

Articolo 1 – Oggetto del presente Contratto e definizioni

1.1 Il presente Contratto disciplina la fornitura di E.C.E. con il brand MyZeus dei servizi meglio specificati nel modulo di adesione, debitamente compilato, sottoscritto ed inviato dal cliente. Resta inteso che ogni modulo di adesione sottoscritto dal cliente rappresenta un accordo separato e distinto tra E.C.E. ed il cliente che verrà disciplinato e regolato dalle presenti condizioni generali di contratto e dalle condizioni specifiche per ciascun servizio offerto al cliente.

1.2 Nel presente Contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nella presente sezione (i termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa):

“AI Act”: Regolamento (UE) 2024/1689 che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale;

“Cliente”: la persona fisica o persona giuridica (identificata nel Modulo di adesione) che agisce per scopi riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta;

“Condizioni Generali di Contratto”: le presenti condizioni generali di contratto, che stabiliscono i termini e le condizioni comuni a tutti i Servizi forniti da E.C.E. ai sensi del presente Contratto;

“Condizioni Specifiche di Servizio”: le condizioni speciali dei Servizi, ciascuna delle quali prevede una disciplina specifica per la singola tipologia di Servizio fornito da E.C.E.;

“Contratto”: indica, congiuntamente, le Condizioni Generali di Contratto, le Condizioni Specifiche di Servizio, i Moduli di adesione di volta in volta sottoscritti dal Cliente e tutta la documentazione relativa e specifica per l'attivazione di ciascuno dei Servizi come meglio indicato nelle Condizioni Specifiche;

“Corrispettivi”: tutti i corrispettivi relativi ai Servizi indicati nelle CTE e nel Sito Web;

“CTE”: il documento tecnico/economico (pubblicato anche sul Sito Web) contenente la descrizione dettagliata dei Servizi e dei Corrispettivi;

“E.C.E.”: Energia Capitale E.S.Co. S.r.l. (con sede in legale in Viale America 111, 00144 Roma, Numero REA 1384507, codice fiscale e partita IVA 12570671003, capitale sociale euro 3.000.000 interamente versato) operatore debitamente autorizzato ai sensi della vigente normativa e regolamentazione ad offrire al pubblico (i) servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e mobile e (ii) energia elettrica e gas naturale;

“Forza Maggiore”: qualsiasi circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di E.C.E. quali, a titolo esemplificativo, atti dell'autorità, guerre, incendi, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche, epidemie o pandemie;

“Modulo di adesione”: il documento con il quale il Cliente richiede a E.C.E. l'attivazione o la modifica di uno o più Servizi ai sensi del presente Contratto;

“Output AI”: qualsiasi testo, immagine, audio, video, riga di codice software, informazione, raccomandazione, previsione, classificazione, dashboard, report, ottimizzazione o altro risultato tangibile generato da un Sistema AI;

“Servizio” o “Servizi”: ciascuno dei Servizi descritti nelle Condizioni Specifiche, nel Sito Web, nelle CTE e specificati nel Modulo di adesione che saranno richiesti dal Cliente e forniti da E.C.E. con il brand MyZeus ai sensi del presente Contratto;

“Sistema AI”: come definito all'articolo 3 (1) dell'AI Act, un sistema automatizzato progettato per funzionare con livelli di autonomia variabili e che può presentare adattabilità dopo la diffusione e che, per obiettivi specifici o impliciti, deduce dall'input che riceve come generare output quali previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali.

“Sito Web”: indica il sito www.myzeus.com o altro sito sempre di proprietà di E.C.E. dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei Servizi.

1.3 Resta inteso che (salvo quanto espressamente concordato per iscritto tra le Parti) gli eventuali contrasti tra i documenti che compongono il Contratto dovranno essere risolti secondo il seguente ordine di priorità: (i) le Condizioni Specifiche di Servizio; (ii) le Condizioni Generali di Contratto; (iii) il Modulo di adesione e (iv) tutta la documentazione relativa e specifica per l'attivazione di ciascuno dei Servizi come meglio indicato nelle Condizioni Specifiche.

1.4 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, le Condizioni Specifiche per ciascun Servizio, la sintesi contrattuale nonché gli allegati e/o moduli ivi richiamati relativi alla fornitura dei Servizi sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel Sito Web e con altre adeguate modalità di diffusione. Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, delle Condizioni Specifiche per ciascun Servizio, della sintesi contrattuale e di tutte le informazioni di cui alla presente normativa e regolamentazione vigente, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del contratto stesso.

1.5 E.C.E. si impegna a fornire al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informazione costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale e la

fornitura dei Servizi che possano essere di interesse per il Cliente. Tale comunicazione avverrà tramite i recapiti (indirizzo di residenza, recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica, etc.) forniti dal Cliente stesso al momento della richiesta dei Servizi o resi noti successivamente a E.C.E. A tale proposito, il Cliente dichiara ed accetta che tutte le comunicazioni inviate ai suoi recapiti indicati nel Modulo di adesione si intenderanno conosciute dal Cliente.

Articolo 2 – Sottoscrizione del Contratto ed attivazione dei Servizi

2.1 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: (i) di avere la capacità giuridica e di essere dotato di tutti i diritti e i poteri necessari per sottoscrivere e dare piena esecuzione al presente Contratto; (ii) che tutti i dati che verranno forniti a E.C.E. sono veritieri; (iii) di avere preso visione e di avere compreso le caratteristiche tecniche dei Servizi e le modalità di fornitura da parte di E.C.E. secondo quanto dettagliatamente indicato nelle CTE e nelle Condizioni Specifiche; (iv) di volere fruire dei Servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale e che, pertanto, è espressamente esclusa l'applicabilità della normativa in materia di tutela dei consumatori, ivi incluso, senza limitazione, il d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206.

2.2 E.C.E. si riserva il diritto di non concludere il presente Contratto qualora: (i) non riceva copia tutta la documentazione contrattuale prevista per ciascun Servizio ai sensi del presente Contratto; (ii) il Cliente sia sottoposto a procedure concorsuali e/o esecutive e/o iscritto al registro dei protesti; (iii) il Cliente sia stato inadempiente nei confronti di E.C.E. e non abbia ancora sanato tali inadempimenti; (iv) il Cliente non fornisca a E.C.E. le garanzie (ove previste). E.C.E. ha diritto e si riserva di subordinare l'attivazione della fornitura alla valutazione dell'affidabilità del Cliente, in osservanza delle norme in materia di trattamento dei dati personali, sulla scorta di informazioni provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi, al cui accesso il Cliente acconsente con la sottoscrizione del Contratto. (ii) registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) informazioni statistiche. A seguito delle verifiche creditizie, qualora lo ritenga opportuno, E.C.E. non darà esecuzione al Contratto, informando il Cliente, che continuerà ad essere fornito dal suo precedente fornitore.

2.3 Resta inteso che a seguito della richiesta di Servizi effettuata dal Cliente, gli stessi possano risultare non attivabili alle condizioni pattuite per effetto di limitazioni tecniche non imputabili a E.C.E.. In questo caso E.C.E. ne darà tempestiva comunicazione scritta al Cliente e il relativo Modulo di adesione si intenderà automaticamente risolto senza alcun onere e responsabilità a carico di E.C.E..

