

Il contratto tra Iliad Italia S.p.A. («Iliad») e l'Utente per la fornitura di servizi di telefonia vocale e di connessione dati su rete fissa e servizi di connessione dati su rete mobile («Servizi»), nonché di prodotti e servizi aggiuntivi/accessori («Servizi Aggiuntivi») è composto dalla Brochure Prezzi, dalla Carta dei Servizi, dalla Sintesi Contrattuale dell'offerta, dai documenti di trasparenza tecnica e tariffaria, dall'Informativa Privacy e dalle presenti Condizioni Generali nonché, in caso di fornitura dell'Iliadbox e/o di altro apparato, dalle Condizioni Generali di Fornitura e Utilizzo di Appareti («Contratto»), che sono resi disponibili alla persona fisica titolare del Contratto («Utente») prima della conclusione del Contratto, sul sito internet www.iliad.it («Sito Internet») e sull'Area Personale del Sito Internet.

ARTICOLO 1. FORNITURA DEI SERVIZI

a) Servizio Fibra

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

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

Prezzi.

b) Servizio Dati su rete Mobile

Iliad fornisce all'Utente l'accesso ad un servizio prepagato di connessione dati su rete mobile, all'interno delle aree coperte dal servizio di Iliad, di cui l'Utente può usufruire esclusivamente tramite il dispositivo per la connessione mobile («Dispositivo Mobile») che sarà fornito da Iliad in comodato d'uso gratuito unitamente ad una SIM dati Iliad integrata o inserita in tale Dispositivo Mobile («Servizio Dati Mobile»), secondo le modalità e tempistiche descritte dall'art. 3 delle presenti Condizioni Generali.

La SIM dati è utilizzabile solo in Italia e non è abilitata al roaming estero.

c) Servizi aggiuntivi

Iliad potrà fornire all'Utente, direttamente e/o tramite soggetti terzi da essa individuati, i Servizi Aggiuntivi alle condizioni indicate nella Brochure Prezzi e nella Sintesi Contrattuale dell'offerta selezionata dall'Utente. Tali Servizi Aggiuntivi, qualora offerti da soggetti terzi, saranno disciplinati dalle condizioni contrattuali di tali soggetti.

ARTICOLO 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La sottoscrizione dei Servizi potrà essere effettuata sul Sito Internet, anche presso gli Iliad Store e Corner, nonché presso i distributori autorizzati Iliad da Utenti che abbiano compiuto il diciottesimo anno d'età. L'Utente riceverà conferma della conclusione del Contratto via e-mail.

Nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, l'Utente avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 giorni a partire dalla conclusione del Contratto, durante il quale potrà recedere dallo stesso tramite il modulo https://www.iliad.it/docs/modulistica/comunicazione_di_recesso.pdf disponibile nella sezione Modulistica del Sito Internet o

comunicando chiaramente la volontà di recedere secondo le modalità di cui all'art. 9. Su espressa richiesta dell'Utente, la fornitura dei Servizi (inclusa la migrazione e portabilità del numero, se richieste) potrà essere avviata prima della scadenza del suddetto periodo di ripensamento. In caso di esercizio del diritto di recesso entro il termine dei 14 giorni di ripensamento, ma dopo che il Contratto abbia avuto esecuzione su richiesta dell'Utente, Iliad addebiterà all'Utente un importo proporzionale ai Servizi forniti fino al momento in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, e alle attività svolte ai fini dell'attivazione, utilizzando gli stessi mezzi di pagamento utilizzati dall'Utente per il pagamento iniziale, salvo espressa indicazione di un diverso mezzo di pagamento da parte dell'Utente. In caso, invece, di esercizio del diritto di recesso entro il termine dei 14 giorni di ripensamento e in assenza di richiesta di attivazione dei Servizi prima di tale scadenza, Iliad rimborserà ogni importo pagato dall'Utente in relazione al Contratto, entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, secondo le medesime modalità di cui sopra.

