





# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## 1. Oggetto

- 1.1 Con le presenti Condizioni Generali di Contratto viene disciplinato il rapporto di fornitura da parte di Voice S.r.l. (di seguito VOICE), di un servizio di telefonia e internet (di seguito il "Servizio") rivolto ai possessori di partita IVA e/o Codice Fiscale (di seguito il "CLIENTE").
- 1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, le Condizioni Economiche del Servizio, la Scheda di Adesione sono contenute anche sul sito internet [www.voiceitalia.com](http://www.voiceitalia.com), e costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato "Contratto") a disciplina del rapporto tra VOICE e il CLIENTE e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

## 2. Modalità di adesione

- 2.1 Il CLIENTE potrà richiedere il Servizio compilando in ogni sua parte il Contratto inviandolo - anche con tecniche di comunicazione a distanza - a VOICE.
- 2.2 Il CLIENTE sarà tenuto a confermare l'adesione entro 10 giorni lavorativi inoltrando, a mezzo posta e/o fax, il Contratto debitamente datato e sottoscritto in ogni sua parte. In questo modo il Contratto si ritiene concluso.
- 2.3 Qualora il CLIENTE non confermasse a mezzo posta e/o fax il Contratto, il Servizio eventualmente già attivato, sarà disattivato da VOICE, fermo restando l'obbligo del CLIENTE di corrispondere l'importo fatturato relativo al periodo di utilizzo del Servizio.
- 2.4 Il CLIENTE all'atto della sottoscrizione del Contratto è tenuto a compilare e sottoscrivere tutta la documentazione relativa al Servizio.

## 3. Attivazione e accesso al Servizio

- 3.1 Il Servizio sarà attivato da VOICE entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione del Contratto di cui al punto 2.1
- 3.2 Qualora non sia possibile rispettare il predetto termine, VOICE indicherà la data di attivazione.
- 3.3 VOICE si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio qualora il CLIENTE non utilizzi lo stesso per 90 giorni solari consecutivi, ferma restando la facoltà del CLIENTE di richiederne la riattivazione entro i 6 mesi successivi.
- 3.4 VOICE si riserva la facoltà di richiedere al CLIENTE moroso e/o in ritardo con i pagamenti, in qualsiasi momento, il rilascio di idonee garanzie a titolo di anticipo sul corrispettivo del Servizio fornito e/o per l'adempimento delle obbligazioni assunte pari ad un massimo di € 50,00 per ogni servizio abilitato.

## 4. Utilizzo del Servizio

- 4.1 Il CLIENTE si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili. Inoltre, il CLIENTE non può utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio per effettuare comunicazioni in modo tale da arrecare molestie o turbative a terzi o per fornire prestazioni contrarie a norme cogenti, all'ordine pubblico e al buon costume.

## 5. Apparecchiatura

- 5.1 Per "Apparecchiatura" si intende la/e apparecchiatura/e di proprietà del CLIENTE e/o VOICE da questi collegata ad una rete pubblica di telecomunicazioni utilizzate per usufruire del Servizio e/o la/e apparecchiatura/e eventualmente fornite da VOICE al CLIENTE, con modalità che saranno regolate separatamente. In tal caso, il CLIENTE utilizzerà l'Apparecchiatura nel pieno rispetto delle istruzioni fornite da VOICE e indicherà se nel luogo dell'installazione sono presenti rischi specifici secondo quanto previsto dall'articolo 7 D. Lgs. 626/94.
- 5.2 Nel caso in cui l'Apparecchiatura sia fornita da VOICE, questa non potrà essere smontata o in alcun modo manomessa dal CLIENTE, il quale resterà responsabile per qualsiasi perdita o danno arrecato alla stessa apparecchiatura. In ogni caso, il CLIENTE sarà tenuto a rimborsare a VOICE il valore dell'apparecchiatura/e che verrà determinato dalla VOICE.
- 5.3 VOICE si riserva il diritto di modificare o sostituire l'Apparecchiatura o parte di essa allo scopo di migliorare il Servizio stesso oppure quando le condizioni lo richiedano.
- 5.4 Qualora l'Apparecchiatura non sia o non risulti più conforme alle condizioni di omologazione, oppure presenti disfunzioni, disturbi, interferenze, che possano danneggiare l'integrità della rete o creare un rischio fisico per le persone:
  - 5.4.1 VOICE potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a che l'Apparecchiatura non venga disconnessa dal punto terminale di rete;
  - 5.4.2 VOICE informerà immediatamente e comunque entro 48 ore, il CLIENTE della sospensione, specificando i motivi della stessa;
  - 5.4.3 Non appena il CLIENTE abbia assicurato che la predetta apparecchiatura terminale è stata disconnessa dal punto terminale di rete, la fornitura del Servizio sarà ripristinata e ne verrà data idonea informazione.