2.4 Fatto salvo quanto eventualmente previsto nelle Condizioni Specifiche per ciascun Servizio, nel caso in cui E.C.E. non comunichi al Cliente il rifiuto del Modulo di adesione nei termini di 15 (quindici) giorni dalla relativa ricezione, esso si intenderà tacitamente accettato. Fermo restando quanto precede, il Modulo di adesione dovrà intendersi come espressamente accettato anche nel caso in cui E.C.E. abbia iniziato la prestazione dei Servizi oggetto del Modulo di adesione nei 15 (quindici) giorni successivi alla relativa ricezione.

2.5 Il Cliente prende atto e riconosce che: (i) qualsiasi termine e condizione aggiunto al Modulo di adesione che non sia stato espressamente approvato per iscritto da E.C.E. è da considerarsi sin d'ora come non apposto e inefficace; (ii) fermo restando quanto precede, ciascun ordine e/o richiesta di prestazione di Servizi ai sensi del presente Contratto dovrà essere trasmesso utilizzando il modello di Modulo di Adesione o tramite il Sito Web, dovendosi considerare sin d'ora rifiutata ogni richiesta presentata secondo modalità difformi.

2.6 Il presente Contratto può essere firmato tra le Parti attraverso una delle seguenti modalità: punti vendita territoriali, agenzie, modalità telefonica (teleselling inbound o outbound), comparatori, Sito Web, richiesta di contatto dal Sito ed infine tramite linkform, ovvero la funzionalità che prevede l'invio del Modulo di adesione al Cliente tramite e-mail o WhatsApp, consentendo al Cliente di completare la richiesta della fornitura tramite l'apposito link. Nel caso in cui il Contratto sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso è reso disponibile al Cliente nella sua Area Riservata del Sito Web. Nel caso in cui il Contratto sia concluso telefonicamente sono rese disponibili, oltre alla registrazione della telefonata relativa all'approvazione delle condizioni contrattuali ed economiche, anche la successiva conferma di essa da parte del Cliente, previa esplicita richiesta dello stesso di fornire tale conferma mediante registrazione.

2.7 Il Cliente acconsente espressamente a che E.C.E., per la prestazione e fornitura dei Servizi oggetto del presente Contratto, possa avvalersi di fornitori scelti a

insindacabile ed esclusiva discrezione di quest'ultima, ai quali E.C.E. potrà affidare la prestazione di tutte o alcune le attività di cui al presente Contratto.

Articolo 3 – Durata del Contratto, recesso ed effetti della cessazione

3.1 Indipendentemente dalla specifica durata di ciascun Servizio come indicata nel relativo Modulo di adesione, il presente Contratto sarà efficace per tutto il periodo in cui sarà attivo almeno un Servizio e per i 6 (sei) mesi successivi alla cessazione di quest'ultimo. Nel caso in cui il Cliente non richieda l'attivazione di ulteriori Servizi nel predetto termine di 6 (sei) mesi, il presente Contratto si intenderà definitivamente cessato.

3.2 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** la durata del Modulo di adesione è stabilita dalle Parti e decorre dalla Data di Attivazione del Servizio; **(ii)** non è previsto il recesso da parte di entrambe le Parti prima della scadenza indicata nelle Condizioni Specifiche; **(iii)** alla scadenza indicata nel Modulo di Adesione, il Servizio sarà rinnovato di anno in anno salvo disdetta proveniente da una delle Parti, da comunicarsi con i giorni di preavviso indicati nelle Condizioni Specifiche.

3.3 Resta inteso che le Condizioni Specifiche per ciascun Servizio potranno prevedere condizioni diverse da quelle sopraindicate, per il recesso del Cliente.

3.4 In caso di cessazione dell'efficacia del presente Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, E.C.E. cesserà definitivamente la prestazione dei Servizi e non accetterà ulteriori Moduli di adesione da parte del Cliente. Ove la cessazione dovesse riguardare soltanto uno o più dei Servizi attivati dal Cliente, E.C.E. cesserà con effetto immediato esclusivamente la prestazione di quei determinati Servizi.

Articolo 4 – Obblighi del Cliente

Per tutta la durata del presente Contratto e fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa e regolamentazione vigente e previsto nelle Condizioni Specifiche, il Cliente si impegna a: **(i)** corrispondere a E.C.E. i Corrispettivi anche qualora i Servizi forniti da E.C.E. siano stati utilizzati illegittimamente da terzi, senza autorizzazione e/o all'insaputa del Cliente; **(ii)** utilizzare i Servizi nel rispetto della normativa e/o regolamentazione vigente; **(iii)** non utilizzare i Servizi per commettere illeciti di qualsiasi natura; **(iv)** utilizzare, per il collegamento alla rete E.C.E., unicamente apparati e apparecchiature omologati nel rispetto delle relative prescrizioni tecniche; **(v)** adottare tutte le misure di sicurezza logica, fisica e organizzativa necessarie a proteggere i propri sistemi informativi in modo da evitare che, in loro assenza, si possano provocare danni ad E.C.E. o malfunzionamenti dei Servizi erogati a favore anche di altri clienti; **(vi)** fornire a E.C.E. tutte le informazioni necessarie a consentire a quest'ultima di prestare correttamente e tempestivamente i Servizi in conformità al presente Contratto, nonché comunicare immediatamente ogni fatto rilevante che potrebbe influire sulla corretta e tempestiva prestazione dei Servizi o che, in generale, possa impattare negativamente su E.C.E., sulle attività di quest'ultima e/o sui terzi; **(vii)** prestare a E.C.E. tutta la collaborazione e l'assistenza necessaria per l'attivazione dei Servizi.

Articolo 5 – Corrispettivi e termini di pagamento

5.1 A fronte della prestazione dei Servizi, il Cliente si impegna a pagare a E.C.E. i Corrispettivi previsti nelle CTE e nel Modulo di adesione, in conformità alle modalità e alle tempistiche ivi previste. In assenza di espressa previsione nel Modulo di adesione, i Corrispettivi dovranno essere pagati entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa fattura emessa da E.C.E..

5.2 Il pagamento dei Corrispettivi non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione ivi incluse quelle previste dall'articolo 1460 del Codice civile. E.C.E. si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel Modulo di adesione nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente.

5.3 Fermo restando quanto previsto nelle Condizioni Specifiche per ciascun Servizio, ogni contestazione relativa alle fatture emesse da E.C.E. dovrà pervenire non oltre 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura da parte del Cliente. In difetto, la fattura si considererà definitivamente e inderogabilmente accettata. Salvo diversamente indicato nel Modulo di adesione, tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto dell'IVA e di ogni ulteriore tassa, imposta o onere applicabile. Le fatture (in formato elettronico) sono inviate al Cliente tramite il sistema di interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate.

5.4 In caso di mancato o ritardato pagamento dei Corrispettivi e, in generale, di qualsiasi somma dovuta a E.C.E. ai sensi del presente Contratto, fermo restando il diritto di E.C.E. al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 7 che segue, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno gli interessi di mora in conformità a quanto previsto dal d.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.

5.5 Il Cliente rinuncia sin d'ora a proporre qualsiasi eccezione basata sul presente Contratto senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo.

