



**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206 E DELL'ART. 9 DEL
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITA'
INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI
DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI, CLAUSOLE VESSATORIE.**

NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS9581

DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

12 giugno 2014

PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, in Via Gaetano Negri n. 1, cap 20123.

PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 12 giugno 2014 l'Autorità ha comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS9581 ("**Comunicazione di Avvio**") nei confronti di Telecom ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 6 del Regolamento.

In particolare, il procedimento è teso a verificare l'eventuale sussistenza di una pratica commerciale scorretta che Telecom avrebbe posto in essere nei confronti dei consumatori e che consisterebbe "*nella distribuzione di annuari telefonici alfabetici dietro apposito contributo addebitato in bolletta in assenza di adeguata informativa circa la possibilità per il consumatore di sottrarsi a tale prestazione e al relativo costo, ferma restando in tal caso la fornitura del servizio di telefonia fissa*". Ad avviso dell'Autorità tali condotte potrebbero porsi in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo per i motivi indicati al par. III° e IV° della Comunicazione di Avvio.



PREMESSE

Telecom, pur convinta che non possa essere addebitata una violazione del Codice del Consumo formula, impregiudicate le difese già svolte, la proposta di impegni oltre descritta facendo preliminarmente presente quanto segue.

Le misure che vengono proposte possono sinteticamente essere sostanzialmente individuate:

- a) in misure correttive della pratica commerciale funzionali ad eliminare le criticità che l'Autorità ha ravvisato nell'avviare il procedimento e consistenti in miglioramenti informativi sulla facoltà del consumatore di rinunciare al servizio di consegna degli elenchi telefonici, con addebito del relativo costo;
- b) misure di restituzione ai clienti, che facciano richiesta di rinunciare a tale servizio, degli importi addebitati a questi in bolletta per l'ultima consegna degli elenchi telefonici.

Le misure sub a) riguarderanno tanto i clienti già acquisiti che quelli nuovi.

Si conferma, anche in questa sede, che Telecom sta applicando, ai rapporti coi nuovi clienti, il meccanismo di *opt-in* previsto dall'art. 65 cod. cons.¹

In particolare, tale modalità è adottata nei confronti di tutti i c.d. nuovi clienti che richiedano l'attivazione di una nuova linea (RTG o fibra) e/o che passino/rientrano in Telecom da altro operatore sia in caso di commercializzazione del servizio telefonico attraverso il c.d. canale fisico (punti vendita e/o agenti commerciali) che in caso di commercializzazione a distanza di tale servizio (*teleselling* e *customer care*).

In sintesi, il cliente viene informato, al momento della richiesta di attivazione di una nuova linea, circa la possibilità di ricevere annualmente l'elenco telefonico presso il proprio domicilio al costo di € 1,17 (IVA inclusa) e che può rinunciare in qualsiasi momento alla loro consegna contattando telefonicamente il servizio 187 o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla bolletta.

¹ Sono peraltro in corso adeguamenti dei sistemi informatici di acquisizione degli ordini al fine di rendere il processo interamente automatico; in ogni caso tali sistemi, pur essendo suscettibili di futuri sviluppi, consentono e consentiranno comunque a pieno l'applicazione dei principi dell'art. 65 citato.

X

M



Al cliente viene altresì richiesto, prima del completamento dell'acquisto, di manifestare espressamente il proprio consenso in merito alla fornitura del suddetto servizio di consegna a fronte del pagamento annuo del costo di € 1,17 iva inclusa. Sul punto, si produce per estratto e a campione sub doc. 1, 2 e 3 la modulistica di riferimento relativa ai citati canali di vendita.

Ciò premesso si espongono nel dettaglio gli impegni che vengono proposti all'Autorità.

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

PRIMO IMPEGNO – OPT-IN E MISURE INFORMATIVE

Nel confermare che Telecom sta applicando ai rapporti coi nuovi clienti il meccanismo di *opt-in* e che, in futuro, tale sistema continuerà ad essere applicato essendo ciò anche parte integrante della presente proposta di impegni, si espone quanto segue in relazione alle misure informative che si intende prospettare a codesta Spett.le Autorità.