## 6. Dati personali del CLIENTE

- 6.1 Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il CLIENTE dovrà fornire a VOICE i propri dati identificativi ed i numeri telefonici di riferimento. Il CLIENTE è responsabile della veridicità delle informazioni fornite.
- 6.2 Al fine di evitare sospensioni o interruzioni del Servizio, le eventuali variazioni relative al numero telefonico di riferimento del CLIENTE dovranno essere inderogabilmente comunicate almeno cinque giorni lavorativi prima di tale variazione.
- 6.3 Altre variazioni, comprese quelle relative ai dati identificativi, dovranno essere prontamente comunicate a VOICE con lettera raccomandata A.R..
- 6.4 Sino alla ricezione da parte di VOICE delle comunicazioni previste dal presente Articolo, il CLIENTE rimarrà in ogni caso responsabile per l'erogazione del Servizio effettuata sulla base dell'originario numero telefonico o in base agli altri dati identificativi.

## 7. Variazioni del Servizio

- 7.1 VOICE informerà il CLIENTE, unitamente all'emissione della fattura e/o con separato avviso inviato tramite telefax e/o posta elettronica, con 15 giorni di anticipo, di ogni modifica relativa alle specifiche tecniche del Servizio
- 7.2 Il CLIENTE potrà richiedere con lettera raccomandata A.R., modifiche relative al Servizio.
- 7.3 VOICE si riserva di implementare le variazioni richieste dal CLIENTE ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete e al suo corretto funzionamento.
- 7.4 La richiesta per la variazione del Servizio potrà essere effettuata esclusivamente da CLIENTI che siano in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio in conformità a quanto previsto dal successivo Articolo 9 del Contratto.

## 8. Durata e possibilità di recesso

- 8.1 Il Contratto è a tempo indeterminato, avrà efficacia dalla data di sottoscrizione, entrerà in vigore dal momento dell'attivazione del Servizio. Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dal giorno di conclusione del contratto (Lg. 185/99) mediante comunicazione scritta da inviarsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi a: Voice S.r.l. Via Archimede 10 20129 Milano MI.
- 8.2 VOICE e il CLIENTE hanno la facoltà di recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di 30 giorni solari dalla data di ricezione della raccomandata.
- 8.3 Lo scioglimento, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del CLIENTE:
  - 8.3.1 di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato;
  - 8.3.2 di restituire le Apparecchiature di proprietà di VOICE, integre e perfettamente funzionanti con spedizione a carico del CLIENTE tramite corriere espresso entro 5 giorni dalla data di recesso;
  - 8.3.3 di rimborsare il valore dell'apparecchiatura/e, per qualsiasi danno o perdita subita dalle stesse e/o così come previsto dall'Articolo 5.2.

## 9. Corrispettivo, condizioni e termini di pagamento

- 9.1 Il CLIENTE è tenuto al pagamento del corrispettivo del Servizio fornito da VOICE secondo quanto specificato nelle Condizioni Economiche del Servizio ed indicato con apposita fattura.
- 9.2 Il CLIENTE, corrisponderà a VOICE gli importi indicati in fattura ed entro i termini da questa previsti.
- 9.3 Il CLIENTE si impegna a compilare sulla Scheda di Adesione la parte relativa al mezzo di pagamento da lui scelto, indicando gli estremi necessari per potergli addebitare il costo del Servizio.
- 9.4 Le fatture saranno emesse con cadenza mensile o al raggiungimento dell'importo minimo di € 25,00; a tutti gli importi fatturati verrà applicata l'IVA corrente alla data di fatturazione.
- 9.5 In caso di ritardo pagamento rispetto ai termini sopra indicati, il CLIENTE dovrà corrispondere a VOICE, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso ufficiale di riferimento corrente aumentato di cinque punti percentuali e le spese bancarie sostenute per il mancato incasso.
- 9.6 VOICE si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio in caso di ritardo nei pagamenti del corrispettivo da parte del CLIENTE. Inoltre, VOICE si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1456 c.c. in caso di ritardo nei pagamenti superiore a 15 giorni solari dalla scadenza del termine indicato in fattura.
- 9.7 VOICE informerà il CLIENTE, unitamente all'emissione della fattura e/o con separato avviso inviato tramite telefax e/o posta elettronica, con 15 giorni di anticipo, di ogni modifica relativa alle Condizioni Economiche del Servizio

## 10. Risoluzione e recesso dal Contratto

- 10.1 VOICE potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta all'altra parte, nel caso in cui il CLIENTE sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli Artt. 4, 5, 6, 8, 9, 12 del presente Contratto.
- 10.2 VOICE potrà altresì considerare il Contratto automaticamente risolto nel caso in cui il CLIENTE sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale, o diventi insolvente, o venga messo in liquidazione.