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

ARTICOLO 3. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

a) Servizio Fibra

Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo, i Servizi Fibra sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto (o, nel caso in cui l'Utente non abbia richiesto l'attivazione immediata dei Servizi, dalla data in cui è decorso il periodo di ripensamento di 14 giorni, ai sensi del precedente art. 2), fatti salvi impedimenti non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica, e ferma restando la possibilità di tempistiche più brevi laddove tecnicamente fattibile. Qualora la fornitura dei Servizi, la realizzazione della linea o lo svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche all'attivazione risultino impossibili o eccessivamente onerose, anche per ragioni tecniche o amministrative, Iliad potrà comunicare all'Utente (anche via e-mail) la risoluzione del Contratto. Ai fini dell'attivazione dei Servizi e dell'installazione dell'Iliadbox, potrebbe essere necessario un intervento tecnico presso il domicilio dell'Utente (per lo svolgimento del quale è richiesta la piena collaborazione dell'Utente), nonché l'installazione di linee, raccordi e/o dispositivi. Iliad si riserva di addebitare gli eventuali costi aggiuntivi legati a tali interventi, che saranno preventivamente comunicati all'Utente. Iliad non risponde delle attività svolte in autonomia dall'Utente. Se previsto da Iliad per l'offerta sottoscritta, l'Utente potrà richiedere variazioni dei Servizi, che Iliad effettuerà se tecnicamente e commercialmente fattibili, ed applicando gli eventuali costi indicati nella Brochure Prezzi. Gli Utenti possono richiedere la migrazione della linea telefonica e la portabilità del numero da un operatore terzo a Iliad, secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità, fornite all'Utente all'atto della richiesta di migrazione o portabilità. La richiesta di migrazione della linea inclusiva della portabilità del numero comporta la cessazione del contratto relativo alla linea e al numero utilizzato con il precedente operatore. In caso di richiesta della sola portabilità del numero, il precedente gestore potrebbe richiedere l'invio di una comunicazione di recesso ad hoc da parte dell'Utente. L'eventuale esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 2 non comporta, laddove eventualmente richiesto dall'Utente all'operatore di provenienza, il ripristino automatico del contratto risolto con l'operatore di provenienza. È onere dell'Utente verificare la compatibilità dei servizi in attivazione con i propri dispositivi già attivi sull'impianto (ad es.: teleallarme, centralino, videosorveglianza ed altri dispositivi digitali ad uso complementare rispetto al Servizio Fibra).

b) Servizio Dati Mobile

Gli Utenti hanno la possibilità di richiedere una SIM dati, integrata o inclusa nel Dispositivo Mobile, che sarà spedita da Iliad entro 60 giorni dalla data di richiesta. La SIM dati e il Dispositivo Mobile dovranno essere richiesti a seguito dell'attivazione del Servizio Fibra, secondo le modalità comunicate da Iliad al momento della sottoscrizione del Contratto. La SIM dati dovrà essere attivata dall'Utente sulla propria Area Personale, previa esecuzione delle procedure di identificazione personale previste dalla normativa vigente.

La SIM è strettamente personale e destinata esclusivamente all'utilizzo del Servizio Dati Mobile tramite il Dispositivo Mobile fornito da Iliad in comodato d'uso gratuito. La SIM dati e il Dispositivo Mobile resteranno di esclusiva proprietà di Iliad e l'Utente manterrà l'obbligo di custodirli con la massima diligenza, anche al fine di evitare qualsiasi utilizzo per finalità non consentite o non autorizzate dal Contratto o dalla legge. In caso di smarrimento, furto, clonazione o uso fraudolento o non autorizzato della SIM e/o del Dispositivo Mobile, l'Utente dovrà darne immediatamente comunicazione a Iliad, così da consentire la sospensione del Servizio Dati Mobile. Iliad fornirà una nuova SIM dati e un nuovo Dispositivo Mobile, e si riserva la facoltà di addebitare all'Utente il costo di sostituzione, previsto nella Brochure Prezzi. Il Contratto resterà comunque in vigore e il corrispettivo del Servizio rimarrà dovuto.

c) Servizi Aggiuntivi

Gli Utenti hanno la possibilità di attivare i Servizi Aggiuntivi inclusi nell'offerta selezionata, dopo l'attivazione del Servizio Fibra, secondo le modalità e tempistiche comunicate da Iliad in fase di sottoscrizione del Contratto. Il corrispettivo del Servizio rimarrà dovuto indipendentemente dalla richiesta di attivazione dei Servizi Aggiuntivi da parte dell'Utente.