Articolo 6 – Sospensione dei Servizi

6.1 Fermo restando il diritto di E.C.E. al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto, E.C.E., negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare e fatto salvo quanto previsto espressamente nelle Condizioni Specifiche per ciascun Servizio, si riserva la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi mediante semplice comunicazione scritta al Cliente con preavviso - in ogni caso non inferiore a 24 (ventiquattro) ore nei seguenti casi: **(i)** il Cliente sia in ritardo con il pagamento dei Corrispettivi e/o, in generale, con l'adempimento dei propri obblighi di pagamento ai sensi del presente Contratto per un periodo superiore a oltre 15 (quindici) giorni; **(ii)** il Cliente usa in modo improprio, illegale e comunque in violazione delle obbligazioni a suo carico ai sensi del presente Contratto; **(iii)** operazioni di aggiornamento e manutenzione che si rendano necessarie al fine di mantenere i Servizi al livello qualitativo minimo e in sicurezza e nel rispetto della normativa e/o regolamentazione vigente in materia; **(iv)** ricorrano ragioni tecniche o di sicurezza e/o, comunque, ove siano necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che richiedano un'interruzione temporanea del Servizio.

Articolo 7 – Clausola risolutiva espressa

7.1 Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Codice civile, E.C.E. potrà risolvere il presente Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente nei seguenti casi: **(i)** in caso di violazione di uno qualsiasi degli obblighi a carico del Cliente ai sensi del presente Contratto; **(ii)** siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento dei Corrispettivi; **(iii)** siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio per violazione di uno qualsiasi degli obblighi a carico del Cliente ai sensi del presente Contratto; **(iv)** fallimento, concordato anche stragiudiziale, amministrazione controllata, liquidazione coatta, o amministrazione straordinaria del Cliente; **(v)** E.C.E. abbia motivo di ritenere, a proprio insindacabile giudizio, che il Cliente sia coinvolto in attività fraudolente o stia per commetterne o le abbia autorizzate in relazione all'uso dei Servizi; **(vi)** siano emanati provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o di altra autorità competente che siano incompatibili con la fornitura al Cliente dei Servizi oppure siano state revocate le autorizzazioni di cui il Cliente necessita per la fornitura dei Servizi.

7.2 Il Cliente prende atto ed accetta che il Contratto e qualsiasi Modulo di adesione sottoscritto dal Cliente si intende risolto di diritto ai sensi dell'articolo 1467 del Codice civile qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnici non dipendenti dalla volontà di E.C.E. che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. E.C.E. provvederà a fornire specifica indicazione e comunicazione scritta al Cliente.

7.3 In caso di risoluzione anticipata del presente Contratto, resta salvo il diritto di E.C.E. ad esigere tutti i pagamenti ancora dovuti dal Cliente e l'eventuale risarcimento di ogni danno.

Articolo 8 – Responsabilità, dichiarazione e manleva del Cliente

8.1 Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Specifiche per ciascun Servizio, il Cliente si impegna a tener indenne E.C.E. da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute da E.C.E., a causa dell'uso dei Servizi e/o dei servizi resi dal Cliente per il tramite dei Servizi e manlevare E.C.E. da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi in relazione e/o in conseguenza di comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione degli obblighi previsti dal presente Contratto. Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara di essere a conoscenza che E.C.E. non esercita alcun controllo sul contenuto delle informazioni, dati o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito o tramite i Servizi e che la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso i Servizi e non implicano la loro attribuzione a E.C.E. che non garantisce la veridicità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi trasmessi, ricevuti o veicolati tramite i Servizi.

Articolo 9 – Servizio Clienti e reclami

9.1 Per un miglior utilizzo dei Servizi e per la segnalazione di eventuali guasti, E.C.E. fornisce al Cliente un servizio telefonico di assistenza gratuito. I Clienti potranno chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, accedendo al Sito Web o contattando il Servizio Clienti al numero +39 376 2200111 o via e-mail all'indirizzo info@myzeus.com. E.C.E. comunica al Cliente il numero che identifica il reclamo e la data e ora di registrazione dello stesso. La chiusura di un reclamo è comunicata da E.C.E. al Cliente che può contestarla entro 48 (quarantotto) ore solari. In assenza di contestazioni del Cliente nel termine prescritto il reclamo si intenderà positivamente concluso.

9.2 Eventuali reclami dovranno essere presentati dal cliente per telefono al Servizio Clienti di E.C.E., per iscritto tramite PEC o per posta semplice o tramite l'app di E.C.E. entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi dell'evento. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati tramite PEC entro 30 (trenta) giorni dalla chiusura del disservizio. Resta inteso che: **(i)** E.C.E. esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo; **(ii)** nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, E.C.E. informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica; **(iii)** anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati dal Cliente per iscritto entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, E.C.E. compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva fermo restando che anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

Articolo 10 – Forza Maggiore

10.1 E.C.E. non sarà responsabile per ritardi o diminuzione dei livelli di servizio nel caso in cui questi siano causati da un evento di Forza Maggiore. E.C.E. scriverà immediatamente al Cliente per informare dell'evento di Forza Maggiore, fornendo i dettagli relativi alle circostanze, gli effetti che queste causano i ritardi o le diminuzioni dei livelli di servizio, e le azioni che sta intraprendendo per rimediare. Nel caso in cui gli effetti dell'evento di Forza Maggiore si protragano per oltre 30 (trenta) giorni il Cliente può chiedere la cessazione esclusivamente dei Servizi impattati dall'evento di Forza Maggiore e non ripristinati dandone comunicazione scritta a E.C.E. e pagandone i Corrispettivi solo fino alla data di cessazione.

Articolo 11 – Modifiche Contrattuali

11.1 E.C.E. può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, variare le Condizioni Generali e le Specifiche di Servizio, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: **(i)** in caso di sviluppo o mutamento tecnico della rete mobile e/o delle caratteristiche dei Servizi; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione dei Servizi e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sulle CTE; **(iii)** per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; **(iv)** per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili ai Servizi. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla regolamentazione e dalla normativa applicabile in materia.

11.2 Le modifiche di cui all'articolo precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di E.C.E., il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

Articolo 12 – Obblighi e responsabilità di E.C.E.

12.1 Per tutta la durata del presente Contratto, E.C.E. si impegna a: **(i)** utilizzare ogni ragionevole cura e perizia necessaria per garantire il funzionamento e l'adeguata qualità dei Servizi forniti, con le caratteristiche tecniche descritte negli specifici Moduli di adesione; **(ii)** prestare i Servizi in conformità al presente Contratto e, in particolare, nel rispetto dei livelli di servizio specificamente individuati nelle Condizioni Specifiche e nella relativa documentazione allegata che, negli inderogabili limiti di legge, rappresentano gli unici indici di performance applicabili in relazione ai Servizi oggetto del presente Contratto. Il Cliente è consapevole e accetta che, fermi restando i livelli di servizio di cui alle Condizioni Specifiche e nella relativa documentazione allegata, E.C.E. si riserva il diritto, previa comunicazione scritta al Cliente con idoneo anticipo, di apportare migliorie tecniche ai Servizi, volti a una migliore fruizione degli stessi.

12.2 Negli inderogabili limiti di legge, E.C.E. non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni, spese, costi e/o oneri, diretti e indiretti e ivi incluse le spese legali, che dovessero derivare al Cliente e/o a terzi in conseguenza (diretta o indiretta) di: **(i)** inadempimenti al Contratto da parte del Cliente e/o, in generale, della fruizione dei Servizi in maniera erronea e/o non conforme al Contratto e/o alla normativa e regolamentazione vigente; **(ii)** evento di Forza Maggiore; **(iii)** impossibilità anche temporanea di accesso ai locali del Cliente e/o emanazione di provvedimenti normativi o giudiziari non dipendenti da illecito di E.C.E. che siano suscettibili di compromettere, in tutto o in parte, la corretta prestazione dei Servizi; **(iv)** mancato rispetto, da parte del Cliente, di provvedimenti legislativi, regolamentari o giudiziari e ivi inclusa, senza limitazione, la normativa in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni. In tutte le predette ipotesi, le penali per il

mancato rispetto dei livelli di servizio previsti nelle Condizioni Specifiche non troveranno applicazione.