## 11. Limiti di responsabilità

- 11.1 VOICE non sarà responsabile dei danni derivanti al CLIENTE od a terzi a causa della non attivazione, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del Servizio che sia imputabile al fatto del CLIENTE o di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.
- 11.2 A titolo meramente esemplificativo, VOICE non sarà responsabile per danni derivanti dalla sospensione, dall'interruzione o dal malfunzionamento della rete cui è connesso il CLIENTE, da un guasto all'Apparecchiatura, da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del CLIENTE ovvero da parte di terzi non autorizzati da VOICE, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei terminali utilizzati dal CLIENTE, da interruzione totale o parziale del Servizio a causa di altri operatori di telecomunicazioni, da inadempimenti del CLIENTE a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o la sospensione o revoca della licenza, la cessione o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare il Servizio.
- 11.3 VOICE non sarà responsabile nel caso in cui le caratteristiche tecniche della rete non permettano l'utilizzo del Servizio.
- 11.4 VOICE non assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili.

## 12. Riservatezza

- 12.1 VOICE e il CLIENTE si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni ottenute a norma del Contratto, così come i dati e le comunicazioni trasmesse con il Servizio e si obbligano a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra parte, salvo che:
  - 12.2 siano di pubblico dominio;
  - 12.3 siano lecitamente in possesso di chi le riceve già prima che tale divulgazione abbia avuto luogo;
  - 12.4 siano state ottenute da terzi senza vincoli di riservatezza.

## 13. Segnalazione guasti e assistenza clienti

- 13.1 Per consentire la segnalazione di eventuali guasti, VOICE fornisce un servizio di assistenza clienti tramite posta elettronica negli archi temporali indicati sul sito internet: [www.voiceitalia.com](http://www.voiceitalia.com). Per contattare tale servizio il CLIENTE dovrà inviare i propri messaggi all'indirizzo di posta elettronica: [servizioclienti@voiceitalia.com](mailto:servizioclienti@voiceitalia.com).
- 13.2 VOICE fornirà, tramite posta elettronica, un servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il CLIENTE richiedesse ai sensi del precedente comma.

## 14. Riparazione guasti e reclami

- 14.1 VOICE potrà fornire un servizio di riparazione guasti con modalità e condizioni che verranno concordate di volta in volta.
- 14.2 Nel caso di reclami scritti inoltrati a mezzo di lettera raccomandata A.R., il CLIENTE avrà notizia dell'esito del reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso da parte di VOICE.
- 14.3 Qualora il reclamo fosse riferito alla fatturazione, questo potrà pervenire anche oltre i termini di scadenza della fattura contestata, ma non oltre il secondo mese dall'emissione della fattura. La presentazione del reclamo non esime peraltro il CLIENTE dal pagamento degli importi contestati nei termini di scadenza indicati. Ove il reclamo risultasse fondato VOICE provvederà a riconoscere al CLIENTE quanto eventualmente pagato in eccesso, con la prima fattura utile dopo tale accertamento, previa notizia allo stesso.

## 15. Foro Competente

- 15.1 Per ogni e qualsiasi controversia in sede giurisdizionale le parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di residenza del Cliente.

## 16. Facoltà di sub-fornitura

- 16.1 VOICE ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento del Servizio, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio del Servizio in oggetto.

## 17. Cessione del Contratto

- 17.1 Il Contratto non potrà essere ceduto dal CLIENTE a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, se non con il previo consenso scritto di VOICE.
- 17.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori e legittimi aventi causa delle Parti.
- 17.3 VOICE è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e/o i relativi diritti a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c., nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante.
- 17.4 VOICE è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e/o i relativi diritti a qualsiasi società terza che assicuri al CLIENTE il Servizio di cui all'Articolo 1. Il Cliente sarà preventivamente informato con almeno 15 giorni di anticipo.

## 18. Comunicazioni

- 18.1 Salva diversa previsione contenuta nel Contratto, tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il CLIENTE vorrà inoltrare a VOICE dovranno essere fatti pervenire a mezzo posta (raccomandata A/R) al seguente recapito: Voice S.r.l., Servizio Attivazione Clienti, Via Archimede 10 20129 Milano MI.
- 18.2 VOICE potrà fornire al CLIENTE, con i mezzi ritenuti più idonei e/o unitamente alla fattura, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio. In caso di comunicazione separata, VOICE potrà inviarla al CLIENTE via posta elettronica e/o via telefax, ove indicato.

## 19. Registro elettronico

- 19.1 Il CLIENTE prende atto e accetta l'esistenza di un registro elettronico di funzionamento del Servizio fornito da VOICE.

## 20. Oneri fiscali

- 20.1 Sono a carico del CLIENTE ogni imposta o onere fiscale relativo al presente Contratto.

## 21. Registrazione

- 21.1 Il presente Contratto non è soggetto a registrazione salvo il caso d'uso.

Città di residenza del Cliente, data \_\_\_\_\_

Il Cliente

## Tutela dei dati personali

In relazione alle disposizioni a tutela dei dati personali, il CLIENTE dà atto che gli sono state rese note le informazioni di cui all'art.13 del d. lgs. 196/03. Il CLIENTE potrà esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del d. lgs. 196/03 contattando, a mezzo lettera, direttamente VOICE. Il CLIENTE fornisce a VOICE il consenso al trattamento dei suoi dati direttamente o indirettamente, attraverso terzi, secondo quanto previsto dagli artt. 23, 42, 43, 44 e 45 del d. lgs. 196/03 e in conformità a quanto previsto dall'art. 4 del Decreto Legislativo n° 171 del 13/05/1998 relativamente alle finalità necessarie alla gestione del Contratto.

Il Cliente



## SCHEMA SERVIZIO "VoIP@Voice"

VALIDITÀ DAL 1 SETTEMBRE 2009

Il servizio VoIP@Voice è la soluzione di telefonia pensata per chi ha già attivo un servizio Adsl con il proprio operatore di fiducia. E' l'ideale per ridurre i costi telefonici e può consentire al Cliente di cessare il rapporto contrattuale con Telecom Italia mantenendo il proprio numero telefonico.

### CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO "VoIP@Voice" Riservato UTENZE AZIENDALI

- Funziona ottimamente con le ADSL - xDSL dei maggiori operatori con almeno 1,2 Mbps di banda
- Copertura territoriale = Telecom Italia
- Possibilità di mantenere la numerazione telefonica
- Attivazione: entro **45 giorni**
- Altre caratteristiche sul modulo "Presenza Visione Caratteristiche del Servizio VoIP@Voice"
- Condizioni contrattuali: durata minima 12 mesi
- Pagamento: R.I.D.

Prezzi e Caratteristiche	VoIP@Voice outbound *	VoIP@Voice 2 linee	VoIP@Voice 4 linee
Indirizzo IP privato necessario	No	No	No
Fatturazione	Mensile	Mensile	Mensile
Costo di attivazione **	€ 12,90	€ 25,00	€ 45,50
Apparato VoIP in comodato***	€ 2,70	€ 4,00	€ 5,90
Canone mensile servizio	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 5,40</b>	<b>€ 10,80</b>

spuntare le voci desiderate		Servizi Opzionali
Pubblicazione in elenco telefonico***	<input type="checkbox"/>	Gratuita

NOTE: Tutti i prezzi indicati sono espressi in Euro (IVA esclusa).

\* Il cliente può usare il servizio solo per le telefonate uscenti.

\*\* Nel caso in cui il Cliente voglia passare successivamente al servizio successivo, il Costo di attivazione già pagato gli verrà abbuonato.

\*\*\* Opzionale facoltativo.

N° di telefono sul quale attivare il servizio VoIP@Voice: \_\_\_\_\_  
(allegare copia fattura Telecom Italia e modulo NP compilato)

N° di telefono aggiuntivo sul quale attivare il servizio VoIP@Voice: \_\_\_\_\_  
(allegare copia fattura Telecom Italia e modulo NP compilato)

Non ho una linea telefonica voglio attivare il servizio come nuovo impianto ed avere  2 Linee  4 Linee voce

Il N° pilota<sup>1</sup> necessario all'attivazione (da richiedere ad un vicino di casa o negozio) è: \_\_\_\_\_  
<sup>1</sup> il numero pilota identifica la centrale telefonica di zona a cui l'impianto andrà collegato (compilare ed allegare il modulo NN)

Richiedo la pubblicazione del mio nominativo e/o dati nell'elenco telefonico clienti VoIP (allegare modulo ET compilato)

Data

Il Cliente

Versione Agosto 2009





# LISTINO "VOCE" DEL SERVIZIO VoIP@Voice

VALIDITÀ DAL 1 SETTEMBRE 2009

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI TELEFONIA "VoIP@VOICE" AZIENDE	
▪ FATTURAZIONE DETTAGLIATA GRATUITA MENSILE ON-LINE	▪ TRASPARENZA NEI COSTI E NELLA FATTURAZIONE
▪ VISUALIZZAZIONE DEL TRAFFICO IN TEMPO REALE	▪ NESSUN ANTICIPO CONTANTE
▪ I PREZZI SONO INDICATI IN € CENT/MINUTO (IVA ESCLUSA)	▪ PAGAMENTO DIFFERITO/POSTICIPATO 30 GIORNI DATA FATTURA

PREZZO DELLE COMUNICAZIONI NAZIONALI	
<b>•URBANE e DISTRETTUALI</b> 8.00	Addebito alla risposta € cent 7,95 8.00
da lunedì a domenica e festivi	<b>€ cent 1,00</b>

<b>•INTERURBANE NAZIONALI</b> 8.00	Addebito alla risposta € cent 7,95 8.00
da lunedì a domenica e festivi	<b>€ cent 1,00</b>

<b>•MOBILE</b> 8.00	Addebito alla risposta € Cent 7,95 8.00
da lunedì a domenica e festivi	<b>TIM - VODAFONE - WIND</b> € Cent 14,00
	<b>TRE</b> € Cent 20,00