L'impegno informativo proposto prevede, in particolare, l'adozione di misure volte a modificare il *modus operandi* di Telecom in modo da assicurare alla clientela *consumer* una maggiore trasparenza nelle informazioni ad essa fornite relativamente:

- i) all'ammontare del compenso forfettario attualmente di € 1,17 (IVA inclusa) per la consegna degli annuari telefonici alfabetici integrando le informazioni sino ad oggi rese ai consumatori secondo quanto oltre dettagliato;
- ii) alla possibilità di rinunciare gratuitamente ed in qualsiasi momento, con ciò rispondendo alla richiesta di chiarimento di cui al punto ii) del citato verbale sintetico di audizione, a tale fornitura e di conseguenza escludendo il versamento del detto compenso per le consegne successive alla rinuncia stessa, con indicazione delle modalità per esercitare la rinuncia medesima.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'M' or similar character.



In particolare, con riferimento ai punti sopra citati, Telecom propone di fornire tali informazioni in modo chiaro e completo, come sopra esposto, attraverso diversi canali:

1. avviso nel documento "Telecom Italia informa", allegato alle fatture inviate ai consumatori, in un bimestre successivo all'eventuale approvazione degli impegni, con un'ulteriore pubblicazione dell'avviso nei 3 tre anni successivi. Si riporta in allegato il testo dell'avviso ai clienti *consumer* che sarà contenuto nel documento "Telecom Italia informa" allegato alle fatture (doc. 4) da cui risultano chiaramente gli elementi sub *i)* e *ii)*. Analoghe informazioni saranno riportate nella documentazione contrattuale.
2. modifica della pagina dedicata agli elenchi telefonici attualmente presente sul sito web di Telecom denominata "Gli elenchi telefonici a casa tua". La pagina riporterà in modo chiaro e completo (doc. 5), oltre all'indicazione dell'importo previsto quale compenso per la consegna degli elenchi telefonici, la facoltà del consumatore di rinunciare gratuitamente alla consegna degli elenchi stessi e, conseguentemente, l'esclusione del pagamento del compenso previsto, nonché le modalità per esercitare tale rinuncia. Tale pagina sarà accessibile cliccando il *link* ipertestuale denominato "Info per i consumatori" presente nella *home page* del sito di Telecom (www.telecomitalia.it), che a sua volta riporta la voce "Consegna elenchi telefonici" che consente appunto di accedere alla pagina "Gli elenchi telefonici a casa tua", contenente le informazioni di cui sopra.

In aggiunta alla sopra menzionata modalità di accesso, Telecom introdurrà sul proprio sito web un ulteriore strumento al fine di rendere più agevole l'accesso dei consumatori alle informazioni in questione. In particolare, verrà predisposto un nuovo collegamento (*link*) alla pagina denominata "Gli elenchi Telefonici a casa tua" del sito web www.telecomitalia.it attraverso la sezione "Assistenza amministrativa" accessibile dal *link* ipertestuale "Assistenza" presente sulla *homepage* del sito (cfr. doc. 5). In pratica alla sezione "Gli elenchi telefonici a casa tua", si accederà dalla *home page* sia attraverso il *link* ipertestuale "Info per i consumatori" sia attraverso il *link* ipertestuale "Assistenza".

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

A handwritten mark resembling a large 'X' or a stylized signature, located in the bottom right area of the page.



Si segnala inoltre che la pagina "Gli elenchi telefonici a casa tua" è resa accessibile ai consumatori anche attraverso il motore di ricerca presente sulla *homepage* del sito internet di Telecom Italia. A tal proposito, si evidenzia che saranno rinnovate le chiavi del motore di ricerca attualmente presenti sul sito web aggiungendo ulteriori parole che rimanderanno alla pagine contenente le informazioni sul servizio di consegna elenchi abbonati.

3. Si evidenzia altresì che nelle pagine del sito web di Telecom dedicate a ciascuna offerta relativa alla linea telefonica di base per i clienti *consumer* verrà inserita, nella sezione "Descrizione", una specifica informazione sul servizio di consegna degli elenchi telefonici con un rinvio (tramite apposito link) alla pagina del sito a ciò dedicata. In particolare, la comunicazione relativa al servizio di consegna degli elenchi telefonici sarà del seguente tenore "*Con la linea telefonica Telecom Italia mette a disposizione anche il servizio di consegna elenchi telefonici, per saperne di più clicca qui*".
4. Infine, si segnala che le Condizioni Generali di Abbonamento verranno modificate come da allegato (doc. 6).

SECONDO IMPEGNO – MISURE DI RIMBORSO

L'impegno proposto da Telecom sul punto attiene al diritto del consumatore al rimborso delle spese dell'ultima consegna per effetto di una sua rinuncia al servizio esercitata, come già precisato, in modalità gratuita nei tre mesi successivi alla pubblicazione del primo avviso in bolletta di cui al precedente punto 1) del "primo impegno".

