

## Condizioni generali di contratto del servizio “Tagliacanone” Residenziale

### Premessa

Le presenti Condizioni Generali regolano il rapporto di fornitura del servizio di fonia entrante Tagliacanone per Clienti Residenziale offerto da EUROPE ENERGY S.p.A. Il servizio è offerto come servizio accessorio ai clienti del servizio Fibra WithU. Oltre che dal presente documento, il rapporto contrattuale è disciplinato anche dal Modulo di Adesione (di seguito “Modulo”), dall’Informativa Privacy, dai Piani Tariffari e Offerte Promozionali presenti sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) e identificati con appositi codici offerta per singola utilities (indicate anche nel Modulo), dalla Carta dei Servizi e da tutta l’ulteriore modulistica eventualmente sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto, nonché dai documenti e dalle discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti. Si precisa che la documentazione (ivi inclusi Piani Tariffari e Offerte Promozionali) valida a tutti gli effetti contrattuali e di legge per consentire al Cliente di fruire dei Servizi WithU è esclusivamente quella presente e rinvenibile sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) nella versione più aggiornata disponibile online alla data della richiesta stessa. In caso di contrasto prevale sempre quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Le presenti Condizioni Generali sono rese note e disponibili al Cliente e a questi opponibili all’atto della sottoscrizione del Modulo e sono, altresì, distribuite presso i Punti Vendita e pubblicate nell’apposita sezione del sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it).

### 1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni:

**Agevolazioni Multiutility WithU:** indica le agevolazioni tariffarie previste in relazione alle utenze di telefonia fissa e/o mobile e/o internet di EUROPE ENERGY per i titolari di contratti multiutility, secondo il dettaglio e le limitazioni di cui alla documentazione contrattuale.

**Carta dei Servizi:** indica la Carta dei Servizi di telecomunicazione di EUROPE ENERGY S.p.A., vale a dire il documento che definisce gli standard di qualità adottati da EUROPE ENERGY per i Servizi WithU ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e successive modifiche o integrazioni, pubblicata nella sua versione più aggiornata sul sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it);

**Cliente:** indica il soggetto persona fisica e maggiorenni o la persona giuridica che stipula il Contratto relativo ai servizi WITHU Residenziale e che sia residente o abbia la propria sede legale in Italia;

**Codice di Migrazione:** indica un codice segreto associato all’utenza del Cliente che serve a consentire la portabilità del numero presso altro operatore.

**Contratto:** indica l’accordo tra EUROPE ENERGY ed il Cliente per la costituzione del rapporto contrattuale, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, unitamente al Modulo, all’Informativa Privacy, ai Piani Tariffari e alle Offerte Promozionali e alla Carta dei Servizi, avente per oggetto l’attivazione e la fruizione dei Servizi WithU;

**Condizioni Generali:** indica le presenti Condizioni Generali di Contratto;

**Europe Energy:** indica la società EUROPE ENERGY S.p.A., con sede legale in Milano, Via Fratelli Gabba, 6, che commercializza i Servizi WithU; debitamente autorizzata ai sensi dell’articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche per l’offerta al pubblico del servizio di telefonia fissa denominato Tagliacanone;

**Informativa Privacy:** indica il documento mediante il quale sono rilasciate all’interessato le informazioni previste dalla vigente normativa posta a tutela dei dati personali;

**Modulo:** indica il modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente a titolo di accettazione delle presenti CGG, del Piano Tariffario scelto dal Cliente, ovvero di accettazione di tutta l’ulteriore documentazione contrattuale indicata nello stesso e richiesta del Servizio Tagliacanone WithU;

**Piano Tariffario:** indica il profilo tariffario relativo ai Servizi Tagliacanone WithU, che il Cliente può scegliere tra i vari profili tariffari di volta in volta messi a disposizione da EUROPE ENERGY pubblicati sul sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it). Ogni Piano Tariffario è identificato con appositi codici offerta per singola utilities, indicati sia sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it), sia nel Modulo;

**Piano Base:** indica il Piano Tariffario relativo al servizio Tagliacanone WithU fornito in associazione con il solo Servizio Fibra WithU (come pubblicato sul sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it)) e si applica laddove l’Utente non fruisca delle agevolazioni previste da EUROPE ENERGY per i titolari di contratti multiutility;

**Piano di Numerazione Nazionale:** indica il provvedimento emanato dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che attribuisce le risorse di numerazione ai servizi, definendo l’associazione tra le differenti numerazioni e gli specifici servizi che possono essere offerti sulle medesime.

**Punto Vendita:** indica il punto vendita della rete ufficiale di distribuzione di EUROPE ENERGY dov’è possibile attivare il Servizio Tagliacanone WithU;

**Re:** indica l’insieme dei sistemi di trasmissione e degli apparati di commutazione, di instradamento e di interconnessione, che consente la fornitura al pubblico del Servizio Tagliacanone WithU;

**Servizi WithU:** indica il Servizio Tagliacanone per Clienti Residenziale offerto da EUROPE ENERGY (anche per il tramite di soggetti terzi autorizzati) ai Clienti del servizio Fibra WithU e che consiste nella fornitura di chiamate voce su numerazione geografica di rete fissa, con trasferimento permanente su numerazione di rete mobile.