12.3 Negli inderogabili limiti di legge, il Cliente prende atto ed accetta che E.C.E. non potrà essere ritenuta responsabile per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

12.4 E.C.E. dichiara e garantisce: **(i)** che il Sistema AI utilizzato ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto è conforme all'AI Act e, in generale, alla normativa in materia di intelligenza artificiale di volta in volta applicabile; **(ii)** di essere edotta ed informata dell'uso del Sistema AI e dei relativi rischi, manlevando e tenendo indenne il Cliente da ogni responsabilità relativa all'uso di tali tecnologie; **(iii)** che i Servizi erogati, in considerazione dell'utilizzo del Sistema AI, sono corretti, accurati e/o adeguati. A tal fine, E.C.E. si impegna a effettuare verifiche adeguate, comprendenti anche controlli umani, sui Servizi erogati, anche se originati e/o impattati, in tutto o in parte, dagli Output AI prodotti dal Sistema AI utilizzato ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 13 – Cessione del Contratto

13.1 Il Cliente autorizza sin d'ora E.C.E. a cedere il presente Contratto a terzi, nonché a cedere a terzi, in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del presente contratto. In caso di cessione dei crediti, E.C.E. ne darà comunicazione al Cliente ai sensi dell'articolo 1264 del Codice civile.

13.2 Qualunque diritto concesso da E.C.E. al Cliente per l'uso dei Servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere – sia a titolo oneroso che gratuito – tale diritto o rendere in qualunque altro modo disponibile a terzi i Servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che risulti da atto scritto.

Articolo 14 – Comunicazioni tra le Parti

14.1 Qualsiasi comunicazione scritta del Cliente verso E.C.E. dovrà essere inviata con le seguenti modalità: **(i)** via PEC al seguente indirizzo PEC: energiacapitaleesco@pec.it; **(ii)** via e-mail all'indirizzo e-mail: info@myzeus.com.

14.2 Ogni comunicazione di E.C.E. al Cliente verrà effettuata ai recapiti e agli indirizzi forniti dal medesimo. E.C.E. non potrà in alcun caso considerarsi responsabile della mancata ricezione da parte del Cliente di qualsivoglia comunicazione allorquando quest'ultimo non abbia provveduto ad informare E.C.E., per iscritto, di ogni variazione dei dati forniti in sede di sottoscrizione del presente Contratto.

Articolo 15 – Confidentialità

15.1 Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che tutte le informazioni relative al presente Contratto, ivi inclusa ma non limitatamente a la sua esistenza, nonché tutte le informazioni relative ai Servizi prestati delle quali l'altra Parte sia venuta a conoscenza in occasione dell'esecuzione delle obbligazioni di cui al presente Contratto ("**Informazioni Confidentiali**") sono da considerarsi strettamente riservate e, pertanto, le Parti si impegnano reciprocamente a non divulgare, a non utilizzarle per finalità diverse da quelle di cui al presente Contratto e ad adottare misure adeguate a mantenerne la confidenzialità.

15.2 Le disposizioni previste al paragrafo che precede non si applicano alle Informazioni Confidentiali che la Parte ricevente possa dimostrare: **(i)** essere già note o comunque legittimamente in possesso della Parte ricevente anteriormente e indipendentemente dalla comunicazione delle stesse da parte della Parte divulgante; **(ii)** essere divenute di pubblico dominio, salvo ciò derivi da una violazione del Contratto; g debbano essere divulgate ad un qualsiasi organismo statale o Autorità o Tribunale competenti per forza di legge, regolamento o ordine di un Tribunale.

Articolo 16 – Trattamento dei Dati Personali

16.1 I dati personali comunicati dal Cliente a E.C.E. per le finalità di esecuzione del presente Contratto saranno trattati nel rispetto dei diritti degli interessati di cui agli articoli 15-20 del GDPR, della normativa applicabile e in conformità a quanto segue.

16.2 I dati personali comunicati dal Cliente ai sensi del presente Contratto saranno trattati esclusivamente allo scopo di dare esecuzione al presente Contratto. Nell'ambito di queste finalità, i Dati Personali comunicati dal Cliente a E.C.E. potranno essere comunicati a terzi, quali pubbliche autorità (inclusa l'autorità giudiziaria), consulenti e fornitori esterni di cui E.C.E. si avvale nell'ambito dell'esecuzione delle attività previste dal presente Contratto, quali consulenti informatici, commercialisti, *auditors*, consulenti del lavoro, avvocati. Il trattamento dei Dati Personali comunicati dal Cliente a E.C.E. per le predette finalità è necessario per l'esecuzione del presente Contratto.

16.3 I dati personali comunicati dal Cliente a E.C.E. saranno conservati per il tempo necessario all'esecuzione del Contratto e, successivamente ad essi, per la durata del termine di prescrizione applicabile.

Articolo 17 – Varie

17.1 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 di Roma, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro alternativamente competente. 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 previsto nelle Condizioni Specifiche di Servizio.

17.2 Il presente Contratto contiene l'integrale disciplina del rapporto tra le Parti con riferimento a quanto ne forma l'oggetto, intendendosi con esso superate tutte le eventuali pregresse intese e pattuizioni intercorse tra le Parti. Ove una disposizione del presente Contratto fosse o divenisse nulla, e/o qualora una o più delle disposizioni non potesse, per motivo diverso dall'inadempimento della Parte obbligata, essere adempiuta nel puntuale rispetto delle previsioni qui pattuite, le restanti disposizioni conserveranno pieno vigore ed efficacia, fermo restando che le Parti convengono sin da ora di negoziare in buona fede al fine di sostituire detta disposizione con altra valida ed efficace.

17.3 L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti posti in essere dall'altra in violazione delle disposizioni contenute nel presente Contratto non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e di tutte le condizioni qui previste.

17.4 Il Cliente autorizza sin d'ora E.C.E. a utilizzare la propria denominazione sociale e i marchi registrati o non registrati di titolarità del Cliente (congiuntamente i "**Nomi**") al solo scopo di consentire a E.C.E. di apporre i Nomi sui propri materiali pubblicitari e, in generale, di utilizzare i Nomi per finalità promozionali della propria attività. Il Cliente garantisce che quanto forma oggetto del presente articolo non costituisce e non costituirà violazione dei diritti di soggetti terzi.

17.5 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986.

icolo 1: Premesse e definizioni

1.1 Le presenti Condizioni Specifiche disciplinano il rapporto di fornitura dei Servizi Mobili in modalità prepagata ricaricabile tramite SIM con brand MyZeus secondo quanto dettagliatamente riportato nella sintesi contrattuale, nella CTE, nel Sito Web e nella Carta dei Servizi.