Si precisa che, rispondendo così alla richiesta di chiarimenti al punto iii) contenuta nel verbale sintetico di audizione del 23 ottobre 2014, il rimborso (anche mediante compensazione con maggiori importi dovuti al cliente) del compenso relativo all'ultima consegna degli annuari telefonici "pagine bianche" addebitato in bolletta avviene in maniera automatica; ciò anche se la consegna dei detti elenchi telefonici sia già eventualmente avvenuta prima della dichiarazione di rinuncia.

A handwritten signature, possibly 'M', is located in the bottom right corner of the page. Below it, there is a large handwritten 'X' mark.



EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ

Fermo restando che Telecom, come sopra detto, applica e applicherà il meccanismo di *opt-in* nei confronti dei c.d. nuovi clienti, la scrivente Società propone di attuare i restanti impegni sopra descritti entro sessanta giorni dalla data di ricezione dell'auspicata decisione di accettazione della presente proposta di impegni da parte di codesta Spett.le Autorità.

Per quanto riguarda le comunicazioni informative da veicolarsi tramite fatture di cui al punto 1) del "primo impegno", si deve considerare il 1° ciclo di fatturazione utile successivo all'eventuale accettazione degli impegni.

Gli impegni proposti avranno durata indeterminata, fatte salve eventuali modifiche che verranno adottate nel quadro normativo di riferimento nonché eventuali variazioni delle strategie commerciali di Telecom, nel qual caso ogni eventuale mutamento del *modus operandi* sarà sottoposto previamente all'Autorità.

O MISSIS



Modulo Nuovo Impianto

(Copia per Telecom Italia S.p.A.)

Inoltre il cliente prende atto ed accetta che:

- dovrà versare a titolo di Anticipazione Conversazioni (AC) l'importo pari al 10% del Contributo di Attivazione (ai sensi dell'art. 16 delle "Condizioni Generali di Abbonamento"). Tale importo verrà restituito in caso di adesione al servizio di domiciliazione bancaria delle fatture (irradiante addebito sul conto corrente bancario o postale o su una propria carta di credito, ovvero concorre alla prestazione di altri idonei mezzi di garanzia) oppure in caso di cessazione del contratto. Per informazioni sulla domiciliazione bancaria, il cliente può contattare il Servizio gratuito 187 o consultare il sito www.telecomitalia.it;
- nel caso di adesione all'offerta "Tutto", qualora l'attivazione dell'ADSL non vada a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata l'offerta "TUTTO VOCE" che prevede, a fronte di un abbonamento mensile di € 29 IVA inclusa, comprensivo della linea telefonica, telefonate gratuite verso i numeri fissi nazionali (locali ed interurbane) e mobili nazionali. Potrà comunque recedere dall'offerta "TUTTO VOCE", secondo i termini o la modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto Offerta Voce;
- nel caso di adesione all'offerta "Internet Senza Limiti", qualora l'attivazione dell'ADSL non vada a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata l'offerta "Telecom Zero" che prevede, a fronte di un abbonamento mensile di € 18,54€, comprensivo della linea telefonica, di effettuare le telefonate a 0 centesimi al minuto più 18,26 centesimi alla risposta verso i numeri fissi nazionali (locali ed interurbane) e a 19,31 centesimi al minuto più 16,26 alla risposta verso i cellulari (tariffazione a scatti anticipati di 60"). Potrà comunque recedere dall'offerta "Telecom Zero" in qualsiasi momento, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Offerta Voce;
- qualora nella proposta di attivazione dell'offerta Tutto o Internet Senza Limiti sia stato richiesto l'acquisto opzionale del PC/tablet in vendita rateizzata, l'importo complessivo dovrà essere corrisposto, come sottoscritto e accettato, in 36 rate addebitate bimestralmente nel Conto Telecom Italo associato alla linea telefonica sulla quale è attivata l'offerta. Il prodotto verrà consegnato presso il domicilio indicato dal cliente all'atto della proposta di attivazione solo se l'attivazione dell'ADSL andrà a buon fine. Qualora l'attivazione dell'ADSL per motivi tecnici non vada a buon fine, non verrà addebitato alcun importo relativo alla vendita del prodotto la cui proposta di acquisto non sarà evasa. Il rapporto contrattuale relativamente al prodotto sarà disciplinato dalle Condizioni Economiche e Contrattuali consegnate congiuntamente alla presente;
- gli eventuali indennizzi previsti dagli articoli 26, 27 e 28 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base (RTG) verranno determinati sulla base del canone di abbonamento al Servizio Telefonico di Base (RTG) attualmente pari a €17,54 IVA inclusa;
- la proposta di attivazione del servizio implica l'accettazione di tutte le norme contenute nella presente Proposta di Attivazione, nelle Condizioni Generali di Abbonamento, nelle Condizioni "Alice" se l'offerta lo richiede, nel D. lgs. n. 259/03 e successive modificazioni e/o integrazioni, di ogni altra disposizione normativa/regolamentare concernente il servizio telefonico tra cui le condizioni economiche vigenti;
- le spese postali di spedizione della Bolletta sono a carico del Cliente. Il costo minimo è di 0,34 euro (IVA inclusa) e può subire un incremento in funzione del domicilio del Cliente e del peso della spedizione. In alternativa è possibile attivare il servizio gratuito di ricezione delle Bollette in formato elettronico ("Conto on line").