**Servizio Clienti:** servizio telefonico di assistenza clienti EUROPE ENERGY raggiungibile mediante il numero verde gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni (esclusa festività nazionali) dalle 8.00 alle 24.00, nonché per posta o in via telematica, al quale è possibile, tra l’altro, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti e ai prezzi degli stessi nonché alle procedure di reclamo. Tutte le informazioni e le notizie utili potranno, inoltre, essere reperite sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it).

### 2. Oggetto del Contratto

2.1 Il Contratto ha ad oggetto la fornitura del Servizio Tagliacanone WithU da parte di EUROPE ENERGY al Cliente, in base alla sottoscrizione di uno specifico Piano Tariffario prescelto.

Il servizio Tagliacanone consiste nella fornitura di chiamate voce su numerazione geografica di rete fissa appartenente al Piano di Numerazione Nazionale, con trasferimento permanente e incondizionato sulla numerazione di rete mobile indicata dal Cliente, per il numero massimo di minuti mensili indicati nel proprio profilo tariffario.

Il servizio consente il trasferimento verso numerazioni mobili esclusivamente italiane ed esclusivamente degli operatori WithU, Wind/H3G, Vodafone (incluso Ho), TIM (incluso Kena), Iliad, PosteMobile, CoopVoce, Fastweb e Tiscali.

2.2 Il servizio è fornito anche in modalità così detta VoIP (Voice Over Internet Protocol) attraverso un operatore terzo di telefonia fissa, debitamente autorizzato.

Il Servizio Tagliacanone è un servizio di fonia solo entrante, ovvero non permette di effettuare chiamate dal numero fisso, ma esclusivamente di riceverle; pertanto non consente al Cliente di effettuare chiamate verso i servizi di emergenza. Il Cliente prende atto e accetta che sarà necessario disporre di un’altra linea telefonica (fissa o mobile) per poter avere accesso alle numerazioni associate ai servizi di emergenza.

Il servizio non consente di effettuare in contemporanea più di una conversazione.

2.3 Il servizio Tagliacanone WithU, tecnicamente distinto dal servizio Fibra WithU e disciplinato da separato contratto, è offerto da EUROPE ENERGY esclusivamente ai Clienti del servizio Fibra WithU; di conseguenza in caso di cessazione per qualsiasi causa del principale servizio fibra WithU intestato allo stesso Cliente, il presente contratto sarà contestualmente risolto.

2.4 Il servizio include la portabilità del numero di rete fissa nel caso in cui il cliente abbia già un numero fisso attivo e venga utilizzato per la fruizione del servizio di telefonia Tagliacanone di EUROPE ENERGY. Altrimenti il numero di rete fissa verrà fornito da EUROPE ENERGY.

Il numero mobile su cui il traffico verrà trasferito è indicato dal Cliente.

### 3. Durata del Contratto

3.1 Il presente Contratto non prevede alcun vincolo di durata, pertanto il Cliente può recedere liberamente in qualsiasi momento e senza motivazione dandone comunicazione scritta a EUROPE ENERGY con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, secondo quanto indicato al successivo articolo 16.

In caso di recesso per cessazione del servizio di fonia entrante, verrà addebitato al Cliente il costo amministrativo di cui all’art. 16. Resta intesa che in caso di recesso per Portabilità del numero geografico di rete fissa ad altro operatore terzo, non verrà addebitato al cliente alcun costo.

3.2 Il servizio Tagliacanone WithU è un servizio accessorio del servizio principale Fibra WithU, pertanto in caso di cessazione di quest’ultimo per qualsivoglia ragione, il presente Contratto cesserà automaticamente di produrre effetti e verrà considerato consensualmente risolto.

### 4. Conclusione del contratto e Attivazione del Servizio WithU

4.1 EUROPE ENERGY offre il Servizio Tagliacanone WithU solo ai propri Clienti che abbiano già sottoscritto il contratto Fibra WithU.

4.2 Il Cliente potrà richiedere l’attivazione del servizio Tagliacanone mediante apposita procedura online sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it), ovvero recandosi presso un Punto Vendita tra quelli elencati sul Sito per sottoscrivere il Modulo, completare il proprio identificazione e richiedere l’attivazione del Servizio WithU, ovvero provvedervi tramite call center e successivo invio della predetta documentazione, ovvero, infine, tramite gli agenti di vendita c.d. “porta a porta” EUROPE ENERGY. In ogni caso, il Cliente sotto la propria responsabilità dovrà sempre fornire alla Società e/o ai soggetti dalla stessa indicati i propri dati anagrafici, oltre a copia fronte/retro di un proprio valido documento di riconoscimento (passaporto o carta d’identità), nonché il proprio numero di codice fiscale e tutti gli ulteriori elementi eventualmente occorrenti a garantire la corretta identificazione del Cliente.