ARTICOLO 4. CONDIZIONI ECONOMICHE

Il prezzo per la fornitura dei Servizi è indicato nella Brochure Prezzi, nella Sintesi Contrattuale e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Internet. I corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi sono applicati su base mensile e addebitati nella fattura emessa con cadenza mensile anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio. La fattura sarà elettronica, verrà inviata per via telematica attraverso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SdI) e potrà essere scaricata dall'Utente nell'area riservata sul sito dell'Agenzia delle Entrate. Una copia della fattura (non valida a fini fiscali) verrà in ogni caso inviata via e-mail/posta e messa a disposizione dell'Utente nell'Area Personale con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento. Qualora l'Utente richieda anche l'invio della fattura cartacea a mezzo postale, Iliad addebiterà il contributo per le spese di spedizione indicato nella Brochure Prezzi. Il corrispettivo per la fornitura dei Servizi dovrà essere pagato dall'Utente per intero, entro il termine indicato nella fattura, con addebito automatico effettuato direttamente sulla carta di pagamento o sul conto corrente bancario attraverso SEPA DD, oppure mediante bollettini postali. Qualora il pagamento sia effettuato tramite addebito automatico, in caso di fallimento di quest'ultimo Iliad ripeterà il tentativo fino all'avvenuto pagamento.

Qualora il pagamento sia effettuato tramite bollettino postale, Iliad potrà richiedere all'Utente il versamento dell'importo indicato nelle Brochure Prezzi a titolo di deposito cauzionale infruttifero, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni di pagamento di cui al presente Contratto, e dell'obbligo di restituzione degli apparati forniti da Iliad (ove previsti). In caso di cessazione del Contratto o passaggio al pagamento del corrispettivo mediante addebito automatico, qualora siano state correttamente adempite tutte le obbligazioni contrattuali, il deposito cauzionale sarà restituito all'Utente entro 60 giorni e previa compensazione con gli eventuali crediti vantati da Iliad verso l'Utente. In caso di mancato pagamento - anche parziale - dei corrispettivi entro il termine indicato in fattura, Iliad potrà: (i) richiedere il rimborso dei costi operativi sostenuti, (ii) applicare gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti percentuali, (iii) sospendere e/ o rallentare i Servizi, in tutto o in parte, con un preavviso di 40 giorni, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni (a meno che non sia stato presentato formale reclamo ai sensi dell'art. 9 o non sia stata avviata una controversia, e fino al momento in cui Iliad non abbia definito tale reclamo o la controversia si sia conclusa), nonché (iv) risolvere il Contratto secondo le modalità di cui all'art. 8.

La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

Iliad potrà avvalersi di terzi per il recupero del credito vantato nei confronti dell'Utente e derivante dal Contratto e/o cedere tale credito a terzi. Laddove previsto da Iliad, l'Utente avrà diritto ad una riduzione dei corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi, previa associazione di questi ultimi ad un'offerta Iliad mobile e a condizione che l'Utente risulti titolare di tale offerta (sottoscritta anche successivamente) ed imposti per entrambe le offerte (fissa e mobile) un metodo di pagamento automatico (addebito su conto corrente o su carta di credito o di debito). Al venir meno di tali condizioni, l'Utente non potrà continuare ad usufruire della suddetta riduzione dei corrispettivi ricorrenti per la fornitura dei Servizi, che potrà essere riattivata dall'Utente stesso solo a partire dalla mensilità successiva in cui si è verificato il ripristino delle condizioni di attivazione.