Luogo e data

Firma del cliente

Diritto di recesso ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 - Linea Base e Offerta: TUTTO VOCE, Tutto, Internet Senza Limiti

Il Cliente, qualora sia qualificabile "consumatore" ai sensi D.lgs. n. 206/05 (Codice del Consumo), in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali, potrà esercitare il diritto di recesso previsto dagli articoli 52 e seguenti del citato decreto fino a 14 giorni dall'attivazione del Servizio inviando al numero di fax 800-000187 oppure all'indirizzo indicato dal Servizio Clienti "187" una comunicazione in cui sia manifestata la volontà di recedere dalla presente Offerta e riportata la data in cui il Servizio è stato attivato, anche utilizzando il modulo presente sul sito www.telecomitalia.it. Entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso Telecom Italia rimborserà gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salva diversa indicazione. In ogni caso tutti i Prodotti inclusi nella offerta Tutto o Internet Senza Limiti dovranno essere restituiti integri, condati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballaggio originario. Ai fini dell'esercizio del recesso i maxisismi recapiti sono indicati anche sul sito www.telecomitalia.it e sulla Carta dei Servizi.

Le Condizioni Contrattuali che regolano il Servizio telefonico di base sono disciplinate dalla Proposta di Attivazione e dalle Condizioni Generali di Abbonamento della linea telefonica generale, l'offerta TUTTO VOCE è disciplinata dalla Proposta di Attivazione, dalle Condizioni Generali di Abbonamento della linea telefonica generale e dalle Condizioni Contrattuali dell'Offerta Voce. Le Offerte "Tutto" e "Internet Senza Limiti" sono disciplinate dalla presente Proposta di Attivazione, dalle Condizioni Generali di abbonamento della linea telefonica generale, dalle Condizioni Contrattuali dell'Offerta Voce e dalle Condizioni Generali di Contratto Alice. Le Condizioni sono da intendersi quali parti integranti e sostanziali della presente Proposta di Attivazione, che congiuntamente disciplinano l'offerta e che il sottoscritto dichiara di conoscere, prendere in consegna ed accettare integralmente. Nel caso di divergenza o/o contrasto tra le disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto e quelle della presente Proposta di Attivazione, prevorranno queste ultime. L'accettazione di Telecom Italia della presente proposta interverrà con l'attivazione del Servizio.

Luogo e data

Firma del cliente

Consenso del cliente al trattamento dei dati personali per finalità ulteriori all'esecuzione del contratto

Il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'Informativa ed esprimere liberamente il consenso al trattamento da parte di Telecom Italia dei propri dati personali (inclusi i dati di traffico) individuali e dettagliati, per:

- 1) invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazione commerciale, non riguardo all'offerta di prodotti e servizi Telecom Italia, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonia, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore) SI NO
- 2) identificazione, anche mediante elaborazioni elettroniche, di propri comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le specifiche esigenze ed indirizzare la proposta commerciale di interesse. SI NO
- 3) comunicazione a/o invio di materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi, con modalità automatizzato di contatto (come sms, mms, fax, fonia, e-mail ed applicazioni web) o tradizionali (come telefonate con operatore) SI NO

Luogo e data

Firma del cliente

Consenso del cliente al trattamento dei dati personali per finalità di verifica dell'affidabilità e puntualità nei pagamenti

Il/la sottoscritto/a ai sensi del Codice deontologico sui sistemi di informazioni creditizie, dichiara di aver preso visione della specifica Informativa ed esprimere liberamente il consenso al trattamento dei propri dati personali da parte di Telecom Italia per la verifica del grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti. Il merito la consultazione di sistemi di informazioni creditizie e/o di sistemi di informazioni ricavate da fonti pubbliche con l'elaborazione di giudizi sintetici, gestiti da Experian-Cerved Information Services.