1.2 Ai fini delle presenti Condizioni Specifiche, i termini e le espressioni di seguito elencati hanno il significato loro attribuito nella presente sezione: **"AGCOM"**: l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; **"Carta dei Servizi"**: il documento in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e reperibile sul Sito Web che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei servizi offerti da E.C.E. ed i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti con il Cliente; **"Codice PIN (Personal Identity Number)"**: codice personale associato alla SIM che consente l'utilizzazione dei Servizi Mobili; **"Codice PUK (Personal Unblocking Key)"**: codice numerico necessario per sbloccare la SIM a seguito dell'errata digitazione del codice PIN per tre volte di seguito; **"MIMIT"**: il Ministero delle imprese e del made in Italy - Dipartimento Comunicazioni; **"MNP - Mobile Number Portability"**: in caso di esito positivo della procedura, il trasferimento delle numerazioni per servizi di comunicazione mobile personale presso altro operatore; **"Servizi Mobili"**: i servizi di comunicazione mobile personali, prepagati e ricaricabili, forniti da E.C.E. al Cliente con il brand MyZeus; **"SIM"**: carta a microprocessore, compresa la categoria delle eSIM, con brand MyZeus rilasciata al Cliente e contraddistinta da un numero seriale che rende possibile l'accesso ai Servizi Mobili.

1.3 Le presenti Condizioni Specifiche (in aggiunta alle Condizioni Generali di Contratto), la sintesi contrattuale nonché gli allegati e/o moduli ivi richiamati relativi alla fornitura dei Servizi Mobili sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel Sito Web e con altre adeguate modalità di diffusione. Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione delle presenti Condizioni Specifiche, della sintesi contrattuale e di tutte le informazioni di cui all'articolo 98 quater decies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione dei Servizi Mobili, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

1.4 La Carta dei Servizi è disponibile sul Sito Web ed E.C.E. userà ogni ragionevole cura e perizia richiesta per l'esercizio dell'attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai sensi della normativa e regolamentazione vigente, al fine di fornire al Cliente servizi di alta qualità secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il Cliente dichiara di accettare che, nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, E.C.E. potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici ai Servizi Mobili, tempestivamente comunicate ai clienti (a meno che ciò non risulti possibile).

Articolo 2: Oggetto del contratto e descrizione dei Servizi Mobili

2.1 Le modalità di attivazione dei Servizi Mobili sono indicate nel Sito Web e con la richiesta di attivazione dei Servizi Mobili il Cliente prende atto ed accetta che il presente Contratto si intende perfezionato e concluso con l'attivazione da parte di E.C.E. della SIM ed il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'articolo 1327 comma 2 del Codice civile.

2.2 Resta inteso che E.C.E. si riserva il diritto di non attivare la SIM ed i Servizi Mobili nel caso in cui il Cliente: **(i)** non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza; **(ii)** risulti civilmente incapace; **(iii)** sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di E.C.E.; **(iv)** risulti iscritto nell'elenco dei protesti; **(v)** sospetto di attività illecite e/o fraudolente. E.C.E. può subordinare l'attivazione della SIM e dei Servizi Mobili ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi Mobili e/o a modalità di pagamento specifiche. Qualora l'attivazione della SIM non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili ad E.C.E., il presente Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di E.C.E. nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, E.C.E. provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata attivazione della SIM ed i motivi del rifiuto.

2.3 Resta inteso che alla sottoscrizione delle presenti Condizioni Specifiche la SIM sulla quale saranno attivati i Servizi Mobili non potrà essere oggetto di un'ulteriore attivazione di servizi di altro operatore (tramite la MNP), senza che ciò determini un'interruzione dei Servizi Mobili. Pertanto, il Cliente, ove voglia attivare sulla predetta SIM il servizio con altri operatori, dovrà recedere dal presente Contratto nelle modalità di cui alle presenti Condizioni Specifiche.

2.4 Alla sottoscrizione delle presenti Condizioni Specifiche, il Cliente nel caso richieda la MNP prende atto che: **(i)** il servizio fornito da altro operatore, subirà, per ragioni di natura tecnica, un'interruzione e per tale motivo il Cliente concorderà con E.C.E. le modalità e i tempi relativi alla suddetta interruzione, senza che ciò comporti responsabilità alcuna per E.C.E.; **(ii)** l'instaurazione del rapporto con E.C.E. non

solleva il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'operatore cedente e dagli eventuali canoni ulteriori dovuti dal Cliente; **(iii)** durante la fase di attivazione dei Servizi Mobili il Cliente è tenuto comunque al pagamento di quanto dovuto all'operatore cedente sino al corretto e positivo espletamento della procedura di MNP.

2.5 I Corrispettivi sono indicati nella CTE e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Web e saranno pagati, entro le 24 (ventiquattro) ore precedenti al rinnovo dell'offerta, mediante addebito automatico sul credito telefonico della SIM, oppure con ricarica automatica del credito telefonico effettuata direttamente sulla carta di credito. Il Cliente potrà ricaricare il proprio credito telefonico secondo le modalità e i limiti indicati sul Sito Web e riceverà sempre conferma dell'avvenuta ricarica via SMS.

2.6 Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Specifiche, il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** il credito telefonico non è soggetto ad alcuna scadenza d'uso e l'ammontare residuo del credito telefonico può essere verificato attraverso le modalità indicate anche nella Carta dei Servizi; **(ii)** qualora la ricarica automatica effettuata non sia andata a buon fine (per qualsiasi ragione), il corrispettivo mensile sarà addebitato sul credito della SIM; **(iii)** in caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nella CTE e nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS in entrata e le chiamate di emergenza; **(iv)** il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo ai sensi del decreto ministeriale n. 145/2006) sarà addebitato sul credito della SIM; **(v)** le chiamate, gli SMS, e l'eventuale traffico dati eccedenti le soglie mensili specificate nella CTE saranno addebitati sul credito telefonico della SIM secondo le tariffe base indicate nella CTE e qualora, per qualsiasi motivo, il Cliente abbia utilizzato i Servizi Mobili per un importo superiore a quello addebitato, E.C.E. ha diritto di addebitare l'importo corrispondente al traffico aggiuntivo, fatto salvo ogni suo ulteriore diritto.

Articolo 3: Attivazione della SIM

3.1 A seguito dell'accettazione delle presenti Condizioni Specifiche da parte del Cliente, E.C.E. procederà a consegnare la SIM presso l'indirizzo espressamente indicato dal Cliente, o presso uno dei punti vendita concessionari, ed entro e non oltre 30 (trenta) giorni da detta accettazione il Cliente dovrà collegarsi all'area dedicata del Sito Web o tramite apposito link inviato alla e-mail specificata nel Modulo di Adesione e seguire le istruzioni indicate per l'attivazione della SIM che potrà avvenire tramite sistemi di identificazione digitale quali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta di Identità Elettronica) o invio di un video autoprodotti che associ il volto del Cliente alla SIM e al proprio Documento di Identità e Codice Fiscale. Il video verrà trattato dagli incaricati di E.C.E. ai soli fini di accertamento dell'identità del Cliente ed archiviato tra la documentazione di anagrafica. È esplicitamente escluso ogni altro utilizzo delle immagini richieste. Il Cliente ai sensi del GDPR acconsente all'utilizzo delle immagini video ai soli fini di accertamento della propria identità. Scaduto il termine di 30 (trenta) giorni non sarà più possibile attivare la SIM ed E.C.E., salvo che venga esercitato il diritto di ripensamento ai sensi del successivo articolo 4.2, procederà ad addebitare al Cliente i costi sostenuti per l'attivazione della SIM ed eventualmente a rimborsare la quota parte dell'importo relativa ai Servizi Mobili non fruiti.

3.2 E.C.E. procederà all'installazione della SIM previo accertamento dell'identità del Cliente fermo restando che la SIM per la quale dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata dal Cliente a seguito di idonee comunicazioni, sarà disattivata con perdita del relativo numero.