ARTICOLO 5. OBBLIGAZIONI DELL'UTENTE

L'Utente è tenuto a comunicare a Iliad i propri dati personali esatti e le informazioni sugli strumenti bancari di pagamento al momento della sottoscrizione del Contratto, nonché le relative modifiche per l'intera durata del Contratto. È severamente vietato ogni utilizzo dei Servizi, dell'Iliadbox, del diverso apparato scelto dall'Utente e/o degli altri apparati forniti da Iliad (Dispositivo Mobile e altri prodotti opzionali inclusi nell'offerta e/o scelti dall'Utente) in maniera non conforme (in tutto o in parte) alle loro caratteristiche, funzioni e/o finalità, per fini diversi da quelli di uso personale (ad esempio, per lo svolgimento di attività imprenditoriale), e in violazione di qualsiasi normativa o obbligazione contrattuale. In particolare, è proibito: manomettere o intervenire sugli impianti di rete; interferire in qualsiasi modo con le reti e i sistemi di altri Utenti (ad esempio, attraverso azioni di mailbombing, hacking, cracking) e utilizzare i Servizi per molestie o altri abusi nei confronti di terzi; effettuare la rivendita a terzi dei Servizi o del relativo traffico; utilizzare il Servizio come gateway per il re- indirizzamento delle comunicazioni; utilizzare il Servizio verso qualsiasi server o piattaforma di servizi che benefici di una remunerazione diretta o indiretta dovuta alla durata delle chiamate effettuate dall'Utente; utilizzare i Servizi mediante selezione automatica o continuativa di numeri; fruire dei Servizi in maniera fraudolenta o illecita, o con finalità fraudolente o illecite; utilizzare Internet ai fini della diffusione di contenuti illeciti, incluse comunicazioni indesiderate (spam) o in violazione di diritti di proprietà intellettuale di terzi. È inoltre vietato all'Utente cedere il Contratto o i diritti/obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di Iliad.

Qualora l'Utente dia accesso ai Servizi ad un minore di 18 anni su cui eserciti la responsabilità genitoriale o la tutela è tenuto a vigilare sull'uso corretto degli stessi, impegnandosi a prevenire ogni comportamento illecito o lesivo di diritti altrui, in particolare mediante l'uso della rete e dei servizi digitali. L'Utente è civilmente responsabile, ai sensi dell'art. 2048 del Codice Civile, per i danni cagionati a terzi dal minore in conseguenza ad atti illeciti posti in essere attraverso l'uso dei Servizi.

ARTICOLO 6. QUALITÀ DEI SERVIZI - RESPONSABILITÀ DI ILIAD

Le Carte dei Servizi indicano criteri e standard di qualità dei Servizi a cui si attiene Iliad, nonché gli indennizzi in caso di mancata osservanza. Le prestazioni del Servizio potranno variare in ragione, tra l'altro, del livello di congestione della rete, dei server dei siti web cui il Cliente si collega e delle caratteristiche dei dispositivi utilizzati dall'Utente. In particolare, la fornitura, le prestazioni e l'ampiezza di banda del Servizio Dati Mobile potranno variare anche in ragione, tra l'altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, degli ostacoli presenti tra la rete e il Dispositivo Mobile e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi.

Per preservare integrità e sicurezza della rete, ed evitarne il congestionamento, nonché per ottimizzare l'accesso alle risorse di rete per tutti gli Utenti, Iliad potrà implementare, temporaneamente e in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potrebbero incidere sulla velocità delle applicazioni che richiedono un maggior consumo di capacità di banda (ad esempio, peer-to-peer, file sharing, etc.), sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità dei contenuti video.

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

ARTICOLO 7. DURATA E RECESSO

Il Contratto avrà efficacia dal giorno in cui è stato accettato dall'Utente e la sua durata è indicata nella Brochure Prezzi. L'Utente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, attraverso una comunicazione di recesso inviata, con preavviso di almeno 30 giorni unitamente ai propri dati personali, numero di telefono e copia di un documento di identità, tramite comunicazione scritta a: Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano, o via pec all'indirizzo ccilmi@legalmail.it, presso gli Iliad Store o tramite l'Area Personale del Sito Internet. In caso di recesso dal Contratto, Iliad potrà addebitare l'importo indicato nella Brochure Prezzi, a titolo di copertura dei costi di dismissione o trasferimento della linea sostenuti da Iliad, nei limiti

previsti dalla normativa applicabile. Qualora l'Utente receda dal Contratto e, contestualmente, richieda la migrazione dei Servizi e/o la portabilità del numero ad altro operatore, Iliad fornirà all'Utente le informazioni necessarie (incluso il Codice di Migrazione e / o Portabilità) per avviare tale trasferimento.