PREZZO DELLE COMUNICAZIONI INTERNAZIONALI		ADDEBITO ALLA RISPOSTA € CENT 15,90
Zona	Paesi	(€ cent/min)
1	<b>EUROPA OCCIDENTALE</b> (esclusi i cellulari): Unione Europea, Liechtenstein, Principato di Monaco, Norvegia, Svizzera • <b>NORDAMERICA</b> (inclusi i cellulari): Canada, USA • <b>ASIA SUDORIENTALE</b> (inclusi i cellulari): Cina, Giappone, Hong Kong, Singapore	<b>€ cent 3,00</b>
2	<b>EUROPA OCCIDENTALE</b> (inclusi i cellulari): Andorra, Islanda, Malta • <b>CELLULARI e numeri speciali dell'EUROPA OCCIDENTALE</b> : Unione Europea Liechtenstein, Principato di Monaco, Norvegia, Svizzera • <b>EUROPA ORIENTALE</b> (inclusi i cellulari): Albania, Bosnia e Erzegovina, Croazia, Macedonia, Serbia e Montenegro, • <b>AFRICA DEL NORD</b> (inclusi i cellulari): Algeria, Libia, Marocco, Tunisia • <b>OCEANIA</b> (inclusi i cellulari): Australia, Nuova Zelanda • <b>MEDIORIENTE</b> (inclusi i cellulari): Israele	<b>€ cent 20,00</b>
3	<b>CENTRO E SUDAMERICA*</b> (inclusi i cellulari): Argentina, Bolivia, Brasile, Cile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Peru', Uruguay, Venezuela, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Messico, Nicaragua, Panama	<b>€ cent 47,20</b>
4	<b>RESTO DEL MONDO**</b> (si intendono tutte le destinazioni non incluse nelle categorie sopra menzionate)	<b>€ cent 87,20</b>

NOTE: \* Cuba (inclusi i cellulari) 1,40 €/min  
\*\* Telefoni satellitari e Servizi Speciali 7,00 €/Min.

Data

Il Cliente

Versione Agosto 2009





## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VoIP@Voice

Il dettaglio delle singole prestazioni è riportato nella seguente tabella:

Prestazione	Disponibilità	
Linee analogiche POTs FXS numero linee: 1 o 2 a richiesta	Sì	
Accessi digitali ISDN Base (BRA) numero accessi: 2 ISDN BRA		No
R.A. (Ricerca Automatica) – solo per ISDN BRA		No
GIT (Generazione Impulsi di Tassazione)		No
Trasmissione dati in banda fonica e fax G3	Sì	
Videoconferenza ISDN		No
Blocco chiamate		No
Number Portability con Telecom Italia	Sì	
Assegnazione numerazione aggiuntiva	Sì	
Pubblicazione/Distribuzione elenchi	Sì	
Traffico uscente: chiamate urbane, distrettuali, interdistrettuali, verso mobile ed internazionali	Sì	
Traffico uscente: numeri di emergenza ed altre numerazioni non geografiche (decade 1, 8 e 7 – Cfr. Allegato Servizi Accesso Diretto)	Sì	
Traffico uscente: decade 4 (servizi di rete dell'Operatore d'accesso)	Sì *	
Traffico entrante su numerazione Telecom	Sì **	
Traffico entrante su numerazione BT	Sì	
Carrier Selection verso altri Operatori (CS)		No
Carrier Preselection verso altri Operatori (CPS)		No

\* Disponibile solo su rete TWT S.p.A. - \*\* Disponibile con Number Portability attiva.

Il Cliente potrà scegliere di mantenere il suo attuale numero di telefono (Service Number Portability), oppure richiedere una nuova numerazione a TWT tramite Voice S.r.l..

La richiesta di Service Number Portability o l'assegnazione di numeri telefonici TWT S.p.A. per l'esercizio di servizi voce impone, in ottemperanza delle normative vigenti del Ministero delle Comunicazioni e dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, la compilazione e sottoscrizione da parte del Cliente finale degli allegati "NP" *Richiesta per servizio di Number Portability*; "NN" eventuale *Richiesta per l'assegnazione di nuova numerazione telefonica*; "ET" eventuale *Richiesta Pubblicazione in Elenchi Telefonici*.

La richiesta di Service Number Portability comporta la cessazione del contratto di fonia del Cliente con Telecom Italia e l'attivazione sulla rete telefonica TWT S.p.A. del numero oggetto dell'operazione; terminato il processo di Service Number Portability il Cliente non sarà più oggetto di fatturazione dei Canoni per il servizio telefonico da parte di Telecom Italia.

In caso di cessazione del contratto con Telecom Italia, se l'ADSL del Cliente è attestata sulla stessa linea già utilizzata per il telefono, il fornitore dell'ADSL del Cliente potrà, se il contratto lo prevede, maggiorarne il canone per passaggio a linea "SOLO DATI".