Luogo e data

Firma del cliente

Sezione riservata a Telecom Italia SpA		
Codice Agenzia/PdV	Codice incaricato alla Vendita	Firma incaricato alla Vendita
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



Modulo Nuovo Impianto

(Copia per il Cliente)

PROPOSTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO TELEFONICO

Il/La sottoscritto/a _____
 (Cognome e Nome)
 Nato il _____ prov. (oppure Stato Estero) _____
 domiciliato in (Comune/Prov.) _____ CAP _____
 indirizzo (via/piazza e numero civico) _____
 CODICE FISCALE: _____
 Recapito mobile o alternativo _____
 Indirizzo e-mail _____
 Tutte le future comunicazioni commerciali e gestionali relative al suo contratto (escluse quelle relative al pagamento delle Bollette) saranno inviate all'indirizzo e-mail fornito

Tipo Documento _____ N° _____ rilasciato da _____ il _____ Data di scadenza _____
 Indirizzo sede nuovo impianto telefonico: Via: _____ N° _____
 Piano: _____ Scala: _____ Interno: _____
 Comune _____ Prov. (_____) CAP: _____
 Recapito fattura (se diverso da indirizzo sede impianto)
 Indirizzo fattura (via/piazza e numero civico) _____ N° _____
 Comune: _____ Prov.: _____ CAP: _____

CHIEDE

l'attivazione dell'Offerta di Telecom Italia come di seguito indicato:

<input type="checkbox"/> TUTTO	Promo contributi linea *: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> * Se si mantengono linea e ADSL attivi per 24 mesi
<input type="checkbox"/> TUTTO & TIMvision	Promo contributi linea *: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> * Se si mantengono linea e ADSL attivi per 24 mesi
<input type="checkbox"/> Internet Senza Limiti	Promo contributi linea *: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> * Se si mantengono linea e ADSL attivi per 24 mesi
<input type="checkbox"/> TUTTO VOCE	Promo contributi linea *: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> * Se si mantiene la linea attiva per 24 mesi
<input type="checkbox"/> Linea Base (LB) RTG	<input type="checkbox"/> LB con Telecom Zero <input type="checkbox"/> LB con Telecom Zero e SuperChiamaMobile
Contributo di attivazione:	<input type="checkbox"/> Addebitato in unica soluzione sul conto T.I. <input type="checkbox"/> Rateizzato in 12 fatture

Altri servizi/prodotti per le offerte TUTTO e Internet Senza Limiti			
Prodotti:	<input type="checkbox"/> senza modem	<input type="checkbox"/> con modem WIFI a noleggio	
	<input type="checkbox"/> IPAD Air 16GB nero		
Opzioni:	<input type="checkbox"/> SuperInternet 10 mega	<input type="checkbox"/> SuperInternet Plus 20 mega	<input type="checkbox"/> Internet Play <input type="checkbox"/> TI Cloud
Pricing/servizi:	<input type="checkbox"/> SuperChiamaMobile (solo per Internet S.L.)	<input type="checkbox"/> Chi è	
Intrattenimento:	<input type="checkbox"/> TIMvision con decoder	<input type="checkbox"/> TIMvision	<input type="checkbox"/> TIMmusic senza limiti

Altri servizi/prodotti per la linea base RTG e TUTTO VOCE:			
ADSL/opzioni:	<input type="checkbox"/> ADSL 7 mega	<input type="checkbox"/> senza modem	<input type="checkbox"/> con modem WIFI a noleggio
	<input type="checkbox"/> SuperInternet 10 mega	<input type="checkbox"/> SuperInternet Plus 20 mega	<input type="checkbox"/> Internet Play <input type="checkbox"/> TI Cloud
	<input type="checkbox"/> Total Security - 1 PC	<input type="checkbox"/> Total Security - 3 PC	<input type="checkbox"/> Antivirus
Pricing/servizi:	<input type="checkbox"/> Chi è	<input type="checkbox"/> Telecomy Internazionale	<input type="checkbox"/> Altro: _____
Intrattenimento:	<input type="checkbox"/> TIMvision con decoder	<input type="checkbox"/> TIMvision	<input type="checkbox"/> TIMmusic senza limiti