Il recesso dal Contratto comporta la cessazione del Servizio Fibra, del Servizio Dati Mobile nonché dei Servizi Aggiuntivi richiesti dall'Utente.

ARTICOLO 8. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

Fermo restando quanto previsto dall'art. 4 in caso di mancato o ritardato pagamento, Iliad potrà sospendere e/o rallentare i Servizi, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni, in caso di: violazione da parte dell'Utente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale relativo agli articoli 1, 4 e 5; uso dei Servizi da parte dell'Utente che risulti fraudolento o illecito, o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete di Iliad o dei suoi operatori partner; dichiarazioni non veritiere, furto d'identità o mancata correzione di dati personali inesatti da parte dell'Utente; mancato pagamento di corrispettivi per la fornitura del Servizio (a meno che non sia stato inoltrato formale reclamo ai sensi dell'art. 9, e fino al momento in cui Iliad non abbia risposto a tale reclamo); mancata o inesatta comunicazione a Iliad, o mancato aggiornamento, dei dati personali e delle coordinate bancarie da parte dell'Utente.

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

Fermi restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, Iliad potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cc, previo preavviso comunicato a mezzo lettera raccomandata A/R e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni di alcun tipo, qualora le cause di sospensione non siano state risolte entro un termine di 5 giorni dalla sospensione dei Servizi. Resta inteso che la sospensione verrà disposta in relazione a tutti i servizi oggetto dell'inadempimento dell'Utente. La risoluzione del Contratto comporterà la cessazione della fornitura di tutti i Servizi oggetto del Contratto.

ARTICOLO 9. COMUNICAZIONI E RECLAMI

Gli Utenti potranno chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, contattando il Servizio Utenti di Iliad al numero 177 (gratuito per chiamate dall'Italia) o, se all'estero, al numero +39 351 8995177 (costo dipendente da tariffa roaming internazionale), inviando una raccomandata A/R a Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano oppure tramite l'Area Personale. Iliad si impegna a definire ogni reclamo/ segnalazione entro 30 giorni dalla sua ricezione e a comunicarne l'esito entro i 10 giorni successivi. In caso di (i) attivazione dei Servizi in ritardo rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi, e (ii) sospensione o cessazione del servizio senza preavviso o in assenza dei presupposti, l'Utente potrà ottenere automaticamente gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi, tramite semplice segnalazione del ritardo o del disservizio. In tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo con richiesta esplicita di indennizzo. Le modalità di richiesta e concessione anche degli ulteriori indennizzi sono riportate nella Carta dei Servizi. Se non soddisfatti dell'esito del reclamo/segnalazione, gli Utenti potranno promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>), secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (Delibera AGCOM 203/18/CONS e s.m.i.) anche illustrate sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>, oppure dinnanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005).

ARTICOLO 10. MODIFICHE CONTRATTUALI

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

- i) sopravvenute esigenze tecniche, economiche od organizzative (anche con riferimento a modifiche e interventi sulla rete o sulle strutture commerciali);
- ii) mutamenti nel quadro normativo e regolatorio di riferimento che incidano sull'equilibrio economico e/o in maniera significativa su aspetti organizzativi;
- iii) esigenza di assicurare il corretto ed efficiente utilizzo del Servizio e della SIM.

L'Utente verrà tempestivamente informato delle modifiche contrattuali previste e delle relative ragioni anche attraverso e-mail, SMS e/o avviso sul Sito Internet. Le modifiche contrattuali acquisteranno efficacia decorsi 30 giorni dalla data in cui sono state comunicate all'Utente che, entro il termine

di 60 giorni dalla data di comunicazione, potrà recedere dal Contratto (anche chiedendo la portabilità) senza costi di disattivazione. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si intenderanno accettate dall'Utente.

ARTICOLO 11. LEGGE APPLICABILE E COMPETENZA

Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

In caso di controversie, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 8, l'Utente potrà adire l'autorità giudiziaria. In tal caso, il Tribunale di Milano avrà competenza esclusiva obbligatoria, salve le ipotesi in cui l'Utente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), risultando in tal caso applicabile la disciplina sulla competenza territoriale prevista dal Codice del Consumo.