Il Cliente è tenuto ad aggiornare EUROPE ENERGY su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati contrattuali e/o identificativi.

La richiesta di attivazione del Servizio WithU, in una qualunque delle modalità descritte in precedenza, vale come proposta contrattuale liberamente accettabile da EUROPE ENERGY.

Al momento della richiesta di attivazione, oltre al documento di identificazione personale sopra richiamato, il Cliente dovrà fornire il numero del cellulare sul quale deviare le chiamate entranti ed, in caso di portabilità del numero, il codice di migrazione/codice segreto fornito dal suo fornitore.

4.3 EUROPE ENERGY si riserva il diritto di non procedere all’attivazione del contratto e del Servizio Tagliacanone WithU e di non

dar seguito alla richiesta di Portabilità del numero, laddove non risulti attivo un contratto per il servizio Fibra WithU a nome dello stesso Cliente, ovvero il Cliente non consenta a EUROPE ENERGY, attraverso la necessaria documentazione, di essere esattamente identificato o nel caso in cui il Cliente risulti civilmente incapace. EUROPE ENERGY si riserva il diritto di non procedere all’attivazione del Servizio WithU, allorché il Cliente sia o sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di EUROPE ENERGY, abbia messo in atto condotte in contrasto con le Condizioni generali di contratto dei Servizi WithU, risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, abbia chiesto l’ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali ovvero risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito. Qualora l’attivazione del Servizio WithU non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a EUROPE ENERGY, la richiesta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, limitatamente al servizio Tagliacanone, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di EUROPE ENERGY nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, EUROPE ENERGY provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente le ragioni che hanno determinato la mancata attivazione del Servizio WithU. Resta inteso che la mancata attivazione del Servizio WithU, nonché della Portabilità del numero, potrebbe verificarsi anche in caso di assenza di riferimenti telefonici all’interno del Modulo, ovvero in caso di mancata risposta da parte del Cliente al tentativo di contatto. In tali casi, il Cliente potrà contattare EUROPE ENERGY per chiedere informazioni sulla mancata attivazione del Servizio WithU. 4.4 Il Contratto si concluderà nel momento in cui EUROPE ENERGY attiverà il Servizio a condizione che abbia ricevuto dal Cliente la modulistica di adesione correttamente compilata con i relativi allegati e ferme restando quanto espresso al presente paragrafo 4. Il Servizio WithU sarà attivato entro il periodo massimo indicato all’art. 12 e nella Carta dei Servizi che forma parte integrante del presente Contratto. L’attivazione del Servizio equivale all’avviso di iniziata esecuzione di cui all’articolo 1327, comma 2, del codice civile. L’attivazione viene confermata al Cliente tramite mail e/o SMS inviato all’indirizzo di posta elettronica e/o numero mobile comunicato dal Cliente con il Modulo di adesione.

### 5. Condizioni economiche

5.1 Il corrispettivo per il Servizio Tagliacanone è costituito da un contributo fisso mensile anticipato secondo il profilo tariffario prescelto in fase di attivazione. I diversi profili tariffari disponibili per il Servizio Tagliacanone WithU sono indicati nell’apposita pagina “Trasparenza Tariffaria” del Sito web WithU.

5.2 A ciascun profilo tariffario corrisponde un numero massimo di minuti mensili di traffico trasferito al numero mobile prescelto. Una volta superato il limite indicato, saranno impediti le ulteriori chiamate ed il Cliente riceverà una notifica che lo avviserà del superamento della soglia massima mensile.

5.3 Il Servizio non prevede alcun costo di attivazione.

5.4 In caso di recesso per cessazione del servizio di fonia entrante, verrà addebitato al Cliente il costo amministrativo sostenuto da Europe Energy per la disattivazione del servizio di €10,00 iva inclusa.

In caso di recesso per Portabilità del numero geografico di rete fissa ad altro operatore terzo, non verrà addebitato al cliente alcun costo.

### 6. Scelta e cambio del Piano Tariffario.

6.1 All’atto della sottoscrizione del Modulo, il Cliente avrà il diritto di scegliere il Piano Tariffario per l’utilizzo dei Servizi WithU tra i Piani Tariffari disponibili al pubblico e pubblicati nell’apposita sezione del sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it). In mancanza di una espressa scelta al momento dell’adesione di un Piano Tariffario da parte del Cliente, EUROPE ENERGY attiverà comunque il Piano Base.

6.2 Il Cliente prende atto che, ove sottoscriva contestualmente al presente Contratto un contratto di energia elettrica e/o gas con EUROPE ENERGY aderendo alle offerte “LUCE WITHU” e/o “GAS WITHU”, ovvero (qualora sia già cliente di EUROPE ENERGY per le utenze gas ed energia) sottoscriva un cambio piano aderendo alle suddette offerte per entrambe o una sola delle forniture energia elettrica e gas, avrà diritto ad usufruire delle Agevolazioni Multiutility WithU secondo quanto descritto nei piani tariffari pubblicati sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it).