Per ogni richiesta il Cliente dovrà sottoscrivere una delle deleghe allegate al presente contratto a Voice s.r.l. che a sua volta richiederà all'Operatore telefonico TWT S.p.A. l'attivazione del servizio di telefonia.

In caso di interruzione del servizio per problematiche tecniche (inclusa la semplice interruzione di corrente elettrica), non potrà essere effettuata alcun tipo di chiamata, ivi incluse le chiamate d'emergenza. Il Cliente dichiara a sua tutela di avere attivo un servizio di telefonia mobile (cellulare) per cui, in presenza d'interruzione del servizio "VoIP@Voice", le chiamate d'emergenza potranno essere effettuate tramite suddetto apparato. L'utilizzo del servizio "VoIP@Voice" avviene su linea ADSL di altro operatore quindi Voice S.r.l., non conoscendone le caratteristiche (velocità di upload/download, banda minima garantita, gestione degli indirizzi IP, ecc.), non è in grado di garantire la perfetta qualità della comunicazione vocale nel caso di utilizzo intensivo parallelo dell'ADSL da parte del Cliente.

In caso di sospensione del Servizio, per qualsivoglia motivo, ai Clienti sarà concesso di effettuare le sole chiamate di emergenza, e pertanto si obbliga espressamente a tenere indenne TWT S.p.A. e Voice S.r.l. da ogni pregiudizio, danno o pretesa avanzati dai Clienti e/o da terzi derivanti da tale sospensione.

Data

Il Cliente

Ver. Agosto 2009

(per presa visione ed accettazione)



RICHIESTA PER IL SERVIZIO DI NUMBER PORTABILITY  
"Allegato NP"

Spett.le  
**TWT S.p.A.**  
Viale Jenner 33  
20159 Milano MI

Oggetto: Dichiarazione della volontà di recesso dal contratto di abbonamento con \_\_\_\_\_ e di richiesta di attivazione del servizio di Number Portability ("Service Provider Portability" ovvero "SPP"), in relazione al contratto stipulato con *Voice S.r.l.*

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di legale rappresentante della ditta \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_ C.F./P. IVA \_\_\_\_\_, titolare<sup>1</sup>, tramite contratto di abbonamento, di una o più linee telefoniche di base o accesso ISDN<sup>2</sup>, con numero:

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Con la presente dichiara e manifesta la propria volontà di voler mantenere il predetto numero nell'ambito dei servizi forniti da TWT S.p.A. in esecuzione del contratto indicato in oggetto. Chiede pertanto che sia attivata la procedura per la prestazione del servizio di Number Portability ("SPP") oltre alla fornitura dei servizi di telecomunicazione e che sia interrotto il rapporto contrattuale con \_\_\_\_\_ relativamente al numero sopra indicato.

A tal fine dà mandato a TWT S.p.A. affinché essa provveda ad inoltrare a \_\_\_\_\_ l'ordine di lavorazione e compiere ogni altra azione necessaria per al prestazione del servizio SPP.

Qualora intendesse revocare il mandato alla TWT S.p.A. con la presente, sarà sua cura darne a quest'ultima notizia per iscritto.

Resta inteso che il servizio SPP sarà prestato da TWT S.p.A..

Data

Il Cliente<sup>3</sup>

Ver. Maggio 2009

(per presa visione ed accettazione)

<sup>1</sup> Il titolare è il soggetto a cui è intestato il contratto di abbonamento con \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Nel caso di linee digitali il numero da indicare e che è possibile mantenere è quello primario.

<sup>3</sup> Allegare alla presente copia di un documento di identità valido.



RICHIESTA PER IL SERVIZIO DI NUMBER PORTABILITY  
"Allegato NP"

Num. \_\_\_\_\_ Intestatario \_\_\_\_\_

Data richiesta per l'attivazione del servizio<sup>4</sup> \_\_\_\_\_

Specifiche sulla linea attualmente attiva:

	Analogica	ISDN	Numeri Aggiuntivi ISDN Multinumero
Prefisso e n° telefonico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prefisso e n° telefonico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prefisso e n° telefonico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prefisso e n° telefonico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prefisso e n° telefonico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prefisso e n° telefonico in Ricerca Automatica in ingresso			

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Dato da compilare a cura di *Voice S.r.l.*. Il termine minimo per la Portabilità del numero è di 10 giorni



## RICHIESTA PER L'ASSEGNAZIONE DI NUMERAZIONI AGGIUNTIVE "Allegato NN"

### **DELEGA**

Il Cliente DELEGA la società Voice S.r.l. a richiedere all'Operatore telefonico TWT S.p.A. l'attivazione del servizio di telefonia fissa con accesso diretto alla rete e l'assegnazione del/i numero/i necessari all'esercizio dello stesso. La richiesta della Numerazione BT Italia è parte integrante dell'offerta "VoIP@ADSLan" o "VoIP@Voice" e segue la durata e i termini di recessione/cessazione stabiliti contrattualmente da tale Offerta.

**Data**

**Il Cliente**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Riportare nome e cognome in STAMPATELLO)

La società Voice S.r.l. dichiara di esprimere la volontà del suo Cliente richiedendo a TWT S.p.A. l'attivazione del servizio di telefonia fissa con accesso diretto alla rete e l'assegnazione del/i numero/i necessari all'esercizio dello stesso.

**Data**

**Voice S.r.l.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ver. Maggio 2009

(riservato a Voice S.r.l.)





## RICHIESTA DI PUBBLICAZIONE IN ELENCHI TELEFONICI "Allegato ET"

### 3) VUOLE CHE NEGLI ELENCHI FIGURINO ALTRI SUOI DATI?

Può chiedere che negli elenchi siano inseriti anche altri Suoi dati. Indichi di seguito solo quelli che desidera siano resi pubblici.

Titolo di studio o di specializzazione: \_\_\_\_\_  
(Può indicarlo in forma abbreviata, es.: dott., prof., avv., ing., rag., geom.)

Professione/attività: \_\_\_\_\_  
(Utilizzare al massimo tre parole)

Altro indirizzo o recapito: \_\_\_\_\_  
(Può essere utilizzato anche per indicare il sito web, ma non numeri telefonici)

Indirizzo di posta elettronica \_\_\_\_\_

Il numero telefonico da Lei indicato al secondo punto potrebbe essere pubblicato o fornito insieme agli altri eventuali Suoi numeri telefonici fissi (di casa o di ufficio) e mobili (cellulari) a Lei intestati e per i quali avrà prestato identico consenso. Se risponde SÌ, ciò avverrà tenendo presente il Suo Codice Fiscale/Partita IVA.

È D'ACCORDO ?  SÌ  NO

### 4) DESIDERA CHE UNA PERSONA CHE CONOSCE SOLO IL SUO NUMERO DI TELEFONO, O ALTRO DEI DATI DA LEI FORNITI, POSSA RISALIRE AL SUO NOME?

Una persona che non conosce o non ricorda il Suo nome, potrebbe risalire ad esso sulla base del Suo numero telefonico oppure di un altro Suo dato.

È D'ACCORDO ?  SÌ  NO

### 5) VUOLE RICEVERE PUBBLICITÀ ?

**Se ha risposto NO alla domanda 1) non compili questa parte.** Ha il diritto di dire SÌ o NO all'invio di pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc. all'indirizzo o al telefono che compaiono negli elenchi telefonici. Se Lei dirà NO, i nuovi elenchi non potranno essere utilizzati per inoltrare posta al Suo domicilio oppure per permettere a chiunque di chiamarla per telefono per fini promozionali, pubblicitari o commerciali, ricerche di mercato, sondaggi, ecc..

La scelta che qui fa riguarda l'invio di posta al Suo domicilio e le chiamate telefoniche effettuate da un operatore.

SONO D'ACCORDO SULL'USO DEL MIO INDIRIZZO PER L'INVIO DI POSTA PUBBLICITARIA:  SÌ  NO  
SONO D'ACCORDO SULL'USO DEL MIO NUMERO TELEFONICO PER PUBBLICITÀ:  SÌ  NO

Nei nuovi elenchi ci saranno due simboli per indicare queste Sue scelte.

Presso i seguenti recapiti Lei potrà:

- avere un'ulteriore copia di questo modulo;
- modificare liberamente, e senza alcun onere, tutte le scelte da Lei effettuate;
- esercitare i Suoi diritti riconosciuti dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

Sito WEB: [www.voiceitalia.com](http://www.voiceitalia.com)

e-mail: [servizioclienti@voiceitalia.com](mailto:servizioclienti@voiceitalia.com)

Indirizzo postale: Voice S.r.l. Via Archimede 10 20129 Milano MI

Telefax: 0293664152

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



## RICHIESTA DI PUBBLICAZIONE IN ELENCHI TELEFONICI "Allegato ET"

### INFORMATIVA AI SENSI DEL CODICE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

(Art. 13 D.lg. 30 giugno 2003, n. 196)

In aggiunta a quanto sopra indicato, TWT S.p.A., titolare del trattamento dei Suoi dati, La informa ai sensi dell'art. 13 del Codice sulla protezione dei dati personali che:

- i dati indicati con questo modulo, oppure nel corso dei Suoi contatti tramite i recapiti sopra indicati, sono forniti da Lei facoltativamente e liberamente, senza alcuna conseguenza negativa a Suo carico. Per i vecchi abbonati alla telefonia fissa si è già spiegato nella premessa al modulo cosa accade in caso di mancata risposta. Invece, i nuovi abbonati alla telefonia fissa che non rispondono alle domande del modulo o non lo riconsegnano non verranno comunque inseriti negli elenchi. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i servizi da Lei richiesti, o per i quali ha manifestato il consenso;
- i dati da Lei forniti verranno inseriti negli elenchi rispettando le Sue scelte, salvi possibili aggiustamenti di eventuali errori formali e miglioramenti redazionali già tenuti presenti per gli elenchi in distribuzione;
- nell'ambito di TWT, i dati vengono a conoscenza delle categorie di responsabili ed incaricati del trattamento;
- potrà accedere in ogni momento ai dati personali che La riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo con cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, ed opporsi alla loro utilizzazione (art. 7 del Codice), rivolgendosi ai predetti recapiti.

TWT S.p.A. è tenuta a conferire alcuni dati che la riguardano in un archivio elettronico unico – DBU – dove sono presenti anche i dati di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile, che li possono consultare ed utilizzare al solo fine di prestare i servizi da Lei richiesti, realizzare gli elenchi telefonici, prestare servizi di informazione ed eventualmente inviare pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc., se Lei lo ha richiesto.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

---

Si allega copia di un documento di identità e del codice fiscale.

Ver. Maggio 2009



## GUIDA PER LA COMPILAZIONE DELLA SCHEDA DI ADESIONE

### 1 INTESTATARIO DEL CONTRATTO

- Ragione sociale (obbligatorio): Indicare il nome dell'azienda (Es. Manifatture Rossi S.r.l.) o il nome e cognome del sottoscrittore in caso di persona fisica.
- P. IVA/C.F. (obbligatorio): Indicare il numero di Partita IVA (11 cifre) in caso di persona giuridica. Indicare il Codice Fiscale (16 cifre) in caso di persona fisica.
- Via, N°, Città, Prov., C.A.P. (obbligatori): Indicare l'indirizzo completo della **sede legale** dell'azienda.
- Tel. (obbligatorio): Indicare il **numero di telefono** principale preceduto da prefisso. (Es. per un'azienda sarà il centralino).
- Fax: Indicare, se attivo, il **numero di fax** dell'intestatario.
- Email: Indicare, se attivo, l'indirizzo **email** cui poter inviare comunicazioni aziendali ed eventuali allegati amministrativi e di controllo (fatture, dati sul traffico telefonico...).

### 2 DATI DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

- Cognome, Nome (obbligatorio): Indicare il **cognome e nome di chi firma il contratto e legalmente rappresenta l'azienda** (Es. Amministratore Delegato, Direttore Generale, Presidente).
- Titolo: Es. Ing., Avv., Dott., etc.
- Data di nascita, Comune, Prov., Stato: Indicare i dati relativi alla data ed al luogo di nascita.
- Documento d'identità (obbligatorio): Indicare il numero e la data di rilascio del documento relativo. (Carta d'identità, passaporto).
- Codice Fiscale (obbligatorio): Indicare il **codice fiscale di chi firma il contratto**, anche in caso di persona giuridica (in tal caso, quindi, in questo spazio **non va** il codice fiscale dell'azienda, ma quello del legale rappresentante).

### 3 INDIRIZZO SPEDIZIONE FATTURE

Compilare solo in caso il cliente desideri ricevere corrispondenza (comprese le fatture) ad un **indirizzo diverso dalla sede legale** sopra indicata (Es. Unità locale, uff. amministrativo, filiale, etc).

### 4 DATI DEL SERVIZIO

- Servizio: Indica il tipo di servizio che sarà attivato (Es. Voice CPS, ADSLan, VoIP@ADSLan VoIP@Voice).

### 5 MODALITA' DI PAGAMENTO R.I.D.

- Intestatario del conto (obbligatorio): **Nome** dell'azienda o della persona fisica **cui è intestato il conto** e su cui saranno effettuati gli addebiti.
- Codice Fiscale: Indicare il codice fiscale della persona giuridica o fisica che risulta intestataria del conto.
- Banca (obbligatorio): Indicare il nome della banca (Es. Unicredit) ove è aperto il conto.
- Agenzia/Filiale: Indicare il nome dell'agenzia/filiale.
- IBAN (obbligatorio): Il codice **IBAN** è composto dai seguenti dati:
  - Codice Paese** (IT per l'Italia, dato già preindicato);
  - CIN Europeo** (2 cifre);
  - CIN italiano** (1 carattere alfanumerico);
  - Codice **ABI** della propria banca (5 cifre);
  - Codice **CAB** relativo alla filiale che amministra il conto (5 cifre);
  - Conto Corrente** (12 cifre), non inserire eventuali caratteri come ".", "/", "
- Data, Timbri e Firme (obbligatori): Indicare la data di sottoscrizione del contratto e firmare in modo leggibile. Barrare le opzioni scelte per il trattamento dei dati in base alle disposizioni della D. Lgs n. 196/03; apporre il timbro identificativo.
- Codice Agente, Codice Cliente: Spazi riservati a partner ed agenti Voice.