A TAL FINE DICHIARA

- di essere a conoscenza delle caratteristiche e prestazioni riguardanti l'offerta richiesta;
- di essere stato informato che:
 - le Condizioni Economiche decorrono dalla data di attivazione e gli importi relativi all'abbonamento verranno addebitati sul Conto Telecom Italia con cadenza bimestrale con costo mensile pari alle condizioni allegate alla presente che il cliente dichiara di conoscere, accettare e prendere in consegna;
 - potrà recedere in qualsiasi momento dall'Offerta dandone comunicazione, per iscritto, all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia o richiesto al Servizio Clienti "187", mediante lettera raccomandata a.r. o fax con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Telecom Italia e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente;
 - in caso di cessazione della linea telefonica e/o ADSL è previsto un costo di disattivazione pari a 35,18€ IVA inclusa;
 - sarà comunque tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti per la fruizione del Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

Telecom Italia S.p.A.

Sede Legale: Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano - Direzione Generale e Sede Secondaria: Corso Italia, 41 - 00198 Roma

Capitale Sociale Euro 10.000.000.000,00 - C.Fisciale: Partita IVA e Iscr. Registro - Impianti di Milano: 00488410010 - Iscr. Registro A.E.E. IT080200000001999



Modulo Nuovo Impianto

(Copia per il Cliente)

Inoltre il cliente prende atto ed accetta che:

- dovrà versare a titolo di Anticipazione Conversazioni (AC) l'importo pari al 10% del Contributo di Attivazione (ai sensi dell'art. 16 delle "Condizioni Generali di Abbonamento"). Tale importo verrà restituito in caso di adesione al servizio di domiciliazione bancaria delle fatture (mediante addebito sul conto corrente bancario o postale o su una propria carta di credito, ovvero rimborsare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia) oppure in caso di cessazione del contratto. Per informazioni sulla domiciliazione bancaria, il cliente può contattare il Servizio Clienti 187 o consultare il sito www.telecomitalia.it;
- nel caso di adesione all'offerta "Tutto", qualora l'attivazione dell'ADSL non vada a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata l'offerta "TUTTO VOCE" che prevede a fronte di un abbonamento mensile di € 29 IVA inclusa, comprensivo della linea telefonica, telefonate gratuite verso i numeri fissi nazionali (locali ed interurbane) e mobili nazionali. Potrà comunque recedere dall'offerta "TUTTO VOCE", secondo i termini e le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto Offerta Voce;
- nel caso di adesione all'offerta "Internet Senza Limiti", qualora l'attivazione dell'ADSL non vada a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata l'offerta "Telecom Zero" che prevede a fronte di un abbonamento mensile di 19,54€, comprensivo della linea telefonica, di effettuare le telefonate a 0 centesimi al minuto più 18,26 centesimi alla risposta verso i numeri fissi nazionali (locali ed interurbane) e a 18,31 centesimi al minuto più 18,26 alla risposta verso i cellulari (tariffazione a scatti anticipati di 60"). Potrà comunque recedere dall'offerta "Telecom Zero" in qualsiasi momento, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Offerta Voce;
- qualora nella proposta di attivazione dell'offerta Tutto o Internet Senza Limiti sia stato richiesto l'acquisto opzionale del PC/tablet in vendita rateizzata, l'importo complessivo dovrà essere corrisposto, come sottoscritto e accettato, in 36 rate addebitate bimestralmente nel Conto Telecom Italia associato alla linea telefonica sulla quale è attivata l'offerta. Il prodotto verrà consegnato presso il domicilio indicato dal cliente all'atto della proposta di attivazione solo se l'attivazione dell'ADSL andrà a buon fine. Qualora l'attivazione dell'ADSL, per motivi tecnici non vada a buon fine, non verrà addebitato alcun importo relativo alla vendita del prodotto la cui proposta di acquisto non sarà evasa. Il rapporto contrattuale relativamente al prodotto sarà disciplinato dalle Condizioni Economiche e Contrattuali consegnate congiuntamente alla presente;
- gli eventuali indennizzi previsti dagli articoli 26, 27 e 28 della Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base (RTG) verranno determinati sulla base del canone di abbonamento al Servizio Telefonico di Base (RTG) attualmente pari a €17,54 IVA inclusa;
- la proposta di attivazione del servizio implica l'accettazione di tutte le norme contenute nella presente Proposta di Attivazione, nelle Condizioni Generali di Abbonamento, nelle Condizioni "Alice" se l'offerta lo richiede, nel D. lgs. n. 259/03 e successive modificazioni e/o integrazioni, di ogni altra disposizione normativa/regolamentare concernente il servizio telefonico tra cui le condizioni economiche vigenti;
- le spese postali di spedizione della Bolletta sono a carico del Cliente. Il costo minimo è di 0,34 euro (IVA inclusa) e può subire un incremento in funzione del domicilio del Cliente e del peso della spedizione. In alternativa è possibile attivare il servizio gratuito di ricezione delle Bollette in formato elettronico ("Conto on line").

Luogo e data

Firma del cliente

Diritto di recesso ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 - Linea Base e Offerte: TUTTO VOCE, Tutto, Internet Senza Limiti

Il Cliente, qualora sia qualificabile "consumatore" ai sensi D.Lgs. n. 206/05 (Codice del Consumo) in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali, potrà esercitare il diritto di recesso previsto dagli articoli 52 e seguenti del citato decreto fino a 14 giorni dall'attivazione del Servizio inviando al numero di fax 800-000187 oppure all'indirizzo indicato dal Servizio Clienti "187" una comunicazione in cui si manifesta la volontà di recedere dalla presente Offerta e riportata la data in cui il Servizio è stato attivato, anche utilizzando il modulo presente sul sito www.telecomitalia.it. Entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso Telecom Italia rimborserà gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diversa indicazione. In ogni caso tutti i Prodotti inclusi nelle offerte Tutto o Internet Senza Limiti dovranno essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballaggio originale. Ai fini dell'esercizio del recesso i medesimi recapiti sono indicati anche sul sito www.telecomitalia.it e sulla Carta dei Servizi.

Le Condizioni Contrattuali che regolano il Servizio telefonico di base sono disciplinate dalla Proposta di Attivazione e dalle Condizioni Generali di Abbonamento della linea telefonica generale. L'Offerta TUTTO VOCE è disciplinata dalla Proposta di Attivazione, dalle Condizioni Generali di Abbonamento della linea telefonica generale e dalle Condizioni Contrattuali dell'Offerta Voce. Le Offerte "Tutto" e "Internet Senza Limiti" sono disciplinate dalla presente Proposta di Attivazione, dalle Condizioni Generali di Abbonamento della linea telefonica generale, dalle Condizioni Contrattuali dell'Offerta Voce e dalle Condizioni Generali di Contratto Alice. Le Condizioni sono da intendersi quali parti integranti e sostanziali della presente Proposta di Attivazione, che congiuntamente disciplinano l'offerta e che il sottoscritto dichiara di conoscere, prendere in consegna ed accettare integralmente. Nel caso di divergenza e/o contrasto tra le disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto e quelle della presente Proposta di Attivazione, prevarranno queste ultime. L'accettazione di Telecom Italia della presente proposta interverrà con l'attivazione del Servizio.

Luogo e data

Firma del cliente

Consenso del cliente al trattamento dei dati personali per finalità ulteriori all'esecuzione del contratto

Io/la sottoscritto/a, _____, dichiaro di aver preso visione dell'Informativa ed esprimere liberamente il consenso al trattamento da parte di Telecom Italia dei propri dati personali (inclusi i dati di traffico) individuali e dettagliati, per:

- invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazione commerciale, con riguardo all'offerta di prodotti o servizi Telecom Italia, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, forum, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate non operatore) SI NO
- identificazione, anche mediante elaborazioni elettroniche, di propri comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le specifiche esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse SI NO
- comunicazione e/o invio di materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, forum, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate non operatore) SI NO

Luogo e data

Firma del cliente

Consenso del cliente al trattamento dei dati personali per finalità di verifica dell'affidabilità e puntualità nei pagamenti

Io/la sottoscritto/a, _____, ai sensi del Codice diontologico sui sistemi di informazioni creditizie, dichiaro di aver preso visione della specifica informativa ed esprimere liberamente il consenso al trattamento dei propri dati personali da parte di Telecom Italia per la verifica del grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti, tramite la consultazione di sistemi di informazioni creditizie e/o di sistemi di informazioni ricevute da fonti pubbliche con l'elaborazione di giudizi sintetici, gestiti da Experian-Cerved Information Services.

Luogo e data

Firma del cliente

Sezione riservata a Telecom Italia SpA

Codice Agenzia/PdV

Codice incaricato alla Vendita

Firma incaricato alla Vendita

Telecom Italia S.p.A.

Sede legale: Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano - Direzione Generale e Sede Secondaria: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma

Capitale Sociale Euro 10.693.628.019.25 - C.Fiscale: Partita IVA e Iscr. Registro - Impresc di Milano: 00488410010 - Iscr. Registro A.F.E. IT08020000000709



Modulo Nuove Implants

(Copia per il Cliente)

**QUESTIONARIO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI NEI NUOVI ELENCHI TELEFONICI
- CLIENTI CONSUMER RETE FISSA -**

Gentile cliente, Lei può decidere, rispondendo alle domande qui sotto, se e in quale modo far inserire il Suo nome e altri Suoi dati personali negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione. Se Lei è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna questo modulo, i Suoi dati non saranno inseriti. Se Lei ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. *number portability*) e non risponde al presente questionario o non lo riconsegna, saranno mantenute le scelte da Lei fatte con il precedente operatore.

La scelta che sta per fare potrà in futuro essere liberamente cambiata.

I Suoi dati potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che Lei non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per dire no alla telefonata promozionale.

Cinque sono i modi per iscriversi a questo Registro:

- Per raccomandata, scrivendo a:
"GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224022
- Per e-mail: abbonati_rpo@fib.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

Istruzioni per la compilazione del questionario

Il questionario va compilato in penna blu o nera e a carattere stampatello.

Presso i recapiti sotto indicati Lei potrà ottenere informazioni su:

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

Telefono: numero 187, con chiamata gratuita

Sito internet: www.telecomitalia.com (link privacy)

e-mail: tramite la sezione CONTATTI del sito www.telecomitalia.it (per i clienti registrati)

oppure può rivolgersi al Responsabile pre-tempore della funzione di Customer Care per la clientela Consumer, in qualità di Responsabile del trattamento, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., Piazza Affari, 2 - 20123 Milano o recarsi presso i Punti Vendita di Telecom Italia. L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili di Telecom Italia è consultabile sul sito www.telecomitalia.com (link privacy).

Inserimento: per richiedere l'inserimento del Suo numero di telefono in elenco, invii a TELECOM ITALIA il modulo in cui avrà barrato nella sezione "Tipologia di richiesta" la casella "Nuovo inserimento" e compilato tutte le parti di Suo interesse. Per ciascun numero telefonico, dovrà compilare ed inviare un singolo modulo.

Modifica: per richiedere la modifica di dati, invii a TELECOM ITALIA un nuovo modulo in cui avrà barrato nella sezione "Tipologia di richiesta" la casella "Modifica" e compilato di nuovo tutte le parti di Suo interesse; il nuovo modulo, infatti, annullerà e sostituirà il precedente.

Cancellazione: nel caso abbia chiesto in precedenza a TELECOM ITALIA l'inserimento dei suoi dati, per richiedere successivamente la cancellazione di tutti i dati forniti invii un nuovo modulo in cui, nella sezione "Tipologia di richiesta", avrà barrato la casella "Cancellazione".

In tutti i casi di Inserimento/Modifica/Cancellazione, il modulo dovrà essere inviato, previa apposizione della Sua firma alla fine del modulo stesso ed indicazione dei dati relativi a nome, cognome e numero di telefono:

per fax al numero verde 800.000.187

per posta a Telecom Italia, Servizio Clienti Consumer, Casella Postale n. 211 - 14100 Asti

TELECOM ITALIA provvederà a cancellare dal data base per gli elenchi telefonici ed i servizi di informazione abbonati il numero di telefono o gli altri dati da Lei indicati in caso di:

- a) Cessazione del contratto di abbonamento;
- b) Cambio di numero telefonico;
- c) Cambio di intestazione dell'utenza (subentro).

INFORMATIVA AI SENSI DEL CODICE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

(Art. 13 d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196)

Gentile Cliente, in aggiunta a quanto sopra indicato, la nostra Società, 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 forniti, sono rilasciati da Lei facoltativamente e liberamente, senza alcuna conseguenza negativa a Suo carico;
- i dati da Lei forniti verranno inseriti negli elenchi rispettando le Sue scelte, salvo possibili aggiustamenti di eventuali errori formali e miglioramenti redazionali già tenuti presenti per gli elenchi in distribuzione;
- accanto al cosiddetto elenco telefonico generale, nel quale Lei ha il diritto di figurare, saranno pubblicati altri tipi di elenchi (via Internet, riprodotti su supporti elettronici, su carta), eventualmente distinti per categorie o per zone geografiche o per tipo di telefonia fissa e/o mobile;
- i dati degli abbonati al telefono e degli utenti di carte telefoniche prepagate saranno raccolti in un unico archivio elettronico (data base unico - DBU), dove verranno registrate anche le scelte di ognuno (sì o no alla pubblicazione del numero del telefono cellulare, sì o no all'indicazione della professione e così via). E' sulla base di questi dati che verranno poi formati gli elenchi;
- gