

## Condizioni Generali di Contratto

### Art. 1 Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti condizioni generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano il rapporto contrattuale fra Optima Italia Spa ("Optima") e l'Utente ("Cliente") e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura da parte di Optima del "Servizio Integrato" ovvero la fornitura congiunta, secondo le caratteristiche tecniche, le modalità e le opzioni indicate nei documenti contrattuali, di: (i) energia elettrica e/o gas; (ii) servizi di comunicazione elettronica da rete fissa e/o mobile; (iii) ogni altro servizio richiesto dal Cliente e previsto dall'Offerta Tutto In Uno Privati che in ogni caso prevede la richiesta di attivazione di almeno un servizio energetico. Il Contratto per la fornitura del Servizio Integrato ("Contratto") è costituito da: a) Proposta irrevocabile di Contratto; b) Condizioni Generali e Particolari di Contratto; c) Offerta Economica; d) Scheda di Confrontabilità; e) Nota informativa di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni ("AGCOM") n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018; f) Nota Informativa per il cliente finale di cui all'Allegato A "Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali" alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA") 366/2018/R/COM del 28 giugno 2018 e s.m.i. pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 2 luglio 2018 ("Codice di Condotta Commerciale"); g) Modulo dati catastali ex legge n. 311 del 30 dicembre 2004 e s.m.i. "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" ("Legge finanziaria 2005") e s.m.i., pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 306 del 31 dicembre 2004 - Supplemento Ordinario n. 192; h) Informativa relativa al diritto di ripensamento ex D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 "Codice del Consumo" e s.m.i.; i) Carta Servizi di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e alla delibera Agcom n. 154/12/CONS del 29 marzo 2012 e s.m.i.; l) Eventuali allegati tecnici; m) Modulo per inserimento/modifica/revoca dati negli elenchi telefonici; n) Modulo MNP.

1.2 Il Cliente, in ottemperanza alla normativa "Antibusivismo" (D.P.R. n. 380 del 6 giugno 2001 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia" e s.m.i.), in caso di richiesta di allacciamento di una nuova utenza, si obbliga ad allegare uno dei seguenti documenti: a) copia di una recente bolletta (luce, acqua, gas, telefono) anche se intestata ad altri soggetti purché relativa allo stesso immobile per il quale è stata fatta richiesta di allaccio; b) dichiarazione sostitutiva di atto notorio, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, indicante gli estremi del permesso di costruire oppure, c) per le opere abusive, gli estremi del permesso in sanatoria o copia della domanda di permesso in sanatoria corredata della prova del pagamento delle somme dovute a titolo di oblazione per intero nell'ipotesi dell'articolo 36, e limitatamente alle prime due rate nell'ipotesi dell'articolo 35, della legge 28 febbraio 1985, n. 47; d) per le opere iniziate anteriormente al 30 gennaio 1977, una dichiarazione sostitutiva di atto notorio rilasciata dal proprietario o altro avente titolo, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445 attestante che l'opera è stata iniziata in data anteriore al 30/01/77.

1.3 Il Cliente è consapevole che qualora il Contratto stipulato con Optima richieda il trasferimento delle utenze da altro operatore, ciò comporta l'interruzione del rapporto giuridico con il precedente fornitore del Servizio oggetto del trasferimento e l'instaurazione, anche usufruendo eventualmente della prestazione di Portabilità del Numero, di un rapporto giuridico con Optima e la conseguente attivazione del Servizio sulla rete di quest'ultima. L'eventuale esercizio del diritto di ripensamento non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore. Salvo diversamente pattuito e previsto dalla normativa vigente, la sottoscrizione del presente Contratto non comporta invece l'automatica risoluzione del contratto con il precedente operatore in riferimento a servizi aggiuntivi e/o opzionali che prevedano l'addebito di rate di acquisto o canoni di noleggio di dispositivi consegnati dal precedente operatore. Il Cliente resta l'unico responsabile del contratto stipulato con il precedente operatore relativamente ad eventuali obblighi e oneri a Suo carico derivanti dal contratto (a titolo esemplificativo: recesso, disdetta, penali, costi di disattivazione ecc.).

1.4. In caso di richiesta di voltura o subentro, Optima si riserva di rifiutare l'attivazione della fornitura per i seguenti motivi: i) il Cliente risulti inadempiente verso Optima; ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali oppure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check); iii) il Cliente non abbia trasmesso i moduli e/o la documentazione richiesta da Optima oppure abbia trasmesso moduli o documentazione errata o incompleta.

1.5 In caso di voltura o subentro, il Cliente non risponderà in solido dei debiti del precedente intestatario delle utenze, salvo in caso di successioni ereditarie, rapporti di coniugio/convivenza e parentela se il nuovo intestatario non provi la propria estraneità rispetto al debito pregresso inviando idonea documentazione (ad es. atto di rinuncia all'eredità o accettazione con beneficio di inventario, certificato di stato di famiglia ecc.).

### Art. 2 Perfezionamento del Contratto.

2.1 Con la stipula, anche in forma digitale o telematica, del Contratto, il Cliente dichiara: 1) di aver ricevuto, ogni documento indicato nel precedente punto 1.1; 2) di aver espressamente acconsentito a ricevere ogni documento indicato nel precedente punto 1.1 su supporto durevole; 3) di aver ricevuto tutte le informazioni preliminari in merito al Contratto previste dal Codice del Consumo, dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dal Codice di Condotta Commerciale e di aver letto e compreso le condizioni generali e particolari del Servizio Integrato di cui richiede l'attivazione; 4) di essere stato informato della possibilità di aderire, in alternativa, all'offerta contrattuale di cui al comma 3.4 dell'Allegato A "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del Servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale" alla Delibera ARERA n. 463/2016/R/COM del 04/08/16, compilando l'apposito modulo presente sul sito internet [www.optimaitalia.com](http://www.optimaitalia.com) ("sito aziendale"). Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza di tutti i dati forniti, manlevando e tenendo indenne Optima da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri, anche in relazione alle richieste di applicazione di regimi fiscali differenti. Resta inteso che qualora sia stato richiesto al Cliente di trasmettere copia sottoscritta del Contratto concluso a distanza, Optima potrà sospendere l'attivazione dei Servizi o limitare l'erogazione dei Servizi se già attivati fino a quando non pervenga in sede, entro i termini indicati nella richiesta, la copia del Contratto compilata in ogni sua parte e debitamente sottoscritta dal Cliente.

2.2 Fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento nei termini e secondo le modalità indicate nella Informativa di cui al precedente art. 1.1 lett. h), il Cliente, attraverso la Proposta irrevocabile di Contratto, che potrà essere raccolta anche telefonicamente mediante registrazione vocale come previsto dalla normativa vigente, richiede ad Optima, che si riserva il diritto di accettare (anche mediante fatti concludenti quali, a titolo esemplificativo: invio di comunicazioni di benvenuto o di documentazione contrattuale) o rifiutare, la fornitura del Servizio Integrato e di tutti i servizi connessi ed accessori allo stesso. Il Contratto si intende perfezionato e, quindi, concluso al momento dell'accettazione da parte di Optima. Qualora risultino più proposte di Contratto da parte del Cliente, l'eventuale accettazione si intenderà relativa alla Proposta di Contratto più recente. In ogni caso Optima non procederà all'attivazione, senza che sia tenuta a fornire di ciò idonea comunicazione, qualora: i) il Cliente risulti inadempiente verso Optima; ii) il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti al precedente fornitore e risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di switching oppure oggetto di una richiesta di indennizzo come previsto dall'art. 10.3 Allegato A della delibera ARERA ARG/elt 4/08 "Regolazione del Servizio di dispacciamento e di trasporto dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali" del 25 gennaio 2008, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 30 gennaio 2008, Gazzetta Ufficiale n. 51 del 29 febbraio 2008 SO n. 49, e s.m.i., il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti al precedente fornitore e risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di switching; iii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali oppure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check); iv) il Cliente non abbia trasmesso i dati o la documentazione richiesta da Optima oppure abbia trasmesso dati o documentazione errata o incompleta.

2.3 L'esecuzione del contratto resta subordinata alla disponibilità tecnica del Servizio richiesto e al fatto che al momento in cui Optima richiede al Distributore l'attivazione del Punto di Prelievo/Riconsegna, lo stesso Punto non risulti già sospeso/chiuso per morosità o non sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione/chiusura relativa allo stesso o che non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo; a tal fine il Distributore comunicherà a Optima le seguenti informazioni: i) il punto di prelievo/riconsegna risulta sospeso/chiuso per morosità a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; ii) se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo; iii) il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv) le eventuali date delle richieste di sospensione/chiusura, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; v) le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching. e) l'accessibilità o meno del punto di riconsegna. In caso di effettivo esercizio della revoca Optima non darà esecuzione al presente contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno così come previsto dalla normativa vigente.

2.4 Il Contratto si considererà perfezionato e, pertanto, valido ed efficace, anche qualora Optima non sia in grado di attivare tutti i servizi richiesti dal Cliente e, quindi, anche in caso di attivazione di uno solo servizio. In tali casi, salvo diversamente pattuito, eventuali promozioni e/o sconti previsti dall'Offerta Economica non saranno riconosciuti e sarà addebito al Cliente il prezzo pieno del servizio attivato. Il Cliente è consapevole che, per motivi tecnici, non è sempre possibile l'attivazione simultanea dei servizi richiesti. In caso di attivazione parziale del Servizio Integrato e/o in caso di attivazione non simultanea dei singoli servizi, non sarà addebitato il costo del Servizio non attivabile e/o non ancora attivato così come indicato nell'Offerta Economica.

2.5 Le Parti si impegnano a comunicare tempestivamente all'altra, eventuali problemi relativi all'attivazione e al regolare funzionamento del servizio eventualmente riscontrati. Il Cliente si impegna, altresì, a informare tempestivamente Optima di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro Operatore. Qualora il richiedente l'attivazione sia persona diversa dall'intestatario dell'utenza, requisito indispensabile per l'attivazione sarà la disponibilità della linea telefonica e del contatore sui quali dovrà essere attivato il Servizio e, in ogni caso, il consenso dell'intestatario alla modifica e all'integrazione dell'impianto già esistente. La mancanza di uno dei requisiti sopra indicati determina l'impossibilità di usufruire del Servizio e di concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a Optima.

2.6 A prescindere dalle indicazioni tecniche fornite dal Cliente nel Contratto, che resterà valido ed efficace, in caso di richiesta subentro o prima attivazione di contatore pre-posato, l'attivazione del Servizio verrà effettuata a parità di condizioni tecniche del contatore preesistenti. Eventuali aumenti di potenza o variazioni delle caratteristiche tecniche del punto di prelievo potranno essere richiesti solo dopo la conclusione dell'operazione di subentro o prima attivazione, mediante compilazione e sottoscrizione di apposito modulo reperibile sul Sito aziendale.

### Art. 3 Durata del Contratto, Periodo Contrattuale, Disdetta e Recesso

3.1 Salvo diversamente pattuito e salvo che per il Servizio Amazon Prime che ha durata di 12 mesi, il presente Contratto ha durata di 24 mesi ed è suddiviso in 2 periodi contrattuali, di 12 mesi ciascuno, ("Periodo Contrattuale") al termine dei quali si producono gli effetti giuridici indicati nelle presenti Condizioni Generali e Particolari di Contratto. Il suddetto termine di durata del Contratto di 24 mesi (o altro termine pattuito) decorre, a seconda della tipologia dei servizi richiesti, dalla data di attivazione: 1) del primo servizio di comunicazione elettronica; 2) oppure di uno dei servizi energetici in caso di attivazione dei servizi energetici; 3) oppure del servizio di gas naturale, in caso richiesta di fornitura congiunta per utenze da attivarsi da aprile a ottobre di ciascun anno. Qualora il giorno di attivazione del primo servizio non coincida con il primo giorno del mese, il termine di durata del contratto di un anno decorrerà dal primo giorno del mese successivo all'attivazione del primo Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta. Tre mesi prima della scadenza del termine di durata del Contratto, Optima comunicherà al Cliente, anche tramite nota in fattura, le nuove condizioni di rinnovo contrattuale.

3.2 Il Cliente finale che intenda cambiare fornitore senza disattivare l'utenza, ha il diritto di recedere, anche parzialmente, dai singoli Servizi del presente Contratto in qualsiasi momento e senza penali, salvo i costi indicati nella Nota Informativa, o comunque sul sito aziendale nella pagina dedicata alla Trasparenza Tariffaria per la disattivazione dei servizi di comunicazione elettronica, in conformità all'Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" del 16 ottobre 2018 pubblicata sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) il 2 novembre 2018 e s.m.i.. In caso di recesso per cambio venditore, il venditore uscente deve ricevere la relativa comunicazione: i) per i servizi energetici, entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente secondo le modalità definite nell'Allegato A2 "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura" alla Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 24 novembre 2017; ii) per i servizi di comunicazione elettronica, secondo le tempistiche e modalità definite dalla Delibera 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla Delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" del 6 giugno 2007 pubblicata sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) il 7 giugno 2007 e s.m.i. .

3.3 Il Cliente finale che intenda disattivare completamente l'utenza ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza penali, salvo i costi indicati nella Nota Informativa, o comunque sul sito aziendale nella pagina dedicata alla Trasparenza Tariffaria per la disattivazione dei servizi di comunicazione elettronica, in conformità all'Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" del 16 ottobre 2018 pubblicata sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) il 2 novembre 2018 e s.m.i.e eventuali altri costi applicati dal Distributore e/o da altri Fornitori, inviando comunicazione scritta a Optima, con le modalità di cui al successivo punto 3.5, con termine di preavviso di 30 giorni decorrente dalla data di ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

3.4 Il Cliente che intenda disattivare il Servizio di Assistenza Caldaia dovrà farlo secondo le modalità indicate all'art. 2 delle Condizioni Particolari del Servizio Assistenza Caldaia.

3.5 La disdetta o il recesso contrattuale per disattivazione dell'utenza dovranno essere comunicati a Optima in forma scritta con le modalità indicate al successivo art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto.

3.6 Nel caso in cui il Cliente non abbia comunicato il recesso nelle forme e con i termini di preavviso sopra indicati, gli sarà addebitato un importo, a titolo di penale, pari all'ultima fattura emessa prima della cessazione del Servizio suddiviso per 30 e moltiplicato per i giorni di mancato preavviso oltre IVA.

3.7 Con il ricevimento della comunicazione di recesso del Cliente, Optima sarà legittimata ad interrompere la fornitura del Servizio che il Cliente intende cessare nel rispetto dei termini di preavviso indicati ai punti precedenti. Alcuna responsabilità sarà pertanto ascrivibile ad Optima nel caso in cui il Cliente e/o terzi subiscano danni derivanti dall'interruzione del Servizio, salvo nel caso in cui il Cliente abbia espressamente manifestato la volontà di passare ad altro fornitore. In tal caso, onde evitare disservizi in fase di migrazione verso altro fornitore, Optima sarà tenuta a mantenere il Servizio attivo fino al completamento del processo migrazione, con conseguente addebito dei costi del Servizio fornito fino alla data di passaggio ad altro fornitore.

3.8 Optima ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto concluso con un Cliente in qualsiasi momento e senza oneri, inviando comunicazione scritta al Cliente con termine di preavviso di sei mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione per i servizi energetici e di tre mesi decorrente dalla relativa comunicazione per i servizi di comunicazione elettronica.

3.9 A seguito di recesso per qualsivoglia motivo dal Contratto, Optima addebiterà al Cliente, oltre ai costi di cui ai precedenti punti 3.2 e 3.3, l'intera quota mensile del servizio cessato a prescindere dalle quantità di traffico non ancora utilizzato nonché, ove espressamente richiesto dal Cliente, il saldo in unica soluzione degli importi oggetto di rateizzazione.