In particolare, il Cliente che abbia sottoscritto:

(A) entrambe le suddette offerte gas ed energia elettrica WithU cumulativamente, beneficerà di uno specifico corrispettivo agevolato per il proprio Piano Tariffario e quindi inferiore rispetto al Piano Base secondo il Piano Tariffario Tutto WithU, o Tutto WithU Fibra, o Tutto WithU Mobile come indicato nel Modulo ovvero sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it);

(B) solo una delle suddette offerte WithU, per l’energia elettrica o alternativamente per il gas, beneficerà di uno specifico corrispettivo agevolato per il proprio Piano Tariffario (differente da quello di cui alla lettera (A) che precede), quindi inferiore rispetto al Piano Base come indicato nel Modulo ovvero sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) secondo il Piano Tariffario Facile WithU Luce o Facile WithU Gas;

In ogni caso, il Cliente riconosce espressamente e accetta che, anche ove successivamente all’inizio della fornitura del Servizio Tagliacanone WithU, decida di recedere (anche per cambio fornitore) da uno dei contratti di energia elettrica e/o gas con EUROPE ENERGY, ovvero il contratto per le utility di energia elettrica e/o gas dovesse terminare per qualsivoglia ragione o motivo anche diversi dal recesso (quali ad esempio la risoluzione per inadempimento) perderà le agevolazioni tariffarie allo stesso applicate. In tal caso, al Cliente verrà automaticamente applicata:

1) qualora rimanga comunque in fornitura con EUROPE ENERGY per almeno una utility (energia elettrica o gas) una tariffa agevolata come prevista nei Piani Tariffari Facile WithU Luce e/o Facile WithU Gas, comunque inferiore rispetto al Piano Base, come indicato nel Modulo ovvero sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it);

2) qualora non sia più in fornitura con EUROPE ENERGY per nessuna delle utility energia elettrica e gas, il Piano Base, come indicato sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it);

con decorrenza dal primo mese successivo alla cessazione di una o entrambe le forniture di energia elettrica e/o gas, a seconda dei casi. Rimane inteso che, ove il recesso sia esercitato solo per una delle due utilities gas o energia elettrica, il contratto per la fornitura dell’altra utility non subirà alcuna variazione.

6.3 Il Cliente potrà chiedere il mutamento del Piano Tariffario prescelto a condizione che ciò risulti tecnicamente possibile e che siano soddisfatte le condizioni richieste per la fruizione del nuovo Piano Tariffario. Le modalità per il cambio del Piano Tariffario, nonché la relativa modulistica, sono pubblicate nell’apposita sezione del sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it).

### 7. Modalità di fatturazione e pagamento

7.1 La fattura verrà inviata in formato elettronico all’indirizzo di posta elettronica e/o al recapito telefonico indicato dal Cliente stesso nel Modulo. Tale modalità sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuarne il pagamento entro la data indicata nella fattura stessa. Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore le eventuali variazioni di indirizzo e-mail, nonché di qualsiasi altro dato e/o recapito telefonico necessario ai fini della fatturazione. In difetto, si considerano correttamente inviate e ricevute le fatture trasmesse all’ultimo indirizzo e-mail e/o recapito telefonico noto al Fornitore.

7.2 L’unica modalità di pagamento disponibile al Cliente ed indicata in fattura è il R (Rapporto Interbancario Diretto). E’ onere del Cliente verificare con la propria banca, il buon esito del pagamento effettuato nei confronti del Fornitore e comunicare tempestivamente a quest’ultimo eventuali variazioni dei dati rilevanti; il Fornitore in nessun caso potrà essere considerato responsabile ove i pagamenti non vadano a buon fine per inerzia del Cliente e/o della banca dello stesso.

7.3 I corrispettivi saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro la data indicata nella fattura stessa.

7.4 Il Cliente prende atto e accetta espressamente che – qualora abbia sottoscritto contestualmente al presente Contratto anche un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e/o servizi di telefonia mobile con EUROPE ENERGY e – qualora effettui un unico pagamento cumulativo per tutte le sue forniture, senza dare espressa indicazione della/e fattura/e che intende saldare, indicando eventuali priorità di sua preferenza per il saldo, eventuali pagamenti parziali, di una o più fatture emesse da EUROPE ENERGY verso il Cliente, verranno imputati preliminarmente ai corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica, dopodiché a quelli per gli importi di gas naturale, servizi internet e infine servizi di telefonia mobile e/o telefonia fissa.

### 8. Ritardato pagamento. Mancato pagamento e sospensione

8.1 In caso di mancato pagamento oltre il termine prestabilito, il Cliente è tenuto a corrispondere a EUROPE ENERGY, senza necessità di intimazione o di messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti. Tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla L. n. 108/96 e successive modifiche. Il Cliente è tenuto a saldare il mancato pagamento entro e non oltre il termine di 15 giorni dalla scadenza indicata nella fattura.

Qualora il Cliente non effettui il pagamento entro tale termine, EUROPE ENERGY si riserva la facoltà di sospendere il servizio Tagliacanone e di risolvere il contratto, nel caso di mancato pagamento continui a protrarsi, previo congruo preavviso inoltrato con lettera raccomandata all’indirizzo di residenza indicato dal Cliente al momento della compilazione del Modulo di adesione e/o posta elettronica certificata e/o raccomandata elettronica e/o attraverso altro mezzo elettronico equivalente. Nel caso di frode, ripetuti ritardi o ripetuti mancati pagamenti, EUROPE ENERGY si riserva la facoltà di procedere alla sospensione di ogni altro eventuale Servizio fornito al Cliente anche nel caso in cui i pagamenti di tale ulteriore Servizio risultino regolari, fin tanto che il Cliente non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni. Il Servizio potrà essere riattivato successivamente al pagamento di quanto dovuto, previo inoltre da parte del Cliente della ricevuta di pagamento delle fatture scadute all’indirizzo mail [servicocrediti@withu.it](mailto:servicocrediti@withu.it).

8.2 Eventuali reclami e contestazioni dovranno essere inoltrati secondo quanto previsto dall’articolo 13 delle presenti Condizioni, ma la presentazione del reclamo non esonera il Cliente dall’obbligo di pagamento della fattura contestata.

### 9. Regole sulla fruizione del Servizio

9.1 I Servizi WithU sono destinati ad un uso esclusivamente personale. Il Cliente ha diritto di utilizzare i Servizi WithU secondo quanto previsto dal Piano Tariffario prescelto al momento della sottoscrizione del Modulo o come successivamente modificato e in ragione dell’offerta applicabile allo stesso in funzione dei contratti in essere con EUROPE ENERGY.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio Tagliacanone WithU e le numerazioni assegnate nel rispetto delle leggi, dei regolamenti o disposizioni vigenti in materia, delle normative relative all’uso di risorse di numerazione (quali il Piano Nazionale di Numerazione e provvedimenti relativi) e delle presenti Condizioni generali di contratto, oltreché secondo buona fede e correttezza evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, anche di terzi.

Ad ogni numerazione, portata da altro operatore o assegnata al Cliente da EUROPE ENERGY, sarà contestualmente associato un domicilio d'uso della numerazione nell'ambito del distretto a cui appartiene la numerazione. La numerazione deve essere usata, in accordo al Piano di Numerazione Nazionale vigente.

Il Cliente dovrà, altresì, astenersi dal conseguire o fare conseguire a terzi vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione del servizio Tagliacaneon attivato.

9.2 Il Cliente è tenuto a non utilizzare, né consentire che terzi utilizzino, i Servizi WITHU per scopi illeciti, di lucro o in modo da recare molestia e/o offesa o da violare direttamente o indirettamente diritti o altre posizioni giuridiche di altri utenti e/o di terzi e comunque dovrà tenere indenne EUROPE ENERGY da ogni eventuale responsabilità, costo, danno, onere, che ne dovesse derivare. EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile per i suddetti comportamenti e, più in generale, di qualsiasi dato trasmesso o fruito dai Clienti propri o di altri operatori attraverso la Rete.

9.3 Il Cliente manterrà la titolarità del Contratto, nonché di tutti gli obblighi derivanti dallo stesso e sarà responsabile per eventuali usi impropri o illegali del Servizio Withu a lui intestato.

9.4 EUROPE ENERGY potrà adottare, anche tramite il proprio Operatore di Rete strutturato di riferimento, idonee misure per inibire, anche preventivamente, ogni abuso e/o frode, anche in conformità alla vigente disciplina sulla protezione dei dati personali. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, delle obbligazioni di cui al presente articolo 9 o violazione delle altre disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto, nonché di inosservanza di leggi o regolamenti, EUROPE ENERGY si riserva, previa comunicazione al Cliente, di sospendere immediatamente, totalmente o parzialmente, il Servizio WITHU, opzioni e/o promozioni. Ogni suo diffondere dei Servizi WITHU, che sia contrario a leggi e regolamenti, alle presenti Condizioni Generali di Contratto e alla Carta dei servizi di EUROPE ENERGY S.p.A. ovvero che sia contrario a buona fede e correttezza, configura inadempimento del Cliente, con risoluzione del Contratto e disattivazione dei Servizi WITHU.

#### 10. Portabilità del numero fisso

10.1 Il Cliente potrà chiedere la Portabilità del numero geografico di rete fissa di un operatore terzo verso Withu (o viceversa). Tempi e modalità di erogazione del servizio sono quelli previsti dalle vigenti normative in materia. Nel garantire la corretta fornitura del servizio di Portabilità in entrata EUROPE ENERGY si avvarrà del supporto del proprio fornitore all'ingresso a cui verrà inoltrata la richiesta di portabilità del cliente. La fornitura del servizio di portabilità potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente del codice di migrazione o codice segreto che trova indicato nella fattura del suo attuale fornitore.

Per consentire al proprio Cliente la portabilità verso un operatore terzo, il Cliente avrà bisogno del codice di migrazione comunicato da EUROPE ENERGY in fattura, tramite web o tramite il servizio clienti.

L'instaurazione del rapporto per la fornitura del Servizio Withu e la richiesta di Portabilità non sollevano il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'Operatore Cedente, che potranno ancora sussistere anche a seguito della procedura di Portabilità.

10.2 EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata attivazione o per eventuali disservizi, ritardi, inadempimenti, perdite, danni, diretti e indiretti, sofferti dal Cliente, inerenti al servizio di Portabilità, attribuibili all'attività/responsabilità dell'altro operatore (donante/ricettore) ovvero derivanti da informazioni errate comunicate dal Cliente nel Modulo di adesione al Servizio e nel Modulo di Portabilità, cause di forza maggiore o caso fortuito o, comunque, non imputabili a EUROPE ENERGY. Qualora riscontrati una condizione ostativa alla Portabilità e/o all'attivazione del Servizio Tagliacaneon in base alle norme vigenti e/o alle proprie Condizioni Generali di Contratto, EUROPE ENERGY si riserva di non inoltrare all'operatore di provenienza la richiesta di Portabilità relativa al Cliente.

In caso di richiesta di portabilità del numero, il Cliente dichiara di voler interrompere il contratto con l'operatore telefonico di provenienza. Inoltre, dichiara di essere stato informato riguardo: (i) il fatto che la sottoscrizione del Modulo di Portabilità non lo solleva dagli obblighi derivanti dal contratto con l'operatore telefonico di provenienza; (ii) il fatto che una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non potrà essere revocata e che, in caso di ripensamento, possa chiedere di portare nuovamente il numero verso qualunque operatore. Il Cliente autorizza altresì EUROPE ENERGY ad essere contattato sul numero di telefono fornito a EUROPE ENERGY per comunicazioni riguardanti l'espletamento e la finalizzazione della portabilità del numero stesso. Il Cliente dichiara, infine, che gli è stato sottoposto il modulo riguardante l'assenso o il diniego alla pubblicazione del numero negli elenchi telefonici di cui al successivo art. 11.

10.3 Non è consentita la portabilità di numeri attestati su linee multinumero.

#### 11. Elenchi telefonici generali

11.1 I dati relativi al numero telefonico del Cliente, nonché eventualmente altri suoi dati personali quali, a titolo esemplificativo, l'indirizzo postale, il titolo di studio, la professione o l'attività esercitata e l'indirizzo e-mail, potranno essere inseriti gratuitamente nelle banche dati degli elenchi telefonici generali. Tali elenchi telefonici generali, gestiti da operatori abilitati, sono finalizzati ad agevolare il reperimento e la consultazione dei dati telefonici da parte degli utenti di servizi di telefonia e sono resi disponibili, oltre che in formato cartaceo, anche in forma elettronica, con funzioni di ricerca incorporate. I dati contenuti negli elenchi sono consultabili da chiunque e possono essere oggetto di cessione a terzi, in conformità alla legge e per usi non incompatibili con la finalità per le quali i dati sono stati raccolti.

11.2 L'inserimento dei dati avverrà solo su richiesta scritta del Cliente mediante la compilazione dell'apposito modulo reso disponibile sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it). Il consenso fornito ovvero le informazioni inserite nel citato modulo potranno sempre essere revocati/modificati rivolgendosi ai recapiti indicati sul modulo stesso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale consenso.

11.3 La raccolta e il trattamento dei dati da inserire nell'elenco telefonico generale avverrà nel pieno rispetto della normativa vigente di cui al D.Lgs. 259/2003, alle Delibere AGCOM nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS e s.m.i., nonché nei limiti delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e al D.Lgs. n. 196/03 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ("Codice della Privacy"), dei provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 23/05/2002 e del 15/07/2004, nonché di ogni eventuale successiva modifica o integrazione.

11.4 I Clienti che cambieranno operatore telefonico, passando da un operatore terzo verso Withu e richiedendo la conservazione del numero, se non risponderanno alle domande del questionario o non lo riconsegneranno, manterranno le scelte fatte con il precedente operatore relativamente alla presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite.

#### 12. Qualità del Servizio

12.1 I servizi vengono erogati da EUROPE ENERGY grazie ad un accordo di fornitura all'ingresso con altro fornitore di servizi di fonia debitamente autorizzato.

12.2 Le caratteristiche tecniche del Servizio possono subire delle variazioni per esigenze tecniche di EUROPE ENERGY o del suo fornitore, oppure per causa di guasti o di manutenzione straordinaria. EUROPE ENERGY potrà sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o interventi di manutenzione straordinaria tecnicamente necessari, eccezionali e non prevedibili.

EUROPE ENERGY si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati il Cliente degli interventi programmati di manutenzioni che comportino interruzioni complete del servizio.

12.3 Si fa presente che, nel caso in cui il telefono mobile su cui la chiamata è trasferita si trovi fuori copertura, la chiamata viene inevitabilmente persa.

12.4 Gli standard di qualità del servizio WITHU sono regolati dalla relativa Carta dei Servizi disponibile nei Punti Vendita e sul Sito [www.withu.it](http://www.withu.it). EUROPE ENERGY si impegna a verificare il livello di qualità dei servizi offerti secondo quanto specificamente indicato nella Carta dei Servizi e conformemente agli obiettivi pubblicati sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it).

EUROPE ENERGY garantisce ai propri clienti un tempo di attivazione del servizio non superiore a 5 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del servizio (massimo 12 giorni in caso di portabilità del numero) ed un tempo di riparazione dei malfunzionamenti non superiore a 2 giorni lavorativi.

EUROPE ENERGY non sarà responsabile per l'interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni.

#### 13. Servizio Clienti e Reclami

13.1 EUROPE ENERGY fornisce un servizio di assistenza adeguato alle esigenze dei Clienti, accessibile telefonicamente mediante il numero verde gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni (escluso festività nazionali) dalle 8.00 alle 24.00, in alcuni giorni/orari solo con risponditore automatico, nonché per posta o in via telematica, al quale è possibile, tra l'altro, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti e ai prezzi degli stessi nonché alle procedure di reclamo. Dall'estero sarà possibile chiamare il numero +39 0687621004 (chiamata gratuita da Sim withu indipendentemente dal Paese estero da cui viene effettuata la chiamata). Tutte le informazioni e le notizie utili potranno, inoltre, essere reperite sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it).

13.2 EUROPE ENERGY assicura ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni di disservizi, per telefono (chiamando il numero verde gratuito 800 135 818, ovvero dall'estero chiamando gratuitamente il numero +39 0687621004 in ogni caso parlando con un operatore nei giorni e negli orari indicati sul Sito), per iscritto (all'indirizzo "EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti, San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 - 37036) o per via telematica (all'indirizzo [clienti@withu.it](mailto:clienti@withu.it)).

13.3 EUROPE ENERGY rimborserà al Cliente le somme erroneamente addebitate per il Servizio WITHU. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di Clienti, EUROPE ENERGY effettuerà automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità.

#### 14. Indennizzi

14.1 Gli indennizzi, a cui avrà diritto il Cliente nell'ipotesi in cui EUROPE ENERGY non rispetti gli standard di qualità individuati nella Carta dei Servizi, sono quelli stabiliti nella Carta stessa, ovvero nelle delibere dell'AGCOM in caso di controversia.

14.2 Gli indennizzi potranno essere richiesti per telefono (chiamando il numero verde gratuito 800 135 818, ovvero dall'estero chiamando gratuitamente, fatti salvi eventuali costi addebitati dall'operatore della sim utilizzata, il numero +39 0687621004, in ogni caso parlando con un operatore nei giorni e negli orari indicati sul Sito. Resta inteso che le chiamate effettuate con la Sim withu saranno sempre gratuite, indipendentemente dal Paese estero da cui viene effettuata la telefonata), per iscritto

(all'indirizzo "EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti, San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 - 37036") o per via telematica (all'indirizzo [clienti@withu.it](mailto:clienti@withu.it)).

14.3 Per gli indennizzi diversi da quelli automatici, EUROPE ENERGY accerta, entro 45 giorni dalla segnalazione, la sussistenza dell'eventuale disservizio corrisponderà il relativo indennizzo mediante bonifico bancario.

#### 15. Modifiche del Contratto da parte di EUROPE ENERGY

15.1 Nel corso del rapporto contrattuale, EUROPE ENERGY ha facoltà di modificare unilateralmente le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi e i Piani Tariffari con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione al Cliente per i seguenti motivi: (i) per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico dei Servizi; (iii) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso dei Servizi WITHU; (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione dei Servizi WITHU; (v) per ragioni inerenti alla tutela dei principi di ordine pubblico; (vi) per impedire pratiche scorrette, elusive e/o violazioni delle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto e/o alla Carta dei Servizi e/o ai Piani Tariffari e/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale.

15.2 Sarà cura di EUROPE ENERGY provvedere ad informare il Cliente di ogni modifica del Contratto con un preavviso di 30 giorni con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse e ad aggiornare tempestivamente i documenti informativi resi disponibili tramite il Servizio Clienti WITHU e sul sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it).

15.3 Il Cliente, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del D. Lgs. N. 259/03, potrà accettare le modifiche o recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione dandone evidenza a EUROPE ENERGY mediante comunicazione telefonica al Servizio Clienti da confermare mediante e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, a mezzo raccomandata A/R da inviare a Europe Energy S.p.A. - Servizio Clienti, via Alfred Nobel n. 8 - 37036, San Martino Buon Albergo (VR), entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di EUROPE ENERGY. In mancanza di comunicazione da parte del Cliente nel termine su indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di EUROPE ENERGY della mail e/o della raccomandata A/R di cui sopra.

15.4 Eventuali modifiche alle condizioni contrattuali che risultino migliorative del servizio avranno effetto immediato con esclusione del diritto di recesso senza oneri.

#### 16. Recesso del Cliente e Ripensamento

16.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 15.3, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza motivazione, dandone preavviso scritto a EUROPE ENERGY con 30 (trenta) giorni di anticipo. Tale comunicazione di recesso del Cliente, unitamente ad una fotocopia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità, dovrà essere trasmesso a mezzo e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, a mezzo raccomandata A/R, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo disponibile sul [www.withu.it](http://www.withu.it), ad inviarsi a EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti WITHU, San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 - 37036. Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione da parte di EUROPE ENERGY della e-mail e/o della raccomandata di cui sopra.

16.2 In caso di recesso per cessazione del servizio di fonia entrante, verrà addebitato al Cliente il costo amministrativo sostenuto da Europe Energy per la disattivazione del servizio pari a €10,00 iva inclusa.

In caso di recesso per Portabilità del numero geografico di rete fissa ad altro operatore terzo, non verrà addebitato al cliente alcun costo.

16.3 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali o mediante tecniche di comunicazione a distanza, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206, il Cliente potrà recedere senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi dandone comunicazione a EUROPE ENERGY, mediante e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, lettera raccomandata A/R entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, fatto salvo il caso in cui l'esecuzione del Contratto stipulato mediante tecniche di comunicazione a distanza sia iniziata, con il consenso del Cliente, prima della scadenza del termine di cui sopra.

L'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore.

16.4 Qualora il Cliente intenda trasferire il proprio servizio fonia presso un altro operatore conservando il numero telefonico, EUROPE ENERGY fornirà al Cliente il codice di migrazione secondo le modalità indicate all'art. 10.

In assenza di richiesta di Portabilità del numero, alla cessazione del Contratto, la numerazione di rete fissa associata al Servizio Tagliacaneon sarà disattivata e potrà essere assegnata ad altri Clienti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

#### 17. Risoluzione per inadempimento

17.1 EUROPE ENERGY ha diritto di risolvere il Contratto nel caso in cui il Cliente:

a) violi le norme sulla Fruizione dei Servizi WITHU, secondo quanto previsto all'art. 9;

b) non adempia all'obbligo di pagamento delle fatture entro il termine di 15 giorni dalla data della loro scadenza, ai sensi dell'art. 8.1.

17.2 In caso di risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi del presente articolo, EUROPE ENERGY invierà al Cliente apposita comunicazione a mezzo di lettera raccomandata A/R e/o posta elettronica certificata e/o raccomandata elettronica e/o attraverso altro mezzo elettronico equivalente, a seguito della quale sospenderà il Servizio WITHU previo congruo preavviso e successivamente provvederà a disattivarlo.

Sono fatte salve in ogni caso le azioni di rivalsa e risarcimento per gli eventuali danni subiti.

#### 18. Cessione del Contratto

18.1 In mancanza di espresso consenso da parte di EUROPE ENERGY, il Cliente non potrà trasferire né il Contratto, né i diritti e gli obblighi da esso derivanti. In ogni caso il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso EUROPE ENERGY. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 e seguenti del Codice civile, presta fin d'ora il proprio consenso, affinché EUROPE ENERGY possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a EUROPE ENERGY la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. E' vietato al Cliente rivendere in tutto o in parte il servizio oggetto del presente Contratto.

#### 19. Limitazioni di responsabilità e Manleva

19.1 EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi a causa di ritardi, interruzioni, sospensioni o malfunzionamenti del Servizio che risultino imputabili a fatto del Cliente o di terzi, o dipendenti da cause di forza maggiore o caso fortuito.

19.2 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne EUROPE ENERGY da ogni pretesa, azione ed eccezione da parte di terzi o da ogni altra conseguenza pregiudizievole (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuale richiesta di risarcimento danni) derivi, direttamente o indirettamente, dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso al Servizio Withu, di norme di legge e di regolamento ovvero dall'inosservanza di disposizioni del Contratto.

19.3 EUROPE ENERGY non sarà responsabile, e a tal fine il Cliente espressamente manleva EUROPE ENERGY, per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente per il tramite del Servizio.

#### 20. Tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro competente

20.1 Per le controversie nascenti dal mancato rispetto di previsioni delle presenti condizioni contrattuali e della Carta dei Servizi nonché di norme legislative e di delibere dell'AGCOM applicabili al presente Contratto dovrà essere esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente, tramite piattaforma ConciliaWeb, ovvero presso uno degli altri organismi indicati al secondo comma dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Sul punto, si precisa che sono escluse dall'ambito di applicazione del predetto regolamento: i) le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente e ii) le controversie promosse ai sensi degli artt. 137, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

20.2 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia derivante dal Contratto non definita in sede di conciliazione la competenza territoriale sarà del giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente (in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. 206/2005), se ubicati nel territorio dello Stato..

Rev. 11.20/2. Aggiornamento novembre 2020