Resta inteso che: **(i)** il Cliente potrà richiedere l'attivazione di massimo 5 SIM salvo eventuali deroghe di volta in volta concordate con Energia Capitali; **(ii)** i dati così forniti, trattati in conformità alle disposizioni del GDPR e del codice della privacy, costituiscono l'anagrafica del Cliente, in conformità con quanto previsto dall'articolo 98-undecies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche fermo restando che E.C.E. ha facoltà di assumere eventuali ulteriori informazioni per l'erogazione dei Servizi Mobili e di verificare in qualsiasi momento l'identità del Cliente richiedendo, se necessario, la documentazione in conformità alle disposizioni normative vigenti, con ogni modalità ritenuta opportuna.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** la SIM sarà attivata da E.C.E. entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto di quanto indicato nella Carta dei Servizi) e non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti; **(ii)** la SIM insieme con il numero telefonico associato verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della SIM o dall'ultima attivazione di una ricarica di traffico, più 1 (un) ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi 11 (undici) mesi) dalla disattivazione della SIM

(e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima ricarica). Resta inteso che per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di E.C.E., presente sulla medesima anagrafica, di nuova attivazione.

Articolo 4: Durata del contratto e recesso del Cliente

4.1 Il presente Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento dell'attivazione della SIM e si rinnoverà tacitamente di anno in anno. Entrambe le parti hanno il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte ed il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Il Cliente potrà comunicare la disdetta o il recesso con le seguenti modalità: **(i)** via PEC (compilando l'apposito modulo disponibile sul Sito Web allegando copia della sua carta di identità o altra documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti) all'indirizzo energiacapitaleesco@pec.it; **(ii)** tramite raccomandata AR alla sede legale di E.C.E.; **(iii)** contattando il Servizio Clienti ai numeri di telefono indicati nelle presenti Condizioni Specifiche; **(iv)** tramite l'area personale del Sito Web quando disponibile. Resta inteso che il Cliente non incorre in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per l'utilizzo dei Servizi Mobili durante il periodo di preavviso ed E.C.E. potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i Servizi Mobili offerti al mantenimento da parte del Cliente del presente Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili.

4.2 Fermo restando quanto sopra previsto, in caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali e applicabili, il Cliente avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni a partire dalla conclusione del presente Contratto, durante il quale potrà recedere dallo stesso tramite il modulo disponibile sul Sito Web o comunicando chiaramente la volontà di recedere secondo le modalità di cui all'articolo che precede. Su espressa richiesta del Cliente e prima della scadenza del suddetto periodo di ripensamento, la fornitura dei Servizi Mobili (inclusa la MNP, se richiesta) potrà essere immediatamente avviata ed in caso di esercizio del recesso entro il termine dei 14 (quattordici) giorni di ripensamento E.C.E. ha diritto di addebitare al Cliente un importo proporzionale ai Servizi Mobili forniti fino al momento in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso. In caso, invece, di esercizio del recesso entro il termine dei 14 (quattordici) giorni di ripensamento e in assenza di richiesta di attivazione dei Servizi Mobili prima di tale scadenza, E.C.E. si impegna a rimborsare ogni importo pagato dal Cliente, entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso da parte del Cliente.

Articolo 5: Obblighi del Cliente e corretto utilizzo della SIM e dei Servizi Mobili

5.1 Per tutta la durata del presente Contratto il Cliente si impegna a: **(i)** utilizzare le numerazioni mobili di E.C.E. in ottemperanza a quanto previsto nel Piano di Numerazione Nazionale e/o nella regolamentazione vigente; **(ii)** non rivendere, cedere, trasferire a terzi (in tutto o in parte) i Servizi Mobili e/o il traffico telefonico; **(iii)** non noleggiare o concedere in uso a terzi la SIM e/o utilizzare la SIM in apparati di call center, centralini, SIM Box, modem gsm/UMTS/LTE (ivi comprese le datacard o gli smartphone in modalità esclusivamente Hotspot), gsm boxes, GSM/UMTS/LTE gateways, per funzionalità traffico M2M, IOT, impianti d'allarme e simili o non effettuare una connessione fisica, logica o informatica della SIM con software o hardware che possano permettere attività di trasformazione, raccolta, terminazione, riorganizzazione o superamento del profilo standard di traffico; **(iv)** informare E.C.E. tempestivamente di previsti o prevedibili aumenti significativi di traffico o dei quali il Cliente sia in ogni caso a conoscenza, onde consentire ad E.C.E. di adottare gli opportuni provvedimenti per proteggere la propria rete; **(v)** non utilizzare i Servizi Mobili per fini illeciti o per comunicazioni che arrechino molestia, violino le leggi vigenti o regolamenti o creino turbativa a terzi, e a non permettere che altri lo facciano.

5.2 Il Cliente riconosce che E.C.E. non è in grado di esercitare alcun controllo sui contenuti delle informazioni che transitano attraverso i Servizi Mobili e pertanto E.C.E. non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per la trasmissione o ricezione di tali informazioni. Il Cliente si assume, pertanto, ogni responsabilità circa il contenuto e le forme di quanto sarà immesso e/o veicolato attraverso i Servizi Mobili e terrà indenne E.C.E. da ogni eventuale danno, perdita, pretesa, azione che dovesse esser fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di E.C.E. Il Cliente si obbliga ad informare tempestivamente E.C.E. circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi Mobili, dei quali il Cliente venisse a conoscenza ovvero che avrebbe dovuto conoscere con l'ordinaria

diligenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che E.C.E. dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

5.3 Tutti gli eventuali provvedimenti normativi, amministrativi e regolamentari riguardanti i Servizi Mobili saranno automaticamente recepiti in sede contrattuale, previa eventuale analisi delle relative modalità attuative. In caso di sanzioni comminate nei confronti del Cliente, E.C.E. darà tempestiva applicazione alle sanzioni comminate dal MIMIT e/o dall'AGCOM ai sensi della vigente normativa e/o regolamentazione. Il Cliente prende atto ed accetta inoltre che: **(i)** è vietata ogni attività suscettibile direttamente o indirettamente di trasformare il traffico mobile, di alterare l'identificativo del chiamato o chiamante, oppure di raccogliere, terminare, rioriginare chiamate; **(ii)** è vietato il collegamento, fisico o logico, diretto o indiretto, delle SIM con altre reti di telecomunicazioni fatta eccezione per il servizio di roaming internazionale offerto/autorizzato da E.C.E..

5.4 Al Cliente viene assegnata una User Id e Password per accedere l'area personale del Sito Web, uno spazio dedicato al Cliente all'interno del quale sono presenti vari servizi quali controllo del credito, la gestione di richieste di supporto ed altro. Per la tutela dei dati personali, E.C.E. consiglia di utilizzare password non facilmente identificabili, e di aggiornare la password almeno ogni 30 giorni. E.C.E. si riserva il diritto di inibire l'accesso all'area personale del Sito Web di un Cliente qualora ne ravvisi un utilizzo contrario alla legge, agli usi o ad un utilizzo "fair" dello strumento stesso.