3.10 In caso di recesso anticipato dal Contratto, cioè prima della scadenza del termine di 24 mesi o del termine diversamente pattuito, al Cliente verrà addebitato in fattura, oltre ai costi di cui al punto precedente, un costo corrispondente agli eventuali sconti applicati fino alla data di disattivazione del Servizio, nei limiti previsti dalla normativa vigente (per i servizi di comunicazione elettronica, il dettaglio degli importi recuperati a titolo di sconto, è indicato nelle Schede di Trasparenza Tariffaria pubblicate sul sito aziendale) e i costi fissi, indipendenti dal consumo energetico, sostenuti da Optima per mantenere l'allacciamento dell'utenza elettrica e/o gas alla relativa rete. Gli effetti del recesso anticipato decorreranno dalla data di ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione da parte del Cliente.

#### **Art. 4 Fatturazione e modalità di pagamento**

4.1 Salvo diversamente pattuito, il Cliente si obbliga a corrispondere i corrispettivi dovuti in ragione del presente Contratto entro il termine di 15 giorni dalla data della fattura o, se diverso, nel termine di scadenza ivi indicato. I consumi saranno contabilizzati nella fattura di periodo: i) per i servizi di comunicazione elettronica, a consuntivo; ii) per i servizi energetici, in acconto rispetto ai consumi del mese successivo, in deroga a quanto previsto dall'art. 6.5 dell'Allegato A "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il sistema idrico in materia di fatturazione del Servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale" ("TIF") alla Delibera ARERA n. 463/2016/R/COM del 04 agosto 2016 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 05 agosto 2016. Qualora se ne ravvisi l'opportunità, Optima potrà modificare nel corso del rapporto contrattuale la modalità di fatturazione dei corrispettivi dovuti mediante semplice comunicazione in fattura.

4.2 In deroga a quanto previsto nel TIF: a) a decorrere dalla data di attivazione del Servizio sarà emessa con cadenza mensile la relativa fattura entro il termine di 90 giorni solari a decorrere dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura; b) al fine del computo dei consumi di elettricità e gas contabilizzati nella fattura di periodo, Optima utilizza dati di misura stimati in base ai consumi storici effettivi e stimati così come comunicati dal Cliente al momento della stipula del presente Contratto; c) qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, potranno essere contabilizzati anche successivi consumi stimati.

4.3 Optima si riserva la facoltà di variare nel corso del rapporto contrattuale la periodicità di fatturazione ed i corrispettivi dei servizi erogati con le modalità previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

4.4 Il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, indica le modalità di pagamento scelta tra quelle messe a disposizione da Optima. Tutti gli importi dovuti dal Cliente da intendersi al netto dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti.

4.5 Per quanto riguarda la modalità di pagamento delle bollette, Optima: i) qualora nel Sistema Informativo Optima risultassero, per il medesimo Cliente, dati e/o modalità di pagamento differenti da quelli indicati nel presente Contratto, provvederà all'automatico aggiornamento del Sistema Informativo appena tecnicamente possibile con conseguente utilizzo, per l'addebito dei costi di tutti i servizi attivi in virtù dei contratti stipulati con Optima, dei dati di pagamento comunicati più di recente dal Cliente. Fino a quando l'aggiornamento del Sistema Informativo non sarà completato, Optima utilizzerà i dati di pagamento già presenti nel Sistema; ii) indicherà al Cliente modalità di pagamento differenti qualora, per motivi tecnici, non risulti possibile saldare tempestivamente le fatture in scadenza attraverso lo strumento di pagamento indicato dal Cliente nel Contratto. In tali casi verrà addebitato in fattura un costo mensile per la richiesta variazione della modalità di pagamento pari a 10,00 euro, IVA esclusa, oltre ad eventuali oneri amministrativi, spese e/o commissioni dovuti dal Cliente in base allo specifico strumento di pagamento indicato.

4.6 La fattura potrà includere anche tutti i corrispettivi, maggiorazioni, oneri, costi, indennizzi, penali e/o interessi di mora, che fossero eventualmente dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente, di cui verrà data comunicazione specifica al Cliente con nota in fattura. Decorsi dodici mesi dalla sottoscrizione del Contratto, le tariffe applicate e i relativi indici se previsti dall'offerta potranno subire variazioni nel tempo, intendendosi ugualmente in vigore.

#### **Art. 5 Altri oneri a carico del Cliente**

5.1 Oltre al costo dei singoli servizi attivati e al canone energia su misura relativo alla soglia di consumi energetici indicata nell'Offerta Economica (comprensivo della materia prima relativa ai servizi forniti, delle imposte previste al momento della sottoscrizione della proposta irrevocabile di Contratto nonché degli oneri aggiuntivi di cui all'art. 4 delle condizioni particolari del Servizio di energia elettrica e gas), sono a carico del Cliente: i) gli altri costi indicati nell'Offerta Economica; ii) tutti i costi della materia prima relativa ai servizi forniti non inclusi nel canone energia su misura secondo le tariffe indicate nell'Offerta Economica e/o sul sito aziendale (ovvero: energia reattiva, consumi oltre soglia, traffico verso numerazioni speciali o non geografiche, traffico verso numeri di assistenza Clienti di altri operatori, traffico verso numeri di rete mobile e internazionali), iii) i costi di noleggio/acquisto dei dispositivi eventualmente forniti da Optima, iv) gli oneri previsti dalle Autorità, dagli Enti di trasporto e distribuzione e/o da altri fornitori non inclusi nel canone energia su misura (a titolo esemplificativo: cmor, superi di potenza, variazioni tecniche, voltura ecc.), v) altri oneri dovuti in ragione del presente Contratto (a titolo esemplificativo: costi per recesso anticipato, spese di spedizione, penali, interessi, costi di disattivazione e migrazione ecc., come specificati sul sito aziendale, nonché gli importi per eventuali conguagli emessi successivamente).

5.2 Le fatture, o in caso di fatturazione elettronica le copie delle fatture, saranno trasmesse per via telematica all'indirizzo e mail indicato nella Proposta di Contratto ovvero, ove specificatamente richiesto, inviate in formato cartaceo al domicilio indicato dal Cliente. La fattura e il dettaglio dei consumi e delle voci fatturate sono comunque sempre disponibili in formato scaricabile nell'Area Clienti del sito aziendale, oppure contattando il Servizio Clienti Optima.

5.3 Nel caso in cui il Cliente scelga di pagare i servizi forniti da Optima tramite bonifico bancario o bollettino postale, si impegna a versare un deposito cauzionale infruttifero di interessi, di importo pari a quanto indicato nella Proposta di Contratto e/o nell'Offerta Economica. Optima potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale nel caso in cui esso non risulti più adeguato. Tale importo verrà addebitato al Cliente nella prima fattura e non sarà assoggettato ad IVA, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative in materia fiscale. Optima provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto. Diversamente, per soddisfare i propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Optima potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

#### **Art. 6 Mancato Pagamento**

6.1 Il Cliente si impegna al pagamento del totale degli importi indicati in fattura entro la data di scadenza ivi indicata. Non sono ammessi pagamenti parziali, incluso in caso di contestazione della fattura, salvo diversamente pattuito per iscritto tra le parti. In caso di pagamento parziale degli importi indicati in fattura, non concordato per iscritto tra le parti, l'importo corrisposto dal Cliente verrà trattenuto come acconto sul maggior avere e imputato in proporzione ai vari debiti del Cliente verso Optima per il mancato pagamento dei servizi forniti a partire dai debiti più antichi, salva diversa imputazione del Cliente da comunicarsi per iscritto a Optima entro la data di pagamento del debito che si intende estinguere. Il mancato/parziale pagamento delle fatture entro la data di scadenza, legittimerà Optima, senza preventiva diffida, ad applicare interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5% e ad addebitare i costi amministrativi sostenuti per il recupero del credito non inferiori a euro 100,00. Il Cliente buon pagatore sarà tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.

6.2 In caso di mancato pagamento delle fatture emesse, Optima ha facoltà di sospendere la fornitura di tutti i Servizi attivati e a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo attivati e, nel caso di fornitura di gas, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento indicato nella costituzione in mora che comunica al Cliente l'intenzione di Optima di esercitare tale diritto qualora non provveda al pagamento entro 25 giorni solari dalla ricezione della relativa comunicazione tramite raccomandata a.r. o p.e.c. .

6.3 Nel caso di morosità di Cliente titolare di un punto di prelievo disalimentabile connesso in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza al livello del 15% della potenza disponibile come previsto dall'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/elt n. 4/08 e s.m.i. "Regolazione del Servizio di dispacciamento e del Servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali o di inadempimento da parte del venditore" pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 30 gennaio 2008, Gazzetta Ufficiale n. 51 del 29 febbraio 2008, SO n. 49. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente decorsi ulteriori quindici giorni dalla riduzione della potenza disponibile, Optima procederà a sospendere la fornitura. Nel caso di morosità del Cliente titolare di un punto di riconsegna disalimentabile, qualora non sia possibile eseguire la chiusura del punto di riconsegna, Optima ha il diritto di ricorrere all'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità come previsto dall'Allegato A alla Delibera ARG/gas 99/11 "Testo integrato morosità gas" e s.m.i., pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 29 luglio 2011. A seguito della chiusura del punto di prelievo e/o del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, Optima avrà la facoltà di richiedere al Distributore la Cessazione Amministrativa per morosità relativa al punto di prelievo/riconsegna oggetto di chiusura. In caso di Cessazione Amministrativa per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, Optima trasmetterà al Distributore: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente; iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

6.4 Optima si riserva comunque il diritto di richiedere al Cliente moroso il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura. La procedura per la sospensione della fornitura non potrà trovare applicazione in caso di mancati pagamenti da parte del Cliente per importi che siano inferiori al valore medio stimato di una fattura ovvero inferiori o eguali all'ammontare del deposito cauzionale. In caso di persistente morosità del Cliente il Contratto si intenderà risolto di diritto senza necessità di ulteriori comunicazioni. A seguito della risoluzione del Contratto con il Cliente Optima ha il diritto: a) per i servizi energetici, di richiedere al Distributore, l'estinzione della propria responsabilità di prelievo b) per i servizi di comunicazione elettronica, di disattivare i canali con conseguente perdita della numerazione.

6.5 In qualsiasi momento successivo al ricevimento della comunicazione di costituzione in mora di cui al presente articolo e anche successivamente all'eventuale riduzione di potenza o sospensione del Servizio, il Cliente potrà comunicare ad Optima, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, fax o posta elettronica, l'avvenuto integrale pagamento degli importi dovuti, allegando la relativa documentazione giustificativa e richiedere la riattivazione del Servizio. Tutti gli oneri conseguenti all'interruzione del Servizio e all'eventuale sua riattivazione sono ad esclusivo carico del Cliente inadempiente così come anche i costi di sospensione del Servizio richiesti dai grossisti per la sospensione e per l'eventuale richiesta di riattivazione del Servizio, maggiorati di euro 5,00 dovuti per la gestione della pratica da parte di Optima. Nei confronti dei Clienti finali morosi non disalimentabili si applicherà per il Servizio di energia elettrica la diversa disciplina prevista dall'art. 19 dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/elt n. 4/08 sopra citata e per la fornitura di gas le disposizioni contenute agli articoli 14 e seguenti dell'Allegato A alla Delibera ARG/gas 99/11 sopra indicata.

#### **Art. 7 Cessione del Contratto**

7.1 Il Cliente non potrà cedere, in tutto o in parte, il presente Contratto, senza autorizzazione scritta di Optima. Qualora Optima consentisse la cessione, il Cliente si costituisce fideiussore, obbligandosi personalmente per il regolare adempimento del Contratto da parte del cessionario.

7.2 Il Cliente autorizza Optima a cedere a terzi il presente Contratto e gli eventuali crediti vantati; Optima s'impegna a comunicare in forma scritta l'eventuale cessione.

#### **Art. 8 Servizio Clienti - Reclami - Autoletture**

8.1 Optima mette a disposizione del Cliente un apposito Customer Office, contattabile per richieste di assistenza nonché per informazioni tecniche e commerciali, al numero verde 800913838 o ai recapiti indicati sul materiale informativo e comunque sul sito aziendale. Sul sito aziendale è altresì pubblicata, in formato scaricabile, la Guida alla Lettura della bolletta di cui all'allegato A alla Delibera Arera n. 501/2014/R/Com "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" del 16.10.18 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 20.08.14 e s.m.i. e qualsiasi altra informazione concernente l'Operatore, le offerte commerciali e il rapporto contrattuale anche tramite accesso all'area Clienti mediante le credenziali di autenticazione fornite al Cliente. Tutte le richieste di cui si chiede la forma scritta dovranno essere inoltrate dal Cliente con le modalità indicate al successivo art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto utilizzando possibilmente gli appositi moduli scaricabili direttamente dal sito aziendale.

8.2 Eventuali reclami da parte del Cliente dovranno essere indirizzati ad Optima con le stesse modalità di cui al punto precedente. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 3 della Delibera 418/06/CONS della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la proposizione di un reclamo da parte del Cliente non sospende comunque il suo obbligo al pagamento della fattura contestata, neppure parzialmente. Qualora dovuto, il rimborso degli indennizzi automatici previsti dalla Carta Servizi in conformità alle disposizioni delle Autorità Garanti, sarà accreditato al Cliente, ove possibile, sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o mediante invio al Cliente del relativo importo presso il domicilio indicato nel Contratto. Il Cliente potrà inviare i reclami relativi ai servizi energetici all'ARERA attraverso lo Sportello per il Consumatore in caso di risposta non soddisfacente.

8.3 Le autoletture dovranno essere comunicate a Optima in forma scritta con le modalità indicate al successivo art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto o nella altre modalità eventualmente previste dalla normativa vigente.

8.4 Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad Optima e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio, utilizzando ove possibile, i servizi di altri operatori. Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

#### **Art. 9 Modifiche delle Condizioni di Contratto - Variazioni unilaterali del Contratto.**

9.1. Successivamente alla stipula del Contratto, Optima potrà modificare, per motivi di sicurezza o per proprie sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali e di sicurezza: i) le specifiche tecniche dei servizi o dei dispositivi; ii) le caratteristiche e la configurazione dei sistemi informatici fruibili dai Clienti; iii) i profili tariffari e/o le tariffe praticate; iv) le Condizioni Generali e Particolari di Contratto; v) i servizi e le offerte commerciali e promozionali. Conformemente a quanto previsto dalla normativa in vigore, il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento automatico di clausole negoziali, indicizzazioni e regolamentazioni obbligatorie definite di volta in volta dal Legislatore e/o dalle Autorità competenti. Optima provvederà all'automatico aggiornamento delle condizioni economiche anche nel caso in cui le Autorità competenti prevedano ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli vigenti al momento della stipula del Contratto che non siano espressamente posti a carico del fornitore dalla normativa, ovvero nel caso in cui il Distributore e/o altri Operatori comunichino caratteristiche tecniche di fornitura differenti da quelle indicate dal Cliente che comportino ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli previsti al momento della stipula del Contratto. Delle variazioni economiche automatiche verrà data evidenza in fattura, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente.

9.2 Qualora i contenuti imposti dagli eventuali provvedimenti di cui al punto precedente non fossero suscettibili di inserimento automatico e per qualsiasi altra variazione contrattuale, Optima si impegna a comunicare per iscritto al Cliente la relativa variazione con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'esercente la vendita. Nel caso in cui tali variazioni comunicate da Optima comportino un aumento del prezzo di fornitura o altri oneri per il Cliente, il Cliente medesimo entro il termine di trenta giorni dalla data della comunicazione potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

9.3. Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla erogazione dei medesimi servizi. Ogni altra eventuale modifica, sarà valida a pena di nullità solo se concordata per iscritto e sottoscritta dalle Parti o da persone munite di idonei poteri. La nullità/invalidità di una o più clausole contrattuali non comporta la nullità/invalidità dell'intero Contratto.

#### **Art. 10 Comunicazioni tra le parti**

10.1 Qualsiasi comunicazione, richiesta, reclamo e/o segnalazione del Cliente effettuata per iscritto dovrà essere inviata con le seguenti modalità: i) lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla sede legale di Optima, oppure ii) fax al numero: 800959600 oppure iii) posta elettronica al seguente indirizzo: [servizioclientiprivato@optimaitalia.com](mailto:servizioclientiprivato@optimaitalia.com), oppure iv) a mezzo pec al seguente indirizzo: [optimaitalia@legalmail.it](mailto:optimaitalia@legalmail.it), ovvero nelle altre modalità specificamente richieste di volta in volta da Optima.

10.2 Ogni comunicazione di Optima al Cliente verrà effettuata all'indirizzo di residenza o ai recapiti forniti dal medesimo (elezione di domicilio). Optima non potrà in alcun caso considerarsi responsabile della mancata ricezione da parte del Cliente di qualsivoglia comunicazione allorché quest'ultimo non abbia provveduto ad informare Optima, per iscritto, di ogni variazione dei dati forniti in sede di stipula del Contratto.

#### **Art. 11 Cause di forza maggiore**

11.1 Optima non è ritenuta responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica e del gas e per gli eventuali danni causati al Cliente, per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. E' considerato caso di forza maggiore qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo di Optima e che comunque non avrebbe potuto essere evitato usando la dovuta diligenza. In via esemplificativa e non esaustiva, sono considerati casi di forza maggiore l'emanazione di leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano ad Optima, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi o circostanze, comunque, estranee alla volontà di Optima.

11.2 Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, questa ne deve dare comunicazione all'altra appena possibile, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore. La Parte, i cui obblighi fossero stati sospesi per cause di forza maggiore, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena ragionevolmente possibile dopo la cessazione della causa di forza maggiore senza alcun obbligo di comunicazione all'altra Parte.

#### **Art. 12 Clausola risolutiva espressa**

12.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, nei casi di seguito indicati: i) in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture; ii) per morosità relativa ad un diverso contratto di fornitura di energia elettrica o gas, anche risolto, intestato al medesimo Cliente.

12.2 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice dichiarazione, nei seguenti casi: i) reiterato ritardo nel pagamento delle fatture; ii) qualora non sussistano o vengano meno i requisiti tecnici e/o amministrativi previsti per la fornitura del Servizio, anche limitatamente alle singole forniture interessate ed in caso di risoluzione del contratto con il distributore locale. In tal caso il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza con i termini previsti dalla normativa in vigore e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza per il gas e della maggior tutela per l'elettricità; iii) qualora venga revocato l'addebito automatico su conto corrente; iv) per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia richieste; v) inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente; vi) stato di liquidazione o inizio di procedura concorsuale a carico del Cliente, fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare oppure quando il Cliente versi comunque in stato di decozione o insolvenza; vii) rottura o manomissione del Misuratore da parte del Cliente; viii) utilizzo improprio della fornitura o non conforme alle previsioni del Contratto e alla normativa vigente; ix) perdurare di cause di forza maggiore che comportino una sospensione della fornitura tale da compromettere gravemente la corretta esecuzione del Contratto; x) nel caso venga meno il Servizio di distribuzione.

#### **Art. 13 Legge applicabile e foro competente.**

13.1 Il presente Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggette dalla legge italiana anche se eseguite in tutto o in parte all'estero. Per qualsiasi controversia relativa al presente Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Consumatore come definito dal D. lgs. 206/05 e s.m.i., nel caso di Clienti che abbiano sottoscritto il Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa esercitata.

13.2 Per qualsiasi controversia inerente il presente Contratto, la proposizione di un'azione giudiziaria è condizionata, a pena di improponibilità/improcedibilità, al preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alle delibere AGCOM n. 203/18/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" del 24 aprile 2018 pubblicata sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) il 22 maggio 2018 e ARERA n. 209/2016/E/COM "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione (TICO)" del 5 maggio 2016 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 06 maggio 2016 e s.m.i..

#### **Art. 14 Dispositivi: acquisto, noleggio e comodato - Garanzia.**

14.1 Il Cliente, per usufruire del Servizio, dovrà disporre dei dispositivi tecnici necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio. Salvo diversamente pattuito, i dispositivi necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio saranno forniti da Optima o da un fornitore qualificato da questa indicato, secondo le condizioni economiche indicate nel Contratto. Salvo diversamente pattuito i dispositivi tecnici necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio vengono concessi in comodato d'uso gratuito.

14.2 Salvo diversamente pattuito, il Cliente dovrà provvedere a propria cura e spesa all'installazione e/o configurazione dei dispositivi forniti da Optima. Qualora Optima fornisca direttamente il Servizio di installazione e/o la configurazione di apparecchiature presso il domicilio dell'utente ("On Site"), il Cliente si impegna a corrispondere l'importo di cui al preventivo comunicato e a rispettare l'appuntamento concordato per consentire ai tecnici Optima o a terzi incaricati l'accesso ai locali per eseguire l'intervento. Gli interventi necessari al ripristino della funzionalità dei dispositivi dovranno essere effettuati dai centri di assistenza autorizzati. Per conoscere il centro di assistenza autorizzato più vicino il Cliente può contattare il Servizio Clienti.

14.3 Per tutti i dispositivi forniti al Cliente che prevedano il pagamento di un corrispettivo per il noleggio o per l'acquisto, il Cliente si obbliga a pagare il corrispettivo secondo le modalità specificate nell'Offerta Economica alla quale il Cliente ha aderito. Salvo diversamente stabilito, il prezzo di acquisto dei dispositivi forniti dovrà essere corrisposto dal Cliente al momento della consegna, ovvero entro la data di scadenza indicata in fattura in caso di pagamento dilazionato. Optima avrà facoltà, per esigenze contabili, di modificare la periodicità del pagamento delle rate. In caso mancato pagamento da parte del Cliente, anche di una sola rata, del prezzo di acquisto dei dispositivi forniti, o in caso di cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Optima, in un'unica soluzione, un importo pari al saldo del prezzo di acquisto rateale del dispositivo fornito ("Maxi Rata") salvo il risarcimento del maggior danno. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna.

14.4 Qualora il Cliente richieda, nell'ambito del Servizio Integrato, un'offerta che prevede il noleggio o il comodato di dispositivi Optima, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. Optima, in tal caso, effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nell'ipotesi di cui al precedente comma, il Cliente conserverà e custodirà, con la dovuta diligenza, i dispositivi detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Optima per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi, per alcun titolo o causa, i dispositivi ricevuti a noleggio o comodato. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

14.5 I dispositivi concessi in comodato, noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia contro 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 cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi: 1.interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Optima; 2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; 3.danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; 4. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; 5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al Servizio assistenza Optima entro otto giorni dalla scoperta del difetto. Il Servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente. Qualsiasi intervento operato direttamente dal Cliente o da terzi non autorizzati da Optima comporterà la decadenza dalla garanzia.

14.6 I dispositivi concessi al Cliente in noleggio o comodato restano di proprietà di Optima. 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. Dopo un periodo di ventiquattro mesi di noleggio o comodato, Optima potrà cedere gratuitamente il dispositivo in proprietà all'utente, il quale, di conseguenza, cesserà di pagare l'eventuale costo di noleggio; il Cliente avrà facoltà di accettare la cessione a titolo gratuito del dispositivo ovvero richiedere a Optima la sostituzione del dispositivo con altro modello alle condizioni economiche indicate nell'offerta Economica.

14.7 Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da Optima concessi in noleggio o comodato, la durata del noleggio o comodato, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del Contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del Contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del Contratto di noleggio o comodato.

14.8 In caso di cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto, di inattività del Servizio o di mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire ad Optima, entro 10 giorni decorrenti dalla relativa comunicazione, i dispositivi ricevuti in noleggio o comodato con plico da spedire a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo comunicato dal Servizio Clienti. In caso di recesso contrattuale da parte del Cliente, di mancata restituzione totale o parziale oltre i suddetti termini o di restituzione di dispositivi manomessi o danneggiati, il Cliente dovrà corrispondere a Optima un costo pari a quello del dispositivo fornito.

14.9 Nel caso in cui il dispositivo acquistato dal Cliente sia stato consegnato da Optima mediante spedizione postale o corriere, il Cliente è tenuto a verificare l'integrità del prodotto ricevuto o comunque che l'imballaggio in cui esso è contenuto non risulti danneggiato, aperto o manomesso. In tale caso, il prodotto dovrà essere respinto o ritirato apponendo sulla bolla di consegna la dicitura "Accettato con diritto di riserva" specificandone il motivo. Nell'ipotesi in cui il prodotto sia stato ritirato con diritto di riserva o presenti un guasto al primo utilizzo, il Cliente dovrà contattare immediatamente, e comunque non oltre sette giorni dalla ricezione del prodotto, il Servizio Clienti Optima per comunicare eventuali danni, difetti e malfunzionamenti del prodotto. Il Servizio Clienti Optima fornirà tutte le istruzioni per la eventuale sostituzione del prodotto.

14.10 Salvo diversamente pattuito, tutte le spese di spedizione dei dispositivi forniti al Cliente da o per conto di Optima (a titolo esemplificativo e non esaustivo: apparecchiature elettroniche, terminali, modem ecc.), sono ad esclusivo carico del Cliente, anche in caso di sostituzione per malfunzionamento o non funzionamento, così come pure i costi degli interventi tecnici necessari alla fruizione dei Servizi oggetto del Contratto. Nel caso in cui la spedizione e la consegna apparecchiature dei dispositivi forniti sia effettuata da Optima, o da terzi incaricati da Optima, il Cliente, pena l'addebito a suo carico di ogni relativa spesa anche di giacenza e di nuova spedizione, si impegna a rispettare il giorno e l'orario dell'appuntamento fissato per la consegna oltre che a predisporre e consentire l'accesso ai locali destinati all'installazione delle apparecchiature fornite da Optima.

14.11 Le specifiche tecniche dei servizi e dei dispositivi forniti da Optima e le caratteristiche dei singoli servizi sono indicate nell'Offerta Economica. E' comunque fatto salvo il diritto di Optima di fornire dispositivi differenti o di sostituire quelli già consegnati con altri aventi caratteristiche tecniche analoghe, quando ciò si renda necessario o conveniente per sopravvenute esigenze tecniche e/o commerciali, nel rispetto della normativa vigente.

#### **Art. 15 Inserimento in elenchi telefonici e nel DBU**

15.1 Il Cliente ha diritto, con il suo consenso, gratuitamente e senza discriminazioni, di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, così come integrate dal Provvedimento del Garante per il trattamento dei dati personali del 15/07/2004 od in base a normative emanate da altre Autorità competenti. A richiesta del Cliente, Optima provvederà, inoltre, alla raccolta dei dati aggiuntivi necessari a rendere possibile l'offerta dell'ENUM, non appena tecnicamente possibile.

15.2 Salvo il caso di attivazione del Servizio in modalità CS/CPS, ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nel Data Base Unico (DBU) e negli elenchi telefonici con la compilazione dell'apposito Modulo, Optima provvederà all'inserimento dei dati forniti nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. Il Cliente richiede fin d'ora ad Optima la pubblicazione dei nuovi numeri telefonici attivati sul proprio impianto telefonico, che saranno pubblicati solo in seguito all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica e comunque non prima del completo espletamento delle procedure di attivazione del Servizio. Il Cliente che abbia prestato il proprio consenso, all'inserimento negli elenchi di cui sopra, raccolto in base alla modulistica in uso, può esercitare nei confronti di Optima, i diritti previsti dalla normativa in materia di privacy.

### **Condizioni particolari - Servizio Luce&Gas**

#### **Art. 1 Oggetto del Servizio**

1.1 Le presenti condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Luce&Gas") regolano il rapporto contrattuale fra Optima ed il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano il Servizio "Luce&Gas, ovvero la fornitura, anche congiunta (cd. "Dual fuel") se richiesta dal Cliente, di energia elettrica e/o gas naturale, nonché dei servizi accessori alla stessa presso i punti di prelievo/riconsegna del Cliente ("Siti") attraverso la Rete Nazionale di Trasmissione e quella di Distribuzione Locale ("Distributore") secondo le caratteristiche dei singoli Siti. Ai fini dell'esecuzione del Contratto, Optima provvederà, autonomamente o tramite terzi fornitori, a stipulare i contratti per i servizi di trasporto, distribuzione e di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas naturale a porre in essere tutto quanto necessario e opportuno a tal fine, anche in conformità a quanto richiesto dai gestori di rete competenti.

1.2 Resta inteso che qualora il Cliente richieda l'attivazione di un singolo Servizio le condizioni contrattuali specifiche degli altri servizi non troveranno applicazione.

1.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che l'attivazione della fornitura non dipende da Optima ma dagli Enti di Trasmissione e Distribuzione. Resta inteso che qualora il Distributore competente attivasse solo alcuni dei Siti del Cliente, il Contratto resterà valido ed efficace limitatamente ai soli Siti attivati con esclusione automatica degli altri. Qualora per cause tecniche non imputabili a Optima, la data di inizio della fornitura relativa ai Siti del Cliente non risulti compatibile con la data di decorrenza del Servizio di trasporto di energia presso i Siti medesimi, la decorrenza della fornitura di energia elettrica si intenderà differita alla prima data utile successiva che verrà tempestivamente comunicata da Optima al Cliente. Resta inteso che l'efficacia del Servizio elettrico decorrerà in ogni caso dalla disponibilità effettiva all'attivazione della fornitura ovvero, in caso di recesso per cambio di fornitore, dalla data in cui termina il relativo periodo di preavviso comunicato al precedente fornitore ai sensi della normativa vigente.

#### **Art. 2 Mandati per il dispacciamento, trasporto, stoccaggio, connessione e selezione fornitori**

2.1 Con la stipula del presente Contratto il Cliente conferisce a Optima mandato, senza rappresentanza e con facoltà di delega per l'adempimento, a stipulare e gestire i contratti per il Servizio di dispacciamento, trasporto e stoccaggio relativamente ai Siti nonché per la ricerca della fornitura più consona alle proprie esigenze, autorizzando Optima a sostituire eventualmente le forniture e le logiche di approvvigionamento (monorarie o multiorarie).

2.2 Il Cliente conferisce a Optima mandato, con rappresentanza e con facoltà di delega per l'adempimento, a stipulare il contratto per il Servizio di connessione alla rete elettrica e alla rete di distribuzione della rete di gas naturale allegato al contratto di trasporto con il Distributore nonché a partecipare alle eventuali procedure di assegnazione di diritti Cip 6 e di gas naturale di importazione.

2.3 I sopradescritti mandati, conferiti in via esclusiva e irrevocabile, resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Detti mandati sono a titolo gratuito e i relativi oneri sostenuti da Optima per conto del Cliente verranno addebitati in fattura così come fatturati dal Grossista maggiorati delle spese di gestione interna.

2.4 Il Cliente autorizza espressamente Optima a sottoscrivere le condizioni tecniche predisposte dal Distributore, ivi comprese ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile quelle che prevedono a favore del Distributore limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere o di sospendere l'esecuzione del contratto, ovvero che sanciscono a carico del Cliente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroga della competenza dell'Autorità Giudiziaria, ratificando sin da ora l'operato della mandataria. Il Cliente conferisce altresì ad Optima mandato irrevocabile e senza rappresentanza per lo svolgimento presso il Distributore delle attività di gestione della connessione del punto di prelievo (a titolo di esempio, variazione di potenza, spostamento gruppo di misura, voltura etc.), fermo restando la titolarità del Cliente in ogni rapporto giuridico con il Distributore.

2.5 Relativamente ai Siti indicati nell'Allegato tecnico, il Cliente autorizza sin da ora i) Optima ad acquisire dal Distributore le caratteristiche tecniche ovvero a comunicare a terzi tali dati per consentire la corretta esecuzione del contratto di trasporto, nonché a cedere a terzi il presente mandato; ii) il Distributore locale al rilascio ad Optima delle curve di prelievo su base oraria di potenza elettrica e dei dati di consumo a decorrere dalla data di stipula del presente contratto.

2.6 Nel caso in cui il venditore non sia anche utente del trasporto e del dispacciamento e quest'ultimo risolve per inadempimento il contratto che lo lega la prima, il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'articolo 5 della Delibera ARG/elt 42/08, che saranno successivamente comunicati e la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

### **Art. 3 Impianti di autoproduzione e mix energetico.**

3.1 In caso di impianti di autoproduzione, il Cliente è consapevole che l'installazione dell'impianto non comporta il distacco dalla rete di distribuzione e che Optima non ha alcuna responsabilità relativa agli impianti installati e ai consumi trasmessi al distributore.

3.2 Il Cliente potrà accedere al dettaglio delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita nonché sull'impatto ambientale della produzione anche consultando il sito aziendale o contattando il Servizio Clienti Optima.

### **Art. 4 Oneri aggiuntivi**

4.1 Come indicato in dettaglio nell'Offerta Economica allegata al Contratto, oltre al costo del gas naturale e dell'energia elettrica (comprensivo dell'energia attiva e delle perdite di rete), sono compresi nel canone energia su misura anche i corrispettivi e gli oneri: a) per la componente relativa all'onere Servizio aggregazione misure, espressa in euro/punto di prelievo, di cui all'articolo 15.2 del TIS; b) per i costi per la capacità produttiva, espressi in euro/kWh, di cui all'art.48 della Delibera 111/06, i costi approvvigionamento risorse nel M.S.D., espressi in euro/kWh, di cui all'art. 44.3 della Delibera 111/06, i costi modulazione produzione eolica, espressi in euro/kWh, di cui all'art.44bis della Delibera 111/06, i costi remunerazione interrompibilità del carico, espressi in euro/kWh, di cui all'art.73.3 della Delibera 111/06, il corrispettivo a reintegrazione dei costi di generazione delle unità essenziali per la sicurezza del sistema elettrico ammesse alla reintegrazione dei costi, espresso in euro/kWh, di cui all'art. 45 della Delibera 111/06, il corrispettivo a copertura dei costi riconosciuti per il funzionamento di Terna, espresso in euro/kWh, di cui all'art. 46 della Delibera 111/06, il corrispettivo di reintegrazione oneri di Salvaguardia di cui all'art. 25bis del TIS, la DispBt, quota fissa (euro/punto di prelievo/mese) e quota variabile (euro/kWh) secondo quanto stabilito dall'art.7 del TIV, che identificano le componenti del dispacciamento; c) per le componenti relative alla tariffa obbligatoria TD di cui all'articolo 29 del TIT (componente  $\sigma 1$  espressa in centesimi di euro/punto di prelievo per anno a copertura dei costi relativi all'erogazione dei servizi di trasmissione, di distribuzione e di misura dell'energia elettrica; componente  $\sigma 2$  espressa in centesimi di euro/kWh impegnato per anno a copertura dei costi relativi alle infrastrutture dedicate al Servizio di distribuzione; componente  $\sigma 3$  espressa in centesimi di euro/kWh, a copertura dei costi relativi alle infrastrutture dedicate al Servizio di trasmissione e di distribuzione); d) per le componenti: i) ASOS, che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione CIP 6/92. È a carico di tutti i clienti elettrici; ii) ARIM, destinata a: incentivazione della produzione ascrivibile a rifiuti non biodegradabili; messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; bonus elettrico (quota che ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus viene compensata tramite il bonus medesimo); integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione dell'efficienza energetica. Le componenti ASOS e ARIM si applicano, dal 1° gennaio 2018, all'energia consumata (euro/kWh), alla potenza impegnata (euro/kWh/anno) e in quota fissa (euro/anno). Per le abitazioni, non è applicata la quota potenza e il prezzo applicato all'energia consumata è più basso per i consumi fino a 1.800 kWh/anno; la quota fissa non è applicata alle abitazioni di residenza anagrafica; e) per le componenti UC a copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico espresse in euro/kWh, euro/punto di prelievo/mese e euro/kWh ripartite in: componente tariffaria UC3, per la copertura dei meccanismi di perequazione dei costi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, nonché dei meccanismi di promozione delle aggregazioni e la componente tariffaria UC6 per la copertura dei costi riconosciuti derivanti da recuperi di qualità del Servizio e il finanziamento dei meccanismi di promozione selettiva degli investimenti, di cui art. 39.3 del TIT; f) per la componente relativa al Servizio di trasporto QTI come somma degli elementi QTF e QTV di cui all'art 8 del TIVG espressa in euro/GJ per Ambito Tariffario; g) per la tariffa obbligatoria per i servizi di distribuzione e misura composta dalle componenti: t1 a copertura dei costi di capitale relativi al Servizio di distribuzione espressa in euro/punto di fornitura e per scaglioni di consumo; t3 espressa in euro/Smc per scaglione di consumo; UG1, espressa in euro/Smc, a copertura di eventuali squilibri dei sistemi di perequazione e a copertura di eventuali conguagli; UG2, espressa in euro/Smc, a garanzia che gli importi versati dai clienti tramite la QVD equivalgano a quelli complessivamente sostenuti dalle imprese di vendita per i clienti serviti a condizioni di mercato e i clienti serviti in regime di tutela; UG3, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri sostenuti dalle imprese distributrici per gli interventi di interruzione della fornitura per morosità; GS, espressa in euro/Smc, a copertura del sistema di compensazione tariffaria per i clienti economicamente disagiati; RE, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri che gravano sul Fondo per misure ed interventi per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas naturale; RS, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri gravanti sul Conto per la qualità dei servizi gas (art. 40 RTDG); h) per la componente QVD fissa relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio prevista dal TIVG quantificata nell'Offerta Economica.

4.2 Nel caso in cui le Autorità competenti prevedano ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi vigenti al momento della stipula del Contratto, che non siano espressamente posti a carico del fornitore dalla normativa, Optima provvederà all'automatico aggiornamento del canone energia su misura dandone evidenza in fattura, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente.

4.3 In caso di attivazione di utenze in BTA6, la quota del canone energia su misura relativa a dette utenze, sarà calcolata tenendo conto anche della potenza media impegnata dal Sito, in base ai dati di potenza storici forniti del cliente. Alla ricezione dei dati di conguaglio, verrà effettuato un confronto mensile tra la potenza media fatturata al cliente e quella realmente impegnata. I consumi oltre/sotto soglia rispetto alla potenza media fatturata al Cliente verranno conteggiati in base alle tariffe periodicamente pubblicate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per il relativo periodo di competenza.

### **Art. 5 Impianti, Gestione tecnica, interruzioni e sospensioni della fornitura**

5.1 Optima gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita di energia elettrica e gas ed è estranea alle attività del Servizio di distribuzione, trasporto, dispacciamento e stoccaggio. Gli impianti di misura (detti anche misuratori o contatori) sono di proprietà del gestore della rete e vengono installati a spese del Cliente. Il Gestore della Rete potrà accertare la sicurezza dei propri impianti di utenza e, ove necessario, apportare modifiche, potrà inoltre modificare l'ubicazione del contatore e delle colonne montanti per uniformare l'impianto esterno a nuove norme emanate in materia di sicurezza od a prescrizioni impartite dalle Autorità competenti. In tal caso saranno a carico del Cliente le eventuali opere murarie e le modifiche dell'impianto interno tra il contatore e gli apparecchi di utilizzazione. L'allacciamento di un nuovo impianto gas è subordinato alla procedura e alle verifiche prescritte dalla Delibera ARERA n. 40/04 "Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza e gas", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 83 del 08 aprile 2004 e s.m.i. I misuratori, muniti di appositi sigilli, sono dati in uso ai Clienti, che dovranno provvedere alla loro cura e protezione. Il Cliente sarà responsabile dei danni arrecati al contatore derivanti dall'incuria o dalle intemperie. Il Cliente è responsabile di tutti i difetti e gli inconvenienti che dovessero verificarsi dopo il raccordo in uscita del misuratore in qualunque punto dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione. Non è consentito al Cliente od a terzi manomettere o, comunque, modificare alcuna parte dell'impianto esterno né eseguire opere o lavori tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza del Servizio. In caso di manomissioni e/o rottura dei sigilli del contatore, il Cliente incorrerà nelle conseguenti responsabilità di legge, salvo in ogni caso quanto disposto dal precedente art. 10.

5.2 La fornitura del gas è effettuata a deflusso libero, misurato da contatore. Il gas verrà consegnato in corrispondenza del punto di consegna tra l'impianto di proprietà del Distributore o gestito dal Distributore e dell'impianto di proprietà o gestito dal Cliente a valori di pressione resi disponibili dall'azienda distributtrice e previsti dal Codice di Rete di Distribuzione. Eventuali richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate a Optima, la quale si farà carico di veicolare al Distributore responsabile del Servizio (Delibera dell'ARERA ARG/gas 120/08). Optima, ai sensi della Delibera ARG/gas 120/08, "Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG)": approvazione della parte Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)", pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 8 agosto 2008, Gazzetta Ufficiale n. 258 del 4 novembre 2008 SO n. 245 si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal Cliente e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Riconsegna quali, a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Il Cliente potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti Optima e/o sul sito aziendale. Sono a carico del Cliente i corrispettivi dovuti al Distributore Locale Gas per tutte le altre prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete tipo (Allegato 2 "Codice di rete tipo per la distribuzione del gas" e successive modifiche ed integrazioni alla Delibera n. 108/06 dell'ARERA, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 7 giugno 2006, Gazzetta Ufficiale n. 153, Supplemento Ordinario n. 158 del 4 luglio 2006) tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esecuzione di lavori semplici e complessi, l'attivazione/disattivazione della fornitura, la verifica del gruppo di misura.

5.3 Per ciascuna richiesta del Cliente, inoltrata al Grossista e/o al Distributore tramite Optima, è previsto un corrispettivo pari a euro. 20,00 oltre eventuale altro importo previsto dal Grossista e/o dal Distributore che Optima ribalterà al Cliente come previsto dalla normativa vigente. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni per cui è previsto il corrispettivo indicato la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un sito già attivo.

5.4 Il Cliente deve sempre consentire agli incaricati del Fornitore e del Gestore della rete, muniti di apposito documento di riconoscimento, il libero accesso ai propri locali per la lettura dei misuratori, per verifiche all'impianto esterno del gestore della rete o per altre esigenze di Servizio. In caso di rifiuto, il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere la fornitura e/o di risolvere il Contratto di fornitura.

5.5 Il Cliente, oltre a consentire sia le necessarie verifiche sia la rilevazione dei consumi, dovrà avvertire immediatamente il gestore della rete in caso di difettoso funzionamento del contatore o di altra parte dell'impianto esterno. In caso di irregolarità dell'impianto interno tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza del Servizio e/o il buon funzionamento dell'impianto esterno, Optima può sospendere la fornitura finché il Cliente non abbia eliminato dette irregolarità.

5.6 Optima non è responsabile per eventuali danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas, né per eventuali inadempienze, anche parziali, imputabili al Distributore o al soggetto che svolge l'attività di dispacciamento dell'energia elettrica e/o di trasporto del gas naturale. Optima non è responsabile per le sospensioni o interruzioni della fornitura, nonché per gli eventuali danni derivanti da esse. Tali interruzioni o sospensioni non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni e/o risoluzione del contratto.

5.7 Optima non è responsabile della correttezza della misura dell'energia e del gas naturale né della potenza per ciascun Sito, in quanto attività di competenza del competente Distributore. Optima fatturerà al Cliente il canone energia su misura indicato nel Contratto calcolato in base alla potenza e a consumi presunti stimati sul consumo storico annuo del Cliente suddiviso per dodici mesi. L'eventuale conguaglio sarà effettuato secondo le tempistiche previste nel Contratto in base ai dati di consumo effettivo dei singoli Siti resi disponibili dal Distributore o dal Cliente tramite autolettura validata dal Distributore e comunicata ad Optima a norma del TIF oppure, in mancanza dei suddetti dati, sulla base dei consumi stimati stesso da Optima.

5.8 Qualora i consumi del Cliente siano disponibili per fasce o su base oraria, Optima comunicherà al Cliente i consumi e le relative letture per Fasce "ARERA" (F1/F2/F3) come di volta in volta stabilite dall'Autorità

5.9 Il Cliente inoltre, tenendo manlevata Optima, assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione degli impianti installati o fatti installare dallo stesso. Il Cliente si impegna ad utilizzare l'energia elettrica e il gas secondo le regole di prudenza e sicurezza e, in ogni caso, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che Optima non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas e/o dell'energia elettrica in modo improprio o in violazione delle norme di prudenza e sicurezza. Il Cliente non può cedere l'energia elettrica e il gas a terzi, utilizzarli per usi o in luoghi diversi da quelli indicati nella Proposta di Contratto, ovvero in ambienti non conformi alla normativa vigente o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di usi.

5.10 Il Cliente dovrà comunque comunicare immediatamente ad Optima ogni contestazione, pretesa, azione o procedimento avviato da terzi relativamente alla fornitura, del quale venisse a conoscenza. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di ogni danno, diretto o indiretto, che Optima dovesse subire a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

#### **Art. 6 Standard qualitativi e indennizzi automatici**

6.1 Optima garantisce ai clienti finali i livelli generali e specifici di qualità commerciale stabiliti dall'ARERA.

6.2 Nel rispetto delle disposizioni contenute nell'Allegato A "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV" alla Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 Luglio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 22 luglio 2016 e s.m.i., Optima, gestisce i reclami, le richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione inoltrate dal Cliente, secondo le modalità e i tempi prescritti dalla normativa vigente anche in riferimento alla corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi prescritti, ovvero: a) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale: il tempo massimo per la risposta motivata ai reclami scritti è di 30 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è di 60 giorni solari (90 giorni in caso di fatture con periodicità quadrimestrale) e per la rettifica di doppia fatturazione è pari a 20 giorni solari. b) Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a 95%.

6.3 Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciali del Servizio di vendita di energia elettrica e gas indicati al comma 2 del presente articolo comporta la corresponsione da parte di Optima dell'indennizzo automatico base di euro 25,00 attraverso la detrazione dell'importo dalla prima fatturazione utile. Tale indennizzo cresce in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione: i) prestazione eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, si corrisponde l'indennizzo automatico base, ii) nel caso di esecuzione della prestazione oltre il doppio del tempo dello standard, si corrisponde un indennizzo automatico base, iii) nel caso di ritardo oltre un tempo triplo dello standard, l'indennizzo sarà il triplo di quello automatico base. L'indennizzo sarà corrisposto entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di Optima del reclamo scritto o della richiesta scritta di fatturazione. L'indennizzo non è dovuto in tutte le ipotesi previste dall'Allegato A della Delibera 164/2008 richiamata al precedente comma 1.

6.4 Il mancato rispetto di quanto previsto all'art. 11.1, lettera g, punto i e all'art. 13.1 e 13.4 del Codice di Condotta, comporta la corresponsione da parte dell'esercente la vendita al cliente finale interessato di un indennizzo automatico pari a 20,00 euro e 30,00 euro. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto degli obblighi, attraverso la detrazione dell'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Qualora l'importo della prima fattura addebitata sia inferiore rispetto alla somma dell'indennizzo dovuto al Cliente, il credito verrà detratto dalle successive fatturazioni, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

6.5 Optima, inoltre, è tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico di: i) 30,00 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; ii) 20,00 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. Nei suddetti casi, Optima non richiederà al Cliente il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura. Qualora dovuti, tali indennizzi sono corrisposti al Cliente direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dell'importo addebitato nella medesima fattura. Qualora l'importo della prima fattura addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito in favore del Cliente che verrà detratto dalle successive fatture fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero verrà corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo verrà corrisposto da Optima entro otto mesi dal verificarsi della sospensione.

6.6 Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui al comma 4.2 del TIF, Optima riconosce un indennizzo automatico al cliente finale, in occasione della prima fattura utile, pari a: a) 6,00 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine di cui al comma 4.2 del TIF; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di euro 2 ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 euro, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 del TIF. L'indennizzo massimo di cui alla precedente lettera b) è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore, ovvero: a) è pari a 40,00 euro se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 del TIF; b) è pari a 60,00 euro se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 del TIF.

6.7 Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini di cui al comma 11.1 e 11.4 del TIF, Optima riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale, pari a: a) 4,00 euro nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) 2,00 euro per ogni 10 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22,00 euro per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

6.8 Nel rispetto delle disposizioni contenute nel TIF, Optima garantisce il rispetto degli standard generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas naturale di cui all'art. 10 della suddetta normativa.

#### **Art. 7 Copertura assicurativa Gas**

7.1 In applicazione della Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 223/2016/R/gas "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il quadriennio 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2020" del 12 maggio 2016 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 13 maggio 2016 e s.m.i., chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della suddetta Delibera. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b) i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

### **Condizioni particolari - Servizio Voce&Internet**

#### **Art. 1 Oggetto del Servizio**

1.1 Le presenti condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Voce&Internet") e la relativa Carta Servizi regolano il rapporto contrattuale fra Optima ed il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano il Servizio "Voce&Internet", ovvero la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica voce e dati da rete fissa e servizi correlati.

1.2 Optima fornirà al Cliente il Servizio Voce utilizzando, se possibile, la tecnologia VOIP (Voice Over Internet Protocol) oppure, in alternativa, la tecnologia WLR (Wholesale Line Rental), e quindi come Operatore Unico ove sussistano le disponibilità tecniche del Servizio. In caso di espressa richiesta del Cliente, di esito negativo delle verifiche tecniche o di impossibilità per qualsivoglia motivo di attivare il Servizio Voce con tecnologia VOIP o WLR con conseguente distacco dall'operatore di accesso, il contratto si intenderà ugualmente concluso mediante attivazione dei servizi in modalità CS/CPS (Carrier Selection-Pre-Selection). In tal caso il Cliente dovrà continuare a corrispondere il canone di abbonamento delle linee di cui è titolare attestate alla rete telefonica pubblica dell'operatore di accesso nonché il costo del traffico telefonico generato su decadi 1, 4, 7, 8. In caso di inattività del Servizio con tecnologia VOIP o WLR, previa autorizzazione del Cliente, Optima provvederà a stornare dal costo del servizio indicato nell'Offerta Economica, il costo di accesso al servizio VOIP/WLR. Nel caso in cui uno stadio di linea sia dichiarato aperto ai servizi di accesso disaggregato Optima, per legge, non potrà fornire il Servizio in modalità WLR.

1.3 Optima fornirà al Cliente il Servizio Internet con tecnologia, ove possibile, in fibra FTTH GPON ("Fiber to the Home - Gigabit Passive Optical Network"), con velocità di trasmissione fino a 1000 Mbps in download e 200 Mbps in upload (velocità minima 40 Mbps in download e 20 Mbps in upload) o fibra misto rame VDSL2/FTTC ("Very High Bit Rate Digital Subscriber Line2/Fiber to the Cabinet") con velocità di trasmissione fino a 100 MB in download e 20 MB in upload (velocità minima: 300k) oppure, in alternativa, con tecnologia in rame ADSL2+/FTTE ("Asymmetric Digital Subscriber Line2+/Fiber to the Exchange") con velocità di trasmissione fino a 20MB+ in download e 1 MB in upload (velocità minima: 100k). In caso di espressa richiesta del Cliente, di esito negativo delle verifiche tecniche o di impossibilità per qualsivoglia motivo di attivare il Servizio con tecnologia in Fibra misto Rame VDSL2-FTTC, il contratto si intenderà ugualmente concluso mediante attivazione del servizio con tecnologia diversa. In tal caso, previa comunicazione al Cliente, Optima provvederà a stornare dal costo del servizio indicato nell'Offerta Economica, la differenza di costo dei servizi.

#### **Art. 2 Servizi Aggiuntivi ed Opzionali**

2.1 Al momento della stipula contrattuale il Cliente avrà l'onere di comunicare a Optima per iscritto quali servizi e quale profilo tariffario intende attivare sulle proprie numerazioni. Il Cliente avrà altresì l'onere di comunicare per iscritto, anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto, se intende riattivare i servizi aggiuntivi e/o opzionali attivati con il precedente operatore ovvero attivare altri servizi aggiuntivi e/o opzionali verso il pagamento di un corrispettivo o canone mensile indicato nell'Offerta Economica o sul Sito aziendale.

2.2 In caso di attivazione del Servizio con tecnologia VOIP sono gratuiti e già compresi nell'offerta: i) i servizi aggiuntivi e/o opzionali quali a titolo esemplificativo "chi è", "trasferimento chiamate", "conferenza a 3", "segreteria telefonica", "deviazione di chiamata", "avviso di chiamata", "chiamata anonima", ecc, attivabili e disattivabili tramite stringhe numeriche; ii) n. 2 linee telefoniche su cui è possibile associare fino a dieci numerazioni diverse

2.3 Optima potrebbe non offrire l'intervento per ribaltamento presa. In tal caso il Cliente, a sua cura e spesa, si impegna a far eseguire l'intervento da un tecnico di sua fiducia entro il termine di attivazione del Servizio indicato da Optima.

#### **Art. 3 Autorizzazioni del gestore di rete e specifiche tecniche del sistema**

3.1 Il Cliente prende atto che Optima fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni amministrative rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, nonché 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.

3.2 In caso di attivazione del Servizio in modalità CS/CPS, il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta di contratto, richiede che sulle linee telefoniche indicate nel Contratto venga attivata la prestazione di Preselezione automatica dell'Operatore (C.P.S.) per le chiamate nazionali (urbane, distrettuali ed interdistrettuali), internazionali e verso reti mobili (profilo di traffico di cui all'art.1, comma 2, lett. b dell'Allegato A della Delibera AGCOM 3/CIR/99) resa da Optima attraverso le reti degli operatori telefonici prescelti da quest'ultima.

3.3 L'attivazione del Servizio Internet presuppone la disponibilità da parte del Cliente presso il proprio indirizzo di fornitura dei seguenti requisiti: 1) Impianto abilitato alla connessione Internet: la predisposizione tecnica della linea telefonica e l'abilitazione della stessa alla connessione con la tecnologia richiesta dal Cliente è effettuata allo stato da Telecom Italia ed eventualmente da altri operatori e, pertanto, non dipende in alcun modo dall'attività di Optima. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione e l'abilitazione della linea dipendono dalle disponibilità tecniche ed organizzative di Telecom Italia, o altro operatore, e che Optima non è in alcun modo responsabile di qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione svolte da altri operatori; 2) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione Internet ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB); 3) Modem: il Cliente dovrà disporre di un dispositivo (modem o router) fornito da Optima compatibile con il Servizio Optima; 4) Copertura Geografica: il Servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nel materiale informativo o sul sito aziendale. Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, videosorveglianza, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a Optima.

Laddove l'attivazione del Servizio venisse richiesta da utenti che dispongano di una rete locale servita da un centralino, l'installazione di dispositivi splitter è a carico del Cliente, che supporterà i costi relativi. Qualora il richiedente l'attivazione sia persona diversa dall' intestatario della linea telefonica, requisito indispensabile per l'attivazione sarà la disponibilità della linea sulla quale dovrà essere attivato il Servizio e, in ogni caso, il consenso dell' intestatario alla modifica e all'integrazione dell'impianto telefonico già esistente. La mancanza di uno dei requisiti sopra indicati determina l'impossibilità di usufruire del Servizio e di concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a Optima. In ogni caso il Cliente si obbliga a mantenere indenne Optima dei costi delle attivazioni non portate a compimento per motivi dipendenti dalla mancata prestazione del consenso alla modifica o alla integrazione dell'impianto da parte del titolare dello stesso.

3.4 In caso di attivazione dei Servizi in modalità WLR, VOIP o CPS su linee già attive, Optima provvederà a tutti gli adempimenti e formalità necessarie all'attivazione dei Servizi, anche nei confronti del precedente operatore, salvo per quanto concerne la richiesta al precedente Gestore del codice di trasferimento dell'utenza che dovrà essere reperito direttamente dal Cliente.

3.5 In caso di attivazione dei Servizi in WLR o VOIP su linee nuove e/o aggiuntive, Optima, come nel caso di linee già attive e previa consegna da parte del Cliente di tutta la documentazione richiesta da Optima e/o dalla normativa vigente, provvederà a tutti gli adempimenti connessi all'attivazione dei Servizi compresa la richiesta all'Operatore di accesso di interventi tecnici da eseguirsi anche a domicilio del Cliente.

3.6 Al fine di evitare disservizi al Cliente, il Cliente è consapevole che: (i) in caso di richiesta di contestuale migrazione del Servizio di traffico voce con tecnologia WLR e traffico dati con tecnologia ADSL, Optima richiederà l'attivazione del Servizio di traffico voce prima in modalità CPS per poi trasformarlo in WLR appena il Servizio ADSL risulti regolarmente attivo; (ii) in caso di richiesta di migrazione verso Optima di una linea dati attivata con tecnologia VOIP dal precedente Operatore, è necessario migrare anche tutte le eventuali numerazioni telefoniche associate a quella linea. In tal caso, l'eventuale traffico voce generato dalle numerazioni migrate sarà fatturato al Cliente con tariffa a consumo (per informazioni sulle tariffe consulta le Schede di Trasparenza Tariffaria sul sito aziendale).

3.7 Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni, oneri e disservizi riguardanti la mancata attivazione dei Servizi o guasti di qualsiasi genere all'impianto del Cliente nel caso in cui quest'ultimo non consenta ai tecnici incaricati da Optima l'accesso ai locali interessati. In ogni caso il Cliente si obbliga a mantenere indenne Optima di tutti i danni conseguenti alla mancata prestazione del consenso all'accesso, alla modifica o alla integrazione dell'impianto da parte del titolare dello stesso. Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento dei Servizi così come alla installazione e manutenzione delle relative apparecchiature dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da Optima. Optima non assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato, né delle interruzioni o malfunzionamenti del Servizio dipendenti da interventi non autorizzati. Optima si riserva il diritto di modificare la configurazione e la tecnologia dei Servizi, nonché la rete cui i Servizi si appoggiano, in qualsiasi momento, garantendo al Cliente gli stessi standards qualitativi.

3.8 Optima garantisce il trasferimento dell'utenza e/o la portabilità delle numerazioni solo se il passaggio è richiesto esclusivamente da o verso Telecom e da o verso altri operatori qualora si tratti di tecnologia analoga, salvo il verificarsi di imprevedibili motivi tecnici che non consentano la portabilità e di cui verrà data comunicazione al Cliente. Il trasferimento dell'utenza e la portabilità della numerazione da e verso altri Operatori non è garantita dovendosi, caso per caso, verificarne la possibilità. Optima non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco delle linee la cui fattibilità dovrà essere verificata di volta in volta. L'eventuale disattivazione, per qualsivoglia motivo, del Servizio Optima non determina l'automatica riattivazione del Servizio con il precedente gestore.

3.9 In caso di problemi tecnici, Optima si riserva la facoltà di ridurre la velocità massima e la banda minima del Servizio Internet indicata nel Contratto, previa comunicazione al cliente e proporzionale riduzione del relativo costo del servizio indicato nell'Offerta Economica.

#### **Art. 4 Limitazione - Sospensione dei Servizi.**

4.1 Fermo quanto previsto al successivo art. 5, Optima 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. Optima potrà inoltre sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. Le interruzioni programmate del Servizio per le manutenzioni ordinarie saranno comunicate al Cliente con almeno 48 ore di anticipo.

#### **Art. 5 Limitazioni di responsabilità**

5.1 Optima non sarà responsabile nei confronti del Cliente nel caso di impossibilità di attivare il Servizio per ragioni tecniche e/o amministrative, di indisponibilità della linea telefonica da parte del richiedente, del mancato consenso del titolare dell'impianto telefonico, di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da: (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sui Servizi o sugli apparati terminali forniti da Optima, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Optima, (c) errata/impropria utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) problemi riconducibili alla configurazione degli apparati terminali, dei dispositivi hardware o della rete locale (LAN) non imputabili ad Optima, (e) incompatibilità o malfunzionamento (per difetti di produzione, errori di installazione, collaudo e manutenzione) degli apparati terminali o dei dispositivi accessori di proprietà del Cliente e forniti da terze parti, (g) guasti della rete locale a cui venga collegata la linea Internet o indisponibilità del Servizio causata da interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori.

5.2 Ai sensi della Delibera Agcom n. 348/2018/Cons "Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali" del 18 luglio 2018, qualora il Cliente utilizzi apparecchiature terminali di sua proprietà forniti da terze parti per accedere ai servizi di telecomunicazione forniti da Optima è tenuto a reperire le informazioni per la corretta e semplificata attestazione delle funzionalità di connessione e configurazione degli apparati terminali nell'area Clienti del sito aziendale o contattando il Servizio Clienti.

5.3 Optima 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 se non direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Optima. Optima non garantisce la permanenza della larghezza di banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate. Il Cliente assume esclusiva responsabilità per (a) l'utilizzazione diretta o indiretta di apparati terminali collegati alla rete di Optima che siano privi dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque differenti da quelli consigliati e forniti da Optima; (b,) il contenuto e le forme delle informazioni e comunicazioni immesse dal Cliente sulla rete Internet. In tali casi, Optima potrà sospendere il Servizio in qualsiasi momento e senza preavviso.

5.4 Nel caso in cui l'opzione prescelta preveda la registrazione di Nome a Dominio indicato dal Cliente, Optima provvederà ad inoltrare la richiesta di registrazione presso l'Autorità a ciò preposta, senza assumere alcuna responsabilità in caso di rigetto della richiesta di registrazione, ovvero di successiva revoca. In ogni caso, Optima costituisce un mero tramite e non sarà considerata responsabile per qualsivoglia danno subito dal Cliente in relazione all'attività di registrazione di nomi a dominio. Il Cliente si obbliga a manlevare e mantenere indenne Optima da ogni conseguenza pregiudizievole dipendente dalla registrazione e dall'utilizzo del nome a dominio.

5.5 Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad Optima e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio, utilizzando ove possibile, i servizi di altri operatori. Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

5.6 Al fine di garantire al Cliente l'immediata e regolare fruizione del Servizio attivato, Optima fornirà comunque al Cliente, che accetta di riceverlo, un apparato terminale, in comodato d'uso, compatibile con il Servizio Optima e di nuova generazione. Nel caso in cui il Cliente intenda utilizzare apparati terminali diversi da quelli forniti da Optima, si impegna a restituire, a spese di quest'ultima, gli apparati terminali ricevuti qualora abbia riscontrato il corretto funzionamento del Servizio erogato tramite i propri apparati terminali, entro 10 giorni dalla data di disattivazione del Servizio. In mancanza di tempestiva restituzione sarà addebitato al Cliente, nella prima fattura utile, il costo dell'apparato terminale non restituito. Per conoscere le modalità di restituzione degli apparati terminali forniti è necessario contattare il Servizio Clienti.

#### **Art. 6 Uso improprio dei Servizi**

6.1 L'accesso ai Servizi forniti da Optima è consentito per uso esclusivo del Cliente presso l'indirizzo di fornitura comunicato nel Contratto. Il Cliente si impegna a non utilizzare il modem per la connessione a Internet fornito da Optima in luoghi diversi da quello di fornitura e ad impedire l'uso, a qualsiasi titolo, da parte di terzi non autorizzati e adotterà ogni cautela affinché i Servizi non siano in ogni caso utilizzati per effettuare comunicazioni e/o attività che cagionino danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni, ad altri utenti in genere, ovvero per diffondere materiale diffamatorio, osceno o che, comunque, violi le leggi ed i regolamenti vigenti o diritti di terzi o sia, comunque, contrario al decoro e al buon costume. Nell'eventualità in cui soggetti terzi, utilizzino il Servizio senza l'autorizzazione del Cliente, quest'ultimo, con la sottoscrizione del Contratto, assume comunque ogni responsabilità per tutte le conseguenze pregiudizievole arrecabili, mantenendo indenne Optima da ogni danno che possa derivarne. Il Cliente riconosce che l'uso dei servizi Internet non garantisce la protezione da tentativi di accesso non autorizzati da parte di terzi, senza che nessuna responsabilità possa ascrivere a Optima per danni cagionati da tali accessi abusivi.

6.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale e/o messaggio eventualmente immesso sulla rete Internet o sulla rete pubblica di telecomunicazioni riconducibile allo stesso è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica, obbligandosi a manlevare e tenere indenne la Optima da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole dipendente dalle informazioni o dai contenuti diffusi ed esonerandola da ogni onere di accertamento o controllo. Il Cliente garantisce, inoltre, che l'immissione di tale materiale avviene sotto la sua esclusiva responsabilità e non viola alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto derivante da leggi, regolamenti, contratti e usi. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio in violazione di norme imperative, dell'ordine pubblico e del buon costume o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno, direttamente o indirettamente, a terzi e di tentare di violare comunque il segreto delle comunicazioni private. Più in particolare e a titolo esemplificativo, è fatto espresso divieto per il Cliente di utilizzare tecniche di «mail spamming» o equivalenti (invio di messaggi di posta elettronica non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario di qualsivoglia contenuto e verso qualsivoglia destinatario) Fermo il diritto di Optima di invocare la risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni generali di Contratto, è nella sua facoltà sospendere a propria discrezione il Servizio ogni qualvolta ricorra fondato motivo di ritenere la sussistenza di una violazione degli obblighi del Cliente.

6.3 Il Cliente assume ogni obbligo relativo alla custodia e segretezza delle proprie Credenziali di accesso, procurando di informare tempestivamente Optima di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze e/o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi mediante i codici d'accesso forniti da Optima. Optima avrà facoltà di sospendere o modificare l'uso delle Credenziali in caso di uso improprio o non autorizzato delle stesse.

#### **Art. 7 Informativa sul Blocco selettivo di chiamata**

7.1 In conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 600/09/CONS e s.m.i., il Cliente è informato che Optima mette automaticamente a disposizione al momento della conclusione del presente contratto, senza alcun costo aggiuntivo, lo "sbarramento selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default), relativamente al paniere di numerazioni di volta in volta indicato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e/o in modalità selettiva (a richiesta, anche mediante codice PIN) relativamente alle numerazioni indicate dal Cliente medesimo, salva contraria ed espressa volontà del Cliente da comunicarsi per iscritto all'Operatore.

7.2 Il Cliente che fruisca dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita ha la facoltà di richiedere all'Operatore di accesso, in ogni tempo, la modifica della tipologia di sbarramento e quella di revocare il consenso, espresso o tacito, allo sbarramento medesimo. L'Operatore è tenuto ad eseguire la richiesta del Cliente entro cinque giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione dell'apposito modulo disponibile in formato scaricabile anche sul sito aziendale, debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente. Se il Cliente richiede all'Operatore una delle opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata che preveda l'abilitazione e la disabilitazione delle chiamate mediante un codice personalizzato (PIN), quest'ultimo è inviato o comunque portato a conoscenza del richiedente con apposita comunicazione riservata.

7.3. Il Cliente è altresì informato che Optima si riserva la facoltà di predisporre il Blocco selettivo speciale di chiamata, verso tutte le numerazioni, che pur non facendo parte dell'attuale paniere di cui alla Delibera 600/09/CONS e successive modifiche, risultino interessate o possano risultare interessate da fenomeni di natura fraudolenta e tali dunque da permettere il conseguimento, anche da parte di terzi, di guadagni e/o profitti illeciti e comunque contrari all'ordinamento giuridico.

## Condizioni particolari - Servizio Mobile

### Art. 1 Oggetto del Servizio

1.1 Le presenti Condizioni Particolari di Contratto e la relativa Carta Servizi regolano il rapporto contrattuale fra Optima ed il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura di servizi UMTS ("Servizio Mobile") richiesti dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche ed economiche indicate nei documenti contrattuali.

1.2 Optima fornisce i Servizi UMTS, secondo i propri standard tecnici, nelle aree coperte dalla rete dell'Operatore reale, nonché in quelle coperte dalle reti degli Operatori nazionali con i quali abbia concluso eventuali accordi di Roaming nazionale e degli Operatori esteri con i quali abbia concluso accordi di Roaming internazionale, nei limiti della loro operatività, nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia. Optima non assume alcun obbligo nei confronti del Cliente relativamente all'estensione ed all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. Optima rende conoscibili al Cliente, sul proprio sito web e/o attraverso comunicazioni individuali, le aree coperte dalla rete dell'Operatore reale o da quella di altri Operatori nazionali con cui intercorrono accordi di Roaming nazionale e la lista degli Operatori dei Paesi con i quali intercorrono accordi di Roaming internazionale. Per salvaguardare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti e nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi, Optima si riserva di ottimizzare le risorse di rete, limitando modalità di utilizzo da parte dei Clienti tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa.

### Art. 2 Definizioni

2.1 Ai fini delle Condizioni di Contratto, si intendono per: a) Carta SIM (User Service Identity Module): l'applicazione residente sulla carta UICC Optima, utilizzabile esclusivamente in combinazione con Terminali compatibili, per accedere ai Servizi UMTS con le apposite misure di sicurezza previste dall'UMTS e dagli standard GSM nonché, limitatamente ad alcuni modelli di terminale, GPRS. La Carta SIM Optima non è abilitata al funzionamento con servizi BIS (BlackBerry Internet Service) se si utilizzano apparecchiature telefoniche omologate e compatibili esclusivamente con gli standard tecnici GSM e/o GPRS; b) Codici Personali: (I) PIN (Personal Identity Number) - codice numerico associato alla Carta SIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa; (II) PUK (Personal Unblocking Key) - codice numerico associato alla Carta SIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa nel caso di errato inserimento per tre volte consecutive del codice PIN; (III) Username - identificativo alfanumerico univoco che consente al Cliente l'accesso ai Servizi UMTS protetti da autenticazione; (IV) Password - codice alfanumerico che, in associazione allo Username, consente al Cliente l'accesso ai Servizi UMTS protetti da autenticazione; c) Credito Residuo: credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo, d) Donating: operatore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come soggetto cedente il numero del Cliente. e) Numerazione telefonica: per l'attivazione del Servizio Mobile Optima assegna al Cliente il numero telefonico riportato sulla Carta SIM. f) Operatore Reale "MNO" (Mobile Network Operator): operatore proprietario della rete d'accesso e di tutte le infrastrutture necessarie per fornire i servizi UMTS che ha stretto un accordo con l'Operatore MVNO; g) Operatore MVNO (Mobile Virtual Network Operator): è l'operatore che fornisce i servizi UMTS e che gestisce interamente il servizio offerto tramite la rete d'accesso dell'operatore mobile reale MNO con cui ha stretto un accordo (MNO) proprietario di tutte le infrastrutture necessarie per fornire tali servizi; h) Portabilità del numero (MNP): servizio che consente al Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile, mantenendo lo stesso numero di telefono; i) Recipient: operatore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come il soggetto che acquisisce il numero del Cliente da altro operatore di telecomunicazioni; l) Roaming: la possibilità per il Cliente di fruire di parte dei Servizi UMTS anche in aree non coperte dalla rete di Optima, in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori nazionali ed internazionali; m) Servizi UMTS: servizi prepagati di telefonia e comunicazione elettronica in mobilità (traffico voce in entrata e in uscita, dati, SMS e MMS) mediante l'impiego della tecnologia UMTS, nonché dei servizi supplementari, forniti da Optima nelle aree coperte dalla rete dell'Operatore di riferimento e/o in Roaming, ove il terminale sia compatibile con lo specifico standard dei Servizi e di Roaming. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito aziendale. Optima potrebbe non fornire i servizi supplementari di videocall e messaggi di callforwarding. Il Servizio Optima non è abilitato a connessioni di rete tramite tecnologie superiori allo standard di telefonia mobile 4G; n) Traffico Anomalo: si intende l'utilizzo improprio o illecito dei Servizi UMTS. Si presume configurarsi la fattispecie "Traffico Anomalo" anche quando il traffico generato dall'utenza del Cliente supera la media dei suoi consumi storici o il tetto di spesa previsto dal Cliente o dal Contratto. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente può scegliere una soglia massima di spesa da comunicarsi per iscritto all'operatore. In tali casi, previo avviso, l'operatore è tenuto a bloccare i Servizi forniti in attesa di verifiche anche qualora il Cliente ne richieda esplicitamente la riattivazione.

### Art. 3 Unità di Credito telefonico

3.1 È possibile attivare su una Carta SIM, anche automaticamente, una o più unità di credito telefonico corrispondenti ad un importo predeterminato, tramite i vari canali di ricarica telefonica disponibili. Dell'attivazione di ogni singola unità di credito telefonico viene dato tempestivo avviso mediante SMS. Salvo diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova unità di credito telefonico si presume confermato, se disponibile, il piano economico attivo per le precedenti unità di credito telefonico. A seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, il nuovo piano si applicherà automaticamente anche alle unità di credito telefonico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di voltura dell'utenza da parte di terzi sullo stesso numero telefonico. Il Cliente può fruire dei servizi fino alla misura corrispondente all'unità di credito telefonico accreditate, secondo il proprio piano economico e le condizioni generali dei singoli Servizi. Le unità di credito telefonico appostate e programmate presso i sistemi informatici non sono soggette ad alcun termine di scadenza per la loro fruizione, ai sensi dell'art. 1, comma 1, L. 40/07. Il Cliente può accertare in ogni momento, presso i sistemi informativi Optima, la data di attivazione e l'importo eventualmente ancora disponibile di unità di credito.

3.2 Qualora il Cliente richieda la disattivazione di tutti i servizi inclusi nell'offerta sottoscritta ad eccezione del Servizio Mobile è prevista la disattivazione del servizio di ricarica automatica già incluso nell'offerta sottoscritta e del servizio di fatturazione. In tali casi, per poter usufruire del servizio Mobile, il Cliente sarà tenuto ad attivare, autonomamente, tante unità di credito telefonico corrispondenti al costo del Servizio Mobile previsto nell'offerta Economica.

3.3 Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alle unità di credito disponibili, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Unità successivamente attivate, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Optima al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

3.4 In caso di insufficienza dell'unità di credito telefonico, il servizio sarà parzialmente sospeso ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate sul territorio nazionale. Le condizioni dei piani possono prevedere una quantità minima di unità di credito telefonico richiesta per l'attivazione.

3.5 La Carta SIM verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il Cliente potrà solamente ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale. La disattivazione della Carta SIM trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito non comporta la cessazione della numerazione associata, ma solo la sua disattivazione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi dodici mesi dalla disattivazione della Carta SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica), salvi eventuali diversi termini previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/ opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. Le modalità per riattivare la numerazione sono disponibili sul sito optimaitalia.com. L'attivazione di una nuova unità di credito telefonico estende di dodici mesi il periodo di validità della Carta SIM. Alla nuova unità di credito telefonico ed a quelle ancora disponibili si applicano le condizioni contrattuali e, se non diversamente comunicato, il piano vigente al tempo dell'ultima attivazione.

### Art. 4 Carta SIM

4.1 La Carta SIM consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate. Il Cliente può attivare unità di credito telefonico sulla Carta SIM entro 12 mesi dall'attivazione della Carta SIM. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la Carta SIM è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della Carta SIM o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la Carta SIM verrà disattivata senza comportare la cessazione della numerazione associata.

4.2 Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK) della cui conservazione e utilizzo è responsabile il Cliente. Il Cliente è responsabile dell'uso della sua Carta SIM, anche da parte di terzi autorizzati o meno dal Cliente. Il Cliente deve dare immediata comunicazione a Optima dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM e Optima sospenderà la carta: per non perdere il numero telefonico, il Cliente deve associarlo ad una nuova SIM entro 30 giorni. La richiesta di sostituzione della Carta SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente.

4.3 Il Cliente si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo dei Servizi UMTS da parte del Cliente o di terzi autorizzati o meno dal Cliente e si impegna a manlevare e tenere indenne Optima da ogni eventuale pretesa, azione, responsabilità, danno, costo, spesa o pregiudizio che dovesse essere fatto valere, nei confronti della stessa Optima, da parte di terzi e che sia derivante, dipendente, connesso o consequenziale all'utilizzo dei Servizi UMTS da parte del Cliente o di terzi autorizzati o meno dal Cliente.

4.4 Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a rispettare nonché a far sì che i terzi ai quali consenta di utilizzare la Carta SIM e i relativi Servizi UMTS rispettino, le seguenti previsioni: (a) a conservare la SIM assegnata con la massima diligenza e riservatezza e a non consentirne l'utilizzo da parte di terzi, fatta eccezione per i soggetti ai quali consenta di utilizzare la Carta SIM ed i relativi Servizi; (b) a non manomettere, né alterare o intervenire, in alcun modo, sui sistemi e sulle reti utilizzati da Optima nonché sulla SIM né sul Terminale utilizzato per usufruire dei servizi UMTS ed in ogni caso (c) a non modificare in alcun modo le configurazioni (i.e. software, hardware), relative alle modalità di accesso alla rete e/o alle modalità di utilizzo dei Servizi UMTS, così come predisposte da Optima all'atto della sottoscrizione del Contratto. In tutti i suddetti casi Optima si riserva di agire a tutela dei propri interessi e dei terzi licenziari innanzi alle autorità competenti sia in sede civile che penale per l'accertamento della condotta del Cliente e l'eventuale conseguente risarcimento di ogni danno e/o pregiudizio.

4.5 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 4.4, il Cliente prende atto ed accetta: (i) che Optima informi le autorità giudiziarie ed amministrative competenti, laddove abbia avuto conoscenza: (a) del carattere illecito o pregiudizievole, per sé o per un terzo, dei contenuti di un servizio al quale il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (b) di presunte attività o informazioni illecite connesse o, comunque, inerenti l'utilizzo dei Servizi UMTS da parte del Cliente o di un terzo, autorizzato o meno dal Cliente; (ii) che Optima fornisca, su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, sollevando la stessa Optima da ogni eventuale responsabilità.

4.6 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 4.5, il Cliente - sollevando Optima da ogni eventuale responsabilità - prende atto ed accetta, inoltre: (i) che la stessa Optima, nell'ambito della prestazione dei Servizi UMTS su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca o ponga fine alle violazioni segnalate dalle autorità e, comunque, impedisca l'accesso a: (a) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni immesse in rete, divulgate o ricevute attraverso i Servizi UMTS dal Cliente o da terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi UMTS;

(b) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni e servizi ai quali il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (ii) che Optima, nello svolgimento dell'attività di memorizzazione temporanea di informazioni fornite dal Cliente o da un terzo, autorizzato o meno dal Cliente ad utilizzare i Servizi UMTS impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni, nei casi e con le modalità previsti dalla legislazione vigente e, in particolare, dall'art. 15 del d.lgs. n. 70/2003; (iii) che Optima, nello svolgimento dell'attività di memorizzazione di informazioni fornite dal Cliente o da terzi autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi UMTS (hosting), su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni nei casi e con le modalità previsti dalla legislazione vigente e, in particolare, dall'art. 16 del d.lgs. n. 70/2003.

#### **Art. 5 Numerazione telefonica e Portabilità**

5.1 Optima garantisce il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico. Qualora il Cliente chieda di poter mantenere, nell'ambito dei Servizi UMTS, il numero di telefono di rete mobile già assegnatogli da altro operatore, l'attivazione del Servizio di Portabilità del numero sarà, comunque, subordinato al positivo esito dei relativi procedimenti tecnici e amministrativi e dovrà avvenire in conformità alle previsioni del relativo regolamento di servizio. A seguito del perfezionamento del contratto, sarà cura di Optima, in qualità di Recipient, procedere all'espletamento di tutte le attività necessarie per la fornitura del predetto servizio di Portabilità del numero.

5.2 Qualora, per qualsivoglia motivo, non sia possibile eseguire la portabilità del numero precedentemente utilizzato dal Cliente, il contratto Optima resterà valido ed efficace. In tali casi il Cliente potrà fruire del Servizio Mobile con la numerazione telefonica assegnata da Optima e riportata sulla Carta SIM. Diversamente, in caso di realizzazione della procedura di Portabilità del Numero così come richiesta dal Cliente, la numerazione telefonica precedentemente assegnata verrà assegnata ad altro Utente nel rispetto del periodo di latenza di cui all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 8/15/CIR del 13.01.15, pubblicata in data 20.02.15 sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

5.3 Il Cliente che sia titolare di un credito residuo acquistato, inerente il servizio di telefonia mobile, a seguito della richiesta del servizio di portabilità del numero, può cedere pro solvendo tale credito al Recipient. Nel caso il Cliente chieda a Optima l'attivazione del servizio di Portabilità del Numero, l'efficacia della cessione del credito acquistato al netto dei costi sostenuti dal Donating e al netto di traffico omaggio previsto o comunque associato al piano telefonico o a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica attivi è, comunque, subordinata all'attivazione, in favore del Cliente, del Servizio Mobile e, se previsti dall'Offerta Economica, di altri Servizi richiesti, con mantenimento del precedente numero telefonico, ed avrà effetto nei confronti del Donating secondo modalità previste dagli accordi interoperatore e del Regolamento di servizio della portabilità del numero. Nel caso il Cliente chieda a Optima in qualità di Donating, per il tramite di un operatore Recipient, il medesimo servizio di trasferimento del credito residuo acquistato, questo sarà erogato secondo le modalità previste dagli accordi interoperatore e del Regolamento di servizio della portabilità del numero.

5.4 Il Cliente può chiedere di sostituire il numero telefonico associato al contratto su un'altra Carta SIM. In caso di sostituzione del numero, Optima comunica al Cliente il nuovo numero con un preavviso di almeno 60 giorni.

#### **Art. 6 Credito residuo**

6.1 Fatti salvi i termini di prescrizione ed i casi di uso improprio e/o abuso, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente in equivalente monetario, trasferito su altra Carta SIM Optima intestata allo stesso Cliente, ovvero, in caso di portabilità del numero, trasferito sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla Carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e, ove previsto, al netto del corrispettivo richiesto da Optima per la prestazione di restituzione o trasferimento. Tutti i suddetti casi comportano la perdita di eventuali di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

6.2 Le condizioni e le modalità della restituzione e del trasferimento sono disponibili sul sito Optima e tramite il Servizio Clienti.

6.3 Optima si riserva la facoltà di fissare soglie massime al credito cumulabile su una singola utenza, e stabilire altre politiche di prevenzione di uso improprio o abuso, che siano ragionevoli e comunque compatibili con un uso normale del servizio di comunicazione elettronica, e conoscibili tramite il sito Optima e tramite Servizio Clienti, ed a sospendere, previa comunicazione al Cliente, le operazioni di restituzione o di trasferimento del credito residuo che siano effettuate per conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

#### **Art. 7 Roaming**

7.1 Per la fruizione dei Servizi UMTS in Roaming nazionale ed internazionale, i corrispettivi dovuti dal Cliente saranno determinati sulla base e in conformità alla normativa vigente e all'Offerta Economica prescelta.

7.2 Il servizio di Roaming nazionale ed internazionale sarà offerto tramite accordi con operatori, che consentano l'effettiva disponibilità di tale servizio nei limiti della loro operatività.

7.3 Qualora il cliente si trovi all'estero e non risulti attiva alcuna opzione e/o offerta per i servizi di Roaming verrà applicata la tariffa base per i servizi roaming.

7.4 Le Condizioni che regolano il Servizio di Roaming sono disponibili sul sito aziendale. Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo diverso da Optima di Servizi di roaming, che saranno forniti sotto forma di pacchetto da qualsiasi fornitore alternativo o di Servizi dati in roaming che saranno forniti direttamente sulla rete ospitante da un fornitore alternativo di roaming.

#### **Art. 8 Servizio Soglia Spesa**

8.1 Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al Servizio Mobile in relazione a piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), in ottemperanza all'art. 2 della delibera Agcom 326/10/Cons Optima mette gratuitamente a disposizione del Cliente sistemi di allerta per segnalare, al raggiungimento di un determinata soglia di consumo prescelta dal Cliente, l'ammontare del traffico residuo disponibile ovvero il passaggio ad eventuale altra tariffa.

8.2 In relazione a piani tariffari a consumo, l'art. 5 della delibera Agcom 326/10/Cons prevede che al raggiungimento di una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. Ai Clienti che non abbiano indicato la soglia prescelta e non abbiano dichiarato di non volersi avvalere di alcuna soglia, si applica automaticamente il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 euro per utenze affari, nonché il limite di 50 euro sia per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea, sia per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea. La delibera prevede, inoltre, che, in assenza di diverse indicazioni da parte del cliente, gli operatori blocchino il collegamento dati appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) risulti interamente esaurito, senza ulteriori addebiti o oneri per l'utente. La connessione dati potrà essere riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso

#### **Art. 9 Caratteristiche dei servizi**

9.1 Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Optima mette a disposizione, attraverso il sito [optimaitalia.com](http://optimaitalia.com), i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (quali ad esempio filtri/barring all'accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili), di controllo spesa (contatori, avvisi sulla spesa) e di attivazione/disattivazione di opzioni e promozioni.

#### **Art. 10 Uso personale e abuso**

10.1 Il Servizio Mobile sono soggetti a condizioni di uso lecito e corretto. Il Cliente è tenuto, cioè, ad utilizzare il servizio per un uso esclusivamente personale e deve utilizzare la Carta SIM ed i servizi secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti, previsti dal contratto, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica per i quali le Carte SIM sono state attivate. Nessuna responsabilità è imputabile a Optima per il contenuto di messaggi, immagini, documenti e/o di qualsiasi altro dato trasmesso o fruito attraverso la propria rete dai clienti, propri o di altri operatori.

10.2 Il Cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i Servizi UMTS, per scopo di lucro, anche indiretto. Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi UMTS esclusivamente per uso personale o per finalità correlate alla propria attività professionale e a non effettuare, direttamente o indirettamente, in qualsiasi modo, forma o natura i) attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle Carte SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate, ii) il reinstradamento del traffico in qualunque modo raccolto né la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi (anche attraverso l'utilizzo di strumenti quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo i modem GSM/UMTS per utilizzo vocale). Il Cliente si impegna infine a non manipolare né alterare direttamente o indirettamente, in qualsiasi modo, forma o natura, l'identità della linea chiamante (CLI). Optima si riserva di commercializzare offerte che consentano al Cliente di godere di una modalità di instradamento delle chiamate più economico, fermo restando il divieto di rivendita del traffico in tutte le forme sopra descritte. Il Cliente si impegna, inoltre, a non utilizzare o far utilizzare i Servizi UMTS in modo da: a) arrecare turbative ad altri Clienti ai Servizi UMTS e agli utenti delle reti in generale; b) inviare messaggi di posta elettronica o altre comunicazioni indesiderate, di disturbo o comunque non richieste, né autorizzate; c) immettere in rete, divulgare, comunicare o inviare i) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che, per le forme o i contenuti stessi, siano di carattere osceno, blasfemo, razzista o diffamatorio ovvero contrari all'ordine pubblico o tali da arrecare molestie o disturbo alla quiete privata; ii) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti inesatti, falsi o ingannevoli; iii) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che non siano nella legittima disponibilità del Cliente stesso; d) utilizzare i contenuti delle comunicazioni effettuate o ricevute tramite i Servizi UMTS, che non riguardino il Cliente, senza averne ottenuto previamente il consenso da parte dell'interessato. Il Cliente si impegna inoltre a utilizzare i Servizi UMTS nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Optima e/o di terzi, restando inteso che è vietato qualsiasi uso diverso da quello stabilito ai sensi delle presenti condizioni generali di contratto di qualsivoglia testo, immagine, suono, video o informazione messi a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi UMTS e che, pertanto, il Cliente sarà responsabile per qualunque violazione dei diritti di proprietà industriale o intellettuale di Optima o di terzi e manleverà e terrà indenne Optima da qualunque conseguenza pregiudizievole derivasse dalla violazione di tali diritti.

10.3 In caso di inosservanza dei predetti principi, Optima si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, ivi inclusi la restituzione e il trasferimento del credito, di opzioni o promozioni, e di (ii) applicare previa comunicazione al Cliente le condizioni economiche del piano base o di altro piano che risulti conforme a tale specifico utilizzo del servizio (in questo ultimo caso il Cliente avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso gratuito).

10.4 Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato.

#### **Art. 11 Misure di gestione del traffico e funzionamento dei servizi**

11.1 I servizi vengono erogati da Optima in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di attivazione del contratto. Al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, Optima nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli su queste misure e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili nella sezione dedicata del sito e nelle singole offerte. Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete è particolarmente elevato ed è possibile che si verifichino casi di congestione della rete, entrano in funzione i meccanismi di priorità del traffico (cd classi di servizio).

11.2 Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Optima nei seguenti casi: imperfetta ricezione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del terminale e/o dei suoi accessori; utilizzo della Carta SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente; forza maggiore.

11.3 Optima può modificare le caratteristiche tecniche dei servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore, o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Optima potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Optima perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

## 12. Blocco selettivo chiamata

12.1 Il Blocco selettivo di chiamata è l'opzione che consente di sbloccare, ovvero di bloccare, gratuitamente, in modalità permanente, su base abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte dell'utente medesimo, le chiamate verso le numerazioni non geografiche (NNG) associate ai servizi digitali (servizi a valore aggiunto o servizi premium), ad esclusione di quelli relativi ai servizi di informazione abbonati e numeri gratuiti. La Carta SIM è abilitata alla fruizione dei servizi digitali nonché dei servizi accessori e supplementari. Su richiesta del Cliente, i servizi digitali, i cui corrispettivi possono essere addebitati sul conto telefonico, possono essere in qualsiasi momento e fin da subito inibiti attivando il blocco selettivo all'atto stesso dell'attivazione della Carta SIM o in qualsiasi altro momento, chiamando i tradizionali canali di assistenza Optima. Il Cliente può in ogni momento sapere quali servizi digitali risultano attivi sulla sua Carta SIM e conoscerne in dettaglio i relativi addebiti consultando i sistemi informativi Optima.

## Condizioni particolari – Servizio Conto Stabilità

### Art. 1 Oggetto del Servizio

1.1 Le presenti condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Conto Stabilità") regolano il rapporto contrattuale fra Optima ed il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano il Servizio "Conto Stabilità", di cui viene data evidenza al Cliente in ogni fattura. Il Servizio Conto Stabilità è accessorio rispetto ai Servizi Energetici attivati e ha la funzione di assorbire, in ciascun Periodo Contrattuale, le quantità di energia elettrica e gas che il Cliente ha consumato in eccedenza rispetto alla taglia mensile indicata nell'Offerta Economica ("consumo oltre soglia"), nonché ad accumulare le quantità di energia elettrica e gas non utilizzate dal Cliente nel mese di competenza ("consumo sotto soglia"), ciò allo scopo di consentire al Cliente di pagare mensilmente sempre lo stesso importo nonostante il verificarsi di variazioni delle sue abitudini di consumo.

1.2 I consumi oltre/sotto soglia verranno conteggiati in base alle tariffe indicate nell'Offerta Economica. Optima si riserva la facoltà di fatturare il consumo oltre soglia generato dal Cliente qualora esso dovesse superare, complessivamente, il 2% l'importo del canone energia su misura.

1.3 Optima provvederà ad aggiornare il Conto Stabilità, periodicamente, in base ai consumi reali (quindi alla ricezione dei dati di misura trasmessi dal Distributore Locale o dal Cliente tramite autolettura) relativi alle utenze attive.

1.4 I consumi dei servizi diversi dai servizi energetici, gli oneri di cui all'art. 5 delle condizioni generali di contratto e gli oneri previsti dalle Autorità, dagli Enti di trasporto e distribuzione e/o da altri fornitori non inclusi nel canone energia su misura (compresi quelli applicati ai prelievi di potenza superiori ai valori indicati nell'Offerta Economica), non incidono sul Conto Stabilità.

### Art. 2 Saldo del Conto Stabilità

2.1 Ogni mese il Cliente visualizzerà in fattura il saldo di periodo del Conto Stabilità relativo ai consumi reali registrati dall'attivazione dei Servizi energetici ("Saldo di Periodo"). L'eventuale credito risultante dal "Conto Stabilità" non è compensabile con alcun importo per qualsiasi ragione dovuto dal Cliente in ragione del presente Contratto.

2.2 Se nel corso del Periodo Contrattuale l'Offerta Economica dovesse subire per qualsivoglia motivo delle variazioni, il canone energia su misura si modificherà automaticamente in base alla variazione registrata ovvero: i) in caso di disattivazione di uno o più Servizi Energetici, il canone energia su misura verrà ridotto in misura pari alla corrispondente quota di incidenza del singolo servizio disattivato indicata nell'Offerta Economica; ii) in caso di attivazione di uno o più Servizi Energetici, il canone energia su misura verrà incrementato in misura pari al corrispondente costo mensile del singolo Servizio attivato; iii) in caso di rimodulazione della soglia mensile il canone energia su misura sarà incrementato/ridotto dell'importo comunicato al Cliente.

2.3 Il conguaglio tra consumi oltre soglia e sotto soglia ("Saldo Finale") sarà effettuato, alla scadenza del Periodo Contrattuale o al momento della risoluzione - anche parziale e per qualsivoglia motivo avvenuta - del Contratto, sulla base di dati di consumo reale se possibile, delle autoletture comunicate dal Cliente oppure, in base ai dati di consumo stimati (salvo conguagli successivi) qualora i dati di consumo reale non fossero al momento disponibili: a) in caso di Saldo Finale negativo, il relativo importo, calcolato a norma del precedente art. 1.2, verrà addebitato al Cliente, ove possibile, nel ciclo di fatturazione immediatamente successivo alla scadenza del Periodo Contrattuale o alla data di disattivazione del Servizio in caso di risoluzione anticipata del Contratto. In caso di conguagli negativi successivi alla scadenza del periodo Contrattuale, Optima si riserva la facoltà di non addebitare immediatamente al Cliente il saldo negativo del Conto Stabilità, ma di imputare il relativo importo, a titolo di consumo oltre soglia, nel Conto Stabilità aggiornato a seguito del rinnovo contrattuale; b) in caso di Saldo Finale positivo, il relativo importo, calcolato a norma del precedente art. 1.2, verrà accreditato al Cliente, ove possibile, nel ciclo di fatturazione immediatamente successivo alla scadenza del Periodo Contrattuale ovvero nella fattura di chiusura in caso di risoluzione del Contratto.

### Art. 3 Rimodulazione dell'Offerta Economica

3.1 Dopo il primo quadrimestre di fornitura, sulla base dei consumi reali se disponibili, sarà visualizzabile in fattura una stima del Saldo Finale del Conto Stabilità del Cliente ("Stima del Saldo Finale"). In caso di Stima del Saldo Finale negativa, il Cliente ha la facoltà, oltre che di rimodulare la propria Offerta Economica come indicato al punto successivo, di pagare il Saldo di Periodo contabilizzato fino a quel momento senza necessità di attendere la chiusura del Periodo Contrattuale.

3.2 A decorrere dal secondo quadrimestre di fornitura, se dalla Stima del Saldo Finale è emersa la necessità di variare la soglia mensile dei consumi applicata al Cliente, può essere richiesta, tramite il Servizio Clienti Optima, Sito aziendale o App, la rimodulazione dell'Offerta Economica ("Rimodulazione"). La Rimodulazione è gratuita ed illimitata e consiste in una richiesta da parte del Cliente di variazione della propria soglia mensile dei consumi e del relativo canone energia su misura. Resta salva la facoltà di Optima di rigettare la richiesta di Rimodulazione in caso di problemi tecnici o amministrativi, di tutela del credito o di disallineamento meramente temporaneo tra le quantità di consumi incluse nel canone energia su misura e i consumi reali registrati.

## Condizioni Particolari – Servizio Assistenza Caldaia

### Art. 1 Oggetto del Servizio

1.1 Le presenti condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Assistenza Caldaia") regolano il rapporto contrattuale fra Optima ed il Cliente relativo alla fornitura dei Servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature per il riscaldamento alimentate a gas (caldaia-scaldabagno) erogato da Covercare (Covercare S.r.l., C.F. e P.IVA n. 02427340183 con sede legale in Legnano (MI) Corso Italia, 25) in favore dei Clienti di Optima ("Servizio").

1.2 L'attivazione del Servizio è riservato ai Clienti di Optima per i quali risultino realizzate le seguenti condizioni: (i) titolarità di una fornitura di energia elettrica e/o gas del mercato libero già attiva o in fase di attivazione (in quest'ultimo caso, il Contratto avrà efficacia solo a seguito dell'effettiva attivazione della fornitura); (ii) assenza di morosità nei confronti di Optima. Qualora non si verifichi una o più delle suddette condizioni, il presente Contratto è da intendersi risolto.

### Art. 2 Durata del Servizio, Disdetta e Recesso

2.1 Salvo diversamente indicato nell'Offerta Economica, il Servizio di assistenza e manutenzione di apparecchiature per il riscaldamento alimentate a gas ha durata di 24 mesi con tacito rinnovo per ulteriori 24 mesi salvo disdetta da comunicarsi con preavviso di 60 giorni tramite: (i) lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla sede legale Optima, oppure (ii) fax al numero: 800939392, o (iii) pec all'indirizzo: optima\_disdetta@legalmail.it.

2.2 I suddetti termini decorrono dalla data di conclusione del Contratto. Il Cliente potrà richiedere la prima prestazione dal 30° giorno successivo alla data di conclusione del relativo Contratto

2.3 In caso di recesso, anche parziale, dal Contratto prima della naturale scadenza contrattuale il Cliente è in ogni caso obbligato a corrispondere i corrispettivi previsti per l'intera durata del contratto, pertanto il Servizio sarà disattivato e Optima addebiterà al Cliente una Maxi Rata pari al valore delle rate residue.

### Art. 3 Descrizione del Servizio

3.1 Il Servizio regolato dalle presenti Condizioni Particolari di Contratto prevede l'assistenza e la manutenzione, di un apparecchio di riscaldamento a gas (caldaia o scaldabagno) di potenza massima di 35 KW all'interno di 1 singola unità immobiliare indicata dal Cliente, a condizione che, al momento dell'intervento, l'apparecchio non abbia più di 8 anni di esercizio decorrenti dalla data di prima accensione certificata dal libretto d'impianto, ovvero dalla data di acquisto riportata nell'apposita ricevuta, o in mancanza di tale ricevuta, dalla data di produzione. In mancanza di tale condizione, qualora risultasse impossibile effettuare interventi analoghi, sia per modalità che per onerosità, a quelli applicabili ad un apparecchio di vita inferiore, la riparazione non verrà effettuata.

3.2 Il Servizio prevede:

- Servizio di Manutenzione biennale della caldaia o scaldabagno a gas con un massimo di n. 1 intervento manutenzione e di n. 1 intervento controllo fumi in 24 mesi.
- Servizio di Assistenza caldaia in caso di malfunzionamenti, con analisi tecnica e comprensiva di costo uscita (manodopera per riparazione e parti di ricambio escluse), con un massimo di 1 intervento ogni 12 mesi.

3.3 Il Tecnico eseguirà le operazioni di manutenzione programmata e di controllo fumi secondo le consuetudini di buona esecuzione e a regola d'arte, che saranno svolte conformemente alle istruzioni tecniche elaborate per la regolazione, l'uso e la manutenzione definite dall'impresa produttrice dell'impianto; in mancanza di tali istruzioni, le operazioni saranno svolte secondo le istruzioni tecniche indicate dal fabbricante. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il proprietario, il conduttore, l'amministratore o il terzo responsabile dell'Apparecchio Gas, non disponga delle suddette istruzioni, i predetti soggetti devono farsi parte attiva per reperire copia delle istruzioni tecniche relative allo specifico modello di apparecchio. In mancanza delle istruzioni, l'intervento del Tecnico potrà essere svolto, ove possibile, secondo le prescrizioni e con la periodicità previste dalle vigenti norme UNI e CEI in vigore. Gli interventi verranno svolti da un CAT, quale ditta abilitata dal D.P.R. 412/93 e successivo D.P.R. 551/99 per la manutenzione degli impianti termici individuali ed in particolare in possesso delle abilitazioni previste dal decreto n° 37 del 22 gennaio 2008 per gli impianti descritti all'articolo 1, comma 2, lettera c) e ove necessario, lettera e).

il Servizio di Manutenzione dell'apparecchio gas sarà così erogato:

a) Prestazioni previste nell'ambito dell'intervento di manutenzione:

- Invio al domicilio del Cliente di un Tecnico qualificato
- Verifica idoneità impianto secondo normative vigenti
- Verifica delle condizioni di areazione del locale ove installata caldaia;
- Controllo accensione e funzionalità caldaia;
- Pulizia del bruciatore principale;
- Pulizia dello scambiatore lato fumi;

b) Prestazioni previste nell'ambito dell'intervento di controllo fumi:

- Invio al domicilio del cliente di un Tecnico qualificato;
- Verifica idoneità impianto secondo normative vigenti (temperatura fumi; temperatura ambiente; O<sub>2</sub> (%); CO<sub>2</sub> (%); CO (ppm); perdita per calore sensibile (%); rendimento di combustione misurato alla potenza termica nominale massima effettiva (%);
- Verifica delle condizioni di areazione del locale ove installata caldaia e delle prese di areazione (verifica del sistema di ventilazione dei locali secondo UNI 7129);
- Controllo accensione e funzionalità caldaia;
- Controllo componenti di tenuta;

- Pulizia del bruciatore principale, camera di combustione, ventilatore e venturi;
- Pulizia dello scambiatore lato fumi;
- Controllo scarico fumi con prova di tiraggio;
- Controllo della combustione;
- Controllo dell'efficienza scambiatore relativo all'acqua ed eventuale pulizia;
- Verifica dispositivi di sicurezza acqua e gas;
- Verifica portata gas ed eventuale regolazione;
- Controllo funzionamento idraulico;
- Verifica a tenuta impianto gas a servizio caldaia domestica;
- Stato delle coibentazioni;
- Stato della canna fumaria (esame visivo);
- Funzionalità dei dispositivi di regolazione e controllo;
- Aggiornamento del libretto d'impianto secondo normativa DPR 74/2013 e successive modificazioni ed integrazioni.

c) Attività escluse dal servizio di manutenzione degli apparecchi gas:

- Costo del bollino blu ed eventuali tasse accessorie (il cui importo è variabile per regione)
- Tutto quanto necessario alla messa a norma dell'impianto qualora a giudizio insindacabile del tecnico l'impianto oggetto di manutenzione e/o controllo fumi non sia riscontrato idoneo e certificato secondo le normative vigenti.
- Il Tecnico potrà decidere di non dar corso all'esecuzione delle prestazioni qualora l'impianto non rispondesse ai criteri di sicurezza e normativa ed il Cliente rifiutasse le opere di adeguamento.

3.4 Al termine delle operazioni di controllo e manutenzione elencate nel punto precedente, il Tecnico provvederà alla compilazione del libretto di impianto e si impegnerà inoltre a redigere il Rapporto di controllo di efficienza energetica tipo 1 attestante il rispetto delle norme e le avvenute operazioni di controllo e manutenzione dell'apparecchio. Il Tecnico che svolgerà le attività oggetto del presente Contratto possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell'esecuzione delle prestazioni indicate nel Contratto stesso ed in particolare, per quanto riguarda il Servizio l'abilitazione ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettere a), c) ed e) del D. M. 22-1-2008 n. 37. Il Tecnico, nell'esecuzione dei servizi previsti dal Contratto, opererà a tutela del Cliente con idonea copertura assicurativa, svolgendo le attività oggetto del Contratto a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile.

3.5 La manutenzione sarà programmata in accordo con le disponibilità del Cliente e del Tecnico nella zona in cui è localizzato l'apparecchio, da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle ore 18. Non è possibile effettuare la manutenzione dopo la scadenza del Contratto seppure il guasto sia verificato in data antecedente.

3.6 Il Servizio di Assistenza apparecchio gas prevede le seguenti prestazioni a seconda del pacchetto acquistato:

Invio al domicilio del Cliente di un tecnico qualificato;

Verifica idoneità impianto secondo normative vigenti;

Verifica della problematica e se: (a) riconducibile a guasti e malfunzionamenti che non rientrano nei casi di esclusione della copertura del servizio (come di seguito indicati): emissione di preventivo di spesa con costi della riparazione, manodopera ed eventuali parti di ricambio a carico del cliente senza alcun addebito per le spese di esame tecnico (costo uscita); (b) riconducibile a guasti e malfunzionamenti che rientrano nei casi di esclusione della copertura del servizio (come di seguito indicati): emissione di preventivo di spesa con costi ripristino dell'anomalia, manodopera ed eventuali parti a carico del cliente, senza alcun addebito per le spese di esame tecnico (costo uscita).

3.7 L'erogazione del Servizio, nei casi sopra indicati, avverrà alle seguenti condizioni:

- Ove previste, le riparazioni saranno eseguite utilizzando ricambi originali o conformi all'originale.
- Il Cliente non avrà diritto ad ottenere alcun rimborso delle spese eventualmente sostenute a seguito di interventi richiesti con modalità diverse da quelle previste dal Contratto e/o eseguiti da personale diverso da quello autorizzato da Covercare.
- L'esecuzione di una riparazione, alle condizioni previste dal presente Contratto, non comporta prolungamento del periodo garantito.

3.8 Il Servizio non copre quanto segue:

- Danni e guasti relativi agli interventi causati da dolo o colpa grave, dalla palese inosservanza delle istruzioni della casa costruttrice per l'uso e per la manutenzione, dall'utilizzo dello stesso in combinazione con accessori o materiali consumabili non approvati dalla casa costruttrice come idonei.
- Danni o guasti a parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione o manutenzione.
- Danni dovuti a corrosione, ossidazione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione previste dal produttore e/o installatore.
- Guasti verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, manutenzione e revisione non effettuati da Tecnici di Covercare, danni di natura puramente estetica.
- Guasti relativi ad apparecchi con modello e/o numero di serie alterati, cancellati, rimossi o resi illeggibili.
- Guasti conseguenti a riparazioni che non siano state effettuate da Covercare.
- Guasti e danni dovuti ad inondazioni, uragani, terremoti, extra tensioni e altro evento straordinario naturale.
- Tutto quanto non riconducibile a difetti di conformità dell'apparecchio gas.
- Caldaie con tipologia basamento.

#### Art. 4 Obblighi del cliente

4.1 Per rendere operativo il Servizio, il Cliente dovrà comunicare a Optima, in fase di stipula contrattuale, tutti i Prodotti che saranno oggetto del Servizio. Optima provvederà alla registrazione dei Prodotti sul portale dedicato di Covercare dopo la conclusione del Contratto. Dopo la registrazione non sarà più possibile modificare i Prodotti oggetto del Servizio.

#### Condizioni Particolari – Servizio Amazon Prime

##### Art. 1 Oggetto del Servizio

1.1 Le presenti condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Amazon Prime) regolano il rapporto contrattuale fra Optima ed il Cliente relativo alla fornitura del Servizio "Prime" erogato dal Gruppo Amazon.com Inc ("Amazon") in favore dei Clienti di Optima ("Servizio"), alle condizioni economiche indicate nel contratto stipulato con Optima.

1.2 Il Servizio Prime è erogato al Cliente Optima direttamente Amazon secondo le condizioni d'uso e di vendita pubblicate sul sito [www.amazon.com](http://www.amazon.com). Amazon è titolare autonomo del trattamento dei dati forniti dal Cliente nell'ambito del rapporto con Amazon stessa. Alcuna responsabilità è ascrivibile a Optima relativamente alla corretta fornitura del servizio da parte di Amazon né di disservizi relativi all'utilizzo di tecnologie proprietarie Amazon (App, sito, comunicazioni elettroniche ecc.) e, più in generale, relativamente a qualsiasi aspetto estraneo al rapporto di Agenzia tra le Parti.

1.3 Il Servizio Amazon Prime è associato al singolo Cliente e non è cumulabile con altre Promozioni "Amazon Prime".

1.4 Il Servizio Amazon Prime è personale e, quindi, non cedibile a terzi nei cui confronti Optima non assume responsabilità di alcuna natura.

##### Art. 2 Condizioni d'uso

2.1 Per poter usufruire della Promozione "Amazon Prime" il Cliente deve necessariamente possedere un account Amazon e seguire la procedura di attivazione indicata da Optima.

2.2 Alcuna responsabilità è ascrivibile a Optima in mancanza di registrazione dell'account da parte del cliente secondo le indicazioni fornite da Optima.

2.3 Il Servizio "Amazon Prime" è accessorio rispetto al Contratto sottoscritto. In caso di risoluzione per qualsivoglia motivo del Contratto il servizio Prime sarà quindi disattivato. Se non offerto in promozione, in caso di risoluzione del Contratto sarà addebitato l'intero costo mensile del Servizio "Amazon Prime" previsto dall'Offerta relativo al mese di disattivazione del Servizio Prime.

2.4 Resta fermo il diritto di Optima al corrispettivo dei Servizi forniti fino alla data di risoluzione contrattuale.

##### Art. 3 Durata del Servizio

3.1 Il Servizio "Amazon Prime" ha una durata di 12 mesi decorrenti dall'attivazione del Servizio Prime effettuata secondo le istruzioni fornite da Optima e disponibili sul sito aziendale.