente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti, incluso il corrispettivo mensile, fino all'effettivo passaggio all'operatore di destinazione. In qualsiasi caso di cessazione dei Servizi, l'Utente è tenuto a restituire a Iliad l'iliadbox e gli eventuali ulteriori apparati forniti da Iliad in comodato d'uso/locazione in condizioni di perfetta integrità (salvo l'ordinaria usura d'uso) e insieme a tutti gli accessori, entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio, mediante ritiro dell'apparato presso l'indirizzo dell'Utente ovvero consegna dell'apparato, imballato secondo le istruzioni ricevute da Iliad, presso punti di raccolta dei partner di Iliad, laddove disponibili; in caso contrario, Iliad si riserva di addebitare un importo, a titolo di penale, come indicato nella Brochure Prezzi.

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

## **ARTICOLO 8. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE**

Fermo restando quanto previsto dall'art. 4 in caso di mancato o ritardato pagamento, Iliad potrà sospendere e/o rallentare i Servizi, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni, in caso di: violazione da parte dell'Utente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale relativo agli articoli 1, 4 e 5; uso dei Servizi da parte dell'Utente che risulti fraudolento o illecito, o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete di Iliad o dei suoi operatori partner; dichiarazioni non veritiere, furto d'identità o mancata correzione di dati personali inesatti da parte dell'Utente; mancata o inesatta comunicazione a Iliad, o mancato aggiornamento, dei dati personali e delle coordinate bancarie da parte dell'Utente.

Resta fermo, in caso di sospensione dei servizi per causa imputabile all'Utente, l'obbligo di quest'ultimo di effettuare il pagamento nei termini degli importi fatturati, fatta eccezione per quelli contestati con reclamo ai sensi dell'art. 9 o oggetto di una controversia (fino al momento in cui tale reclamo non sia stato definito o la controversia si sia conclusa).

Fermi restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, Iliad potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cc, previo preavviso comunicato a mezzo lettera raccomandata A/R e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni di alcun tipo, qualora le cause di sospensione non siano state risolte entro un termine di 5 giorni dalla sospensione dei Servizi.

## **ARTICOLO 9. COMUNICAZIONI E RECLAMI**

Gli Utenti potranno chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, contattando il Servizio Utenti di Iliad al numero 177 (gratuito per chiamate dall'Italia) o, se all'estero, al numero +39 351 8995177 (costo dipendente da tariffa roaming internazionale) o scrivendo a Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano, fax +39 02 30377960 (sia dall'Italia sia dall'estero). Iliad si impegna a rispondere ad ogni reclamo/segnalazione entro 45 giorni dalla sua ricezione. In caso di (i) attivazione dei Servizi in ritardo rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi, e (ii) sospensione o cessazione del servizio senza preavviso o in assenza dei presupposti, l'Utente potrà ottenere automaticamente gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi, tramite semplice segnalazione del ritardo o del disservizio, che sarà verificata da Iliad nel termine di 45 giorni. In tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo con richiesta esplicita di indennizzo. Le modalità di richiesta e concessione anche degli ulteriori indennizzi sono riportate nella Carta dei Servizi. Se non soddisfatti dell'esito del reclamo/segnalazione, gli Utenti potranno promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>), secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera AGCOM 203/18/CONS e s.m.i.) anche illustrate sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>, oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

## **ARTICOLO 10. MODIFICHE CONTRATTUALI**

Iliad si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto, comprese le condizioni economiche (con espressa esclusione della tariffa mensile delle offerte esplicitamente applicate "Per Sempre") in maniera proporzionata per i seguenti giustificati motivi:

- i) sopravvenute esigenze tecniche, economiche od organizzative (anche con riferimento a modifiche e interventi sulla rete o sulle strutture commerciali);
  - ii) mutamenti nel quadro normativo e regolamentare di riferimento che incidano sull'equilibrio economico e/o in maniera significativa su aspetti organizzativi;
  - iii) esigenza di assicurare il corretto ed efficiente utilizzo dei Servizi.
- L'Utente verrà tempestivamente informato delle modifiche contrattuali previste e delle relative ragioni tramite fattura e/o

attraverso e-mail, SMS e/o avviso sul Sito Internet. Le modifiche contrattuali acquisteranno efficacia decorsi 30 giorni dalla data in cui sono state comunicate all'Utente che, entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione, potrà recedere dal Contratto (anche chiedendo la migrazione e/o portabilità) senza costi di disattivazione. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si intenderanno accettate dall'Utente.

## **ARTICOLO 11. TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e sulla base di quanto previsto nell'Informativa Privacy fornita all'Utente.

## **ARTICOLO 12. LEGGE APPLICABILE E COMPETENZA**

Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

In caso di controversie, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 9, l'Utente potrà adire l'autorità giudiziaria. In tal caso, il Tribunale di Milano avrà competenza esclusiva obbligatoria, salve le ipotesi in cui l'Utente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), risultando in tal caso applicabile la disciplina sulla competenza territoriale prevista dal Codice del Consumo.