Articolo 6: Codici PIN e PUK e smarrimento e/o furto SIM

6.1 Contestualmente all'atto di consegna della SIM E.C.E. assegnerà al Cliente i Codici PIN e PUK. Resta inteso che: **(i)** la SIM consegnata al Cliente è e resta, di proprietà di E.C.E. che si riserva la facoltà, in ogni momento, di sostituirla gratuitamente salvaguardando, per quanto possibile, gli interessi del Cliente; **(ii)** E.C.E. sostituirà gratuitamente la SIM difettosa o inidonea tranne nelle ipotesi in cui risulti che il difetto o l'inidoneità sia imputabile a negligenza e/o incuria da parte del Cliente ovvero alla normale usura (determinata in circa 2 anni dalla consegna); **(iii)** sarà cura del Cliente, prima della restituzione, rimuovere dalla SIM i dati personali eventualmente presenti; **(iv)** il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la SIM, mantenendo riservati i Codici PIN e PUK; **(v)** la SIM ed i Codici PIN e PUK sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi ed è vietata qualsiasi manomissione o alterazione della SIM nonché l'utilizzo per scopi illeciti o fraudolenti.

6.2 In caso di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza del PIN e PUK, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione ad E.C.E., contattando il Servizio Clienti che entro i necessari tempi tecnici, provvederà alla disabilitazione/blocco della SIM. Resta inteso che, entro i 7 (sette) giorni successivi, il Cliente dovrà confermare tale comunicazione tramite PEC, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Sino all'effettiva disabilitazione/blocco della SIM resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo di utilizzo dei Servizi Mobili derivante dall'eventuale uso anche abusivo delle SIM smarrite, sottratte o manomesse. Il Cliente sarà in ogni caso tenuto al regolare ed integrale pagamento dei Corrispettivi per il periodo intercorrente fra disabilitazione/blocco della SIM e la consegna della nuova SIM ovvero sino al ricevimento da parte di E.C.E. della richiesta di definitiva disattivazione della SIM sottratta, smarrita o manomessa. Resta inteso che la definitiva disattivazione della SIM comporterà la perdita del numero telefonico associato a tale SIM.

Articolo 7: Traffico anormale

7.1 Fermo restando che il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi Mobili secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, qualora E.C.E. riscontri e/o accerti volumi di traffico anomali E.C.E., potrà sospendere i Servizi Mobili previo avviso, in tutto o in parte. In ogni caso, E.C.E. potrà contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. I Servizi Mobili saranno nuovamente attivati non appena il Cliente avrà dichiarato la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste.

7.2 Qualora E.C.E. riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali o qualora il Cliente effettui un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito superiore alle abitudini, caratteristiche e natura del Cliente, E.C.E. provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Previo avviso, E.C.E. potrà sospendere parzialmente i Servizi Mobili, relativamente al traffico in uscita ed al Roaming, e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso i Servizi Mobili saranno nuovamente attivati non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da E.C.E., la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste. I Servizi Mobili sono destinati all'utilizzo personale da parte

del Cliente e si presume personale l'utilizzo dei Servizi Mobili che rispetta i seguenti parametri:

Traffico uscente giornaliero		SMS Giornalieri	
Consumer	Business	Consumer	Business
160 min.	180 min.	30	30

Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS/MMS senza soglie di minuti o di SMS/MMS, non si applicano i parametri di cui sopra. Il Cliente è tenuto comunque ad un utilizzo conforme dei Servizi Mobili e secondo buona fede. Si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente complessivo pari a:

traffico uscente settimanale		SMS settimanale	
Consumer	Business	Consumer	Business
500 min.	700 min.	100	100

7.3 Il superamento dei predetti limiti non comporta di per sé la sospensione dei Servizi Mobili. Il Cliente, ove E.C.E. riscontri degli andamenti di traffico anomali, verrà contattato da E.C.E. per verificare la correttezza del traffico prodotto. Solo a seguito di un esito positivo di tale verifica, E.C.E. potrà applicare previa comunicazione al Cliente, le condizioni economiche del piano base o di altro piano conforme a tale utilizzo dei Servizi Mobili, con conseguente possibilità per il Cliente di esercitare il diritto di recesso gratuito. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico non correttamente tariffato. E.C.E. si riserva in caso di attività presuntivamente illecite o fraudolente poste in essere ai danni di E.C.E. o del Cliente, di sospendere, dietro preavviso, i Servizi Mobili.

7.4 Resta inteso che il Cliente che svolge attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizio di Call Center, telemarketing, trasmissione dati/faxing, attività di sondaggi, pubblicità, public relation, comunicazioni massive voce, dati e sms anche pre-registrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ ecc.) non può usufruire di piani tariffari Flat. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, e/o l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme dei Servizi Mobili e pertanto E.C.E. potrà effettuare le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere i Servizi Mobili, totalmente o parzialmente. Fermo restando che E.C.E. non applicherà alcun automatismo in caso di superamento dei parametri indicati nel presente articolo, il Cliente dichiara ed accetta che non si intende uso lecito e/o personale l'utilizzo dei Servizi Mobili che superi uno qualsiasi dei seguenti parametri: **(i)** il traffico dati mensile sviluppato in modalità utilizzando terminali diversi da smartphone (e.g. tablet, chiavette o pc) risulta superiore all'80% del traffico dati mensile; **(ii)** il traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi o utilizzare applicazioni peer-to-peer supera per tre giorni consecutivi il 90% del traffico dati giornaliero; **(iii)** il traffico dati effettuato in upload non deve superare per tre giorni consecutivi il 50% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata. Resta inteso che l'utilizzo in apparati diversi da cellulare o smartphone, dove non ammesso, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme dei Servizi Mobili. In tale ipotesi E.C.E. effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere i Servizi Mobili, totalmente o parzialmente.

7.5 In tutti i casi di cui al presente articolo, E.C.E. potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Resta inteso che il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali.

Articolo 8: MNP e trasferimento del credito residuo

8.1 Il Cliente può esercitare la facoltà di mantenere la propria numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore richiedendo ad E.C.E. di usufruire della MNP. In tal caso il Cliente dovrà compilare la richiesta di MNP che sarà quindi parte integrante del presente Contratto. La richiesta di MNP implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente operatore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. La richiesta di MNP verso E.C.E. può essere soggetta a sospensione, rifiuto e/o annullamento da parte dell'operatore cedente nei seguenti casi: **(i)** sospensione per comprovati disservizi tecnici, e giustificate esigenze di servizio; **(ii)** rifiuto per mancata corrispondenza del codice fiscale associato alla SIM sull'operatore cedente e il codice fiscale associato alla SIM E.C.E. non appartenenza all'operatore cedente o non correttezza del numero da portare, dati necessari per la trasmissione della richiesta inesatti o incompleti, disattivazione completa del servizio associato ad un numero MSISDN su ordine dell'autorità

giudiziaria, SIM bloccata per furto e/o smarrimento e numero disattivato da oltre 30 giorni o SIM disattiva presso l'operatore cedente; **(iii)** annullamento per ricezione di una successiva richiesta di attivazione della MNP per lo stesso numero portato.

8.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di MNP del numero, sia da operatori terzi verso E.C.E., sia da E.C.E. verso terzi operatori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto firmato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a E.C.E., l'obbligo di comunicare il recesso dal contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla normativa e/o regolamentazione vigente.

8.3 E.C.E. non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di E.C.E. medesimo del recesso del Cliente dal contratto e/o della richiesta di MNP del numero verso un terzo operatore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di legge imputabili all'operatore Recipient che riceverà la numerazione o al Cliente.

8.4 La richiesta di MNP del numero verso E.C.E. è evasa da E.C.E. entro i termini e salvo i casi previsti dalla normativa e/o regolamentazione vigente descritti nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di MNP richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che E.C.E. non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella MNP del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente. In caso di richiesta di MNP del numero verso altro operatore, E.C.E. si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa e/o regolamentazione vigente, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di MNP corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa e/o regolamentazione vigente. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa e regolamentazione vigente, il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di MNP.

8.5 Contestualmente alla richiesta di MNP il Cliente potrà richiedere ad E.C.E. il trasferimento del credito residuo; tale richiesta è irreversibile ed è in ogni caso subordinata al corretto espletamento della MNP. L'importo del credito residuo è quello comunicato dall'operatore cedente ad E.C.E. al netto della commissione direttamente trattenuta da quest'ultimo e delle spese del servizio contrattualmente previste dall'operatore cedente. Il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** E.C.E. non è responsabile dell'importo del credito residuo comunicato dall'operatore cedente né di eventuali ritardi dell'operazione di trasferimento imputabili a quest'ultimo E.C.E.; **(ii)** ogni questione e/o disputa inerente alla definizione dell'importo del credito residuo sono attinenti esclusivamente ai rapporti tra il Cliente e l'operatore cedente.

Articolo 9: Roaming, soglie e alert

9.1 Il Cliente potrà utilizzare i Servizi Mobili in roaming nei Paesi membri dell'Unione Europea (UE), alle condizioni del proprio profilo nazionale. Resta inteso che tale utilizzo è soggetto ai limiti sottoindicati ed è subordinato all'osservanza delle politiche di corretto utilizzo e del legame stabile con l'Italia ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286, parametri previsti per prevenire abusi e utilizzi anomali. Per accedere a quanto sopra indicato, il Cliente deve avere almeno uno dei seguenti requisiti: **(i)** sia abitualmente residente in Italia; **(ii)** abbia legami stabili con l'Italia che comportino una presenza frequente e consistente sul territorio italiano.

9.2 In aggiunta, per poter usufruire del Roaming Like At Home, non dovranno avverarsi le seguenti condizioni: **(i)** utilizzo in roaming contestuale o sequenziale di più SIM di cui il Cliente è titolare; **(ii)** lungo periodo di inattività della SIM associato a periodi di uso preponderante o esclusivo in roaming in ambito UE, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi; **(iii)** consumo in roaming in ambito UE prevalente rispetto al consumo nazionale o presenza prevalente in altri Stati membri dell'Unione Europea, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi.

9.3 Nel caso in cui una delle condotte di cui ai punti sopra indicati sia rilevata da E.C.E., il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** l'intero traffico (voce, dati e SMS) sarà tariffato al prezzo previsto per l'extra soglia in roaming in ambito UE; **(ii)** il superamento delle soglie massime di traffico utilizzabile in UE determinerà comunque l'applicazione delle condizioni economiche definite sulla base di quanto previsto dalla Regolamentazione Europea. Previa autorizzazione da parte dell'AGCOM ed in conformità a quanto disposto dall'articolo 6 quater, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 531/2012, E.C.E. potrà applicare un sovrapprezzo ai servizi in roaming nei paesi dell'Unione Europea.

Articolo 10: Qualità dei Servizi Mobili

10.1 I Servizi Mobili sono forniti attraverso l'infrastruttura di rete radiomobile di Vodafone in virtù di un apposito accordo di accesso. E.C.E. si impegna ad assicurare un'elevata qualità dei Servizi Mobili secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi in osservanza delle disposizioni regolamentari vigenti ed in caso di violazione dei suddetti livelli assicura la corresponsione degli indennizzi automatici con le modalità e nella misura indicate nella Carta dei Servizi. A tal riguardo il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che: **(i)** i Servizi Mobili possono essere soggetti ad una copertura radiomobile del territorio nazionale non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del territorio; in particolare il livello di copertura è diverso per le diverse reti mobili disponibili; **(ii)** la suddetta copertura del territorio nazionale può subire variazioni, anche significative, temporanee o permanenti, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici; **(iii)** entro i suddetti limiti di copertura della rete di Vodafone sul territorio nazionale, E.C.E. garantisce la continuità dei Servizi Mobili, fermo restando che i Servizi Mobili possono non essere accessibili al Cliente in uno specifico momento temporale; in particolare l'accessibilità può essere diversa per le diverse reti mobili disponibili.

10.2 Le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'ordine e ai servizi pubblici di emergenza sono gratuite. E.C.E. si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi Mobili per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza nocumento per la tipologia e la qualità dei servizi prestati al Cliente.

10.3 Per consentire l'accesso contemporaneo alla rete da parte dei Clienti e limitare fenomeni di sovraccarico, E.C.E. si riserva di applicare (ove le condizioni lo rendano necessario) meccanismi non discriminatori di ottimizzazione della banda disponibile, anche mediante limitazione temporanea e parziale dell'uso intensivo e continuativo del servizio di connettività (c.d. traffic shaping). E.C.E. potrà sospendere in ogni momento i Servizi Mobili, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura dei Servizi Mobili, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili.

Articolo 11: Sospensione dei Servizi Mobili

Il Cliente prende atto ed accetta che E.C.E. potrà sospendere i Servizi Mobili, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni in caso di: **(i)** violazione da parte del Cliente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale; **(ii)** uso dei Servizi Mobili o della SIM da parte del Cliente che risulti fraudolento o illecito (anche con riferimento ad un livello anormale o sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura del Servizio Mobili), o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete mobile di Vodafone; **(iii)** dichiarazioni non veritiere, furto d'identità, o mancata correzione di dati personali inesatti; **(iv)** mancato e/o ritardato pagamento di Corrispettivi (a meno che non sia stato inoltrato formale reclamo e fino al momento in cui E.C.E. non abbia risposto a tale reclamo); **(v)** mancata o inesatta comunicazione o mancato aggiornamento, dei dati personali e delle coordinate bancarie del Cliente. In caso di sospensione dei Servizi Mobili, E.C.E. consentirà l'accesso, limitatamente all'ambito nazionale, ai numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118) e al Servizio Clienti di E.C.E., salvo che la sospensione derivi da una causa di forza maggiore.

Articolo 12: Blocco selettivo delle chiamate

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio. Nel rispetto di quanto previsto dalla delibera AGCOM 10/21/CONS la SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al Servizio Clienti. Per quanto di sua competenza, E.C.E. attiverà automaticamente il servizio di blocco selettivo di chiamata, bloccando i tipi di chiamate in uscita verso le numerazioni 89X, 19X e 17X fermo restando che il Cliente potrà richiedere ad E.C.E. una diversa configurazione del servizio di blocco selettivo di chiamata (cambio di profilo del blocco selettivo di chiamata, disattivazione o l'eventuale attivazione del servizio) mediante comunicazione scritta da inviarsi via email all'indirizzo info@myzeus.com.

Articolo 13: Elenchi telefonici

Nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e delle delibere AGCOM e del Garante della Protezione dei Dati Personali il Cliente ha diritto di essere presente negli elenchi telefonici manifestando in forma scritta il proprio consenso. Le informazioni sulla modalità di richiesta di pubblicazione dei propri dati personali negli elenchi telefonici sono indicate nella relativa informativa presente sul Sito Web.

Articolo 14: Tentativo obbligatorio di conciliazione

Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di

conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11 della legge 249/1997 e della Delibera AGCOM 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni. Pertanto, il Cliente non potrà quindi proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione a tal fine e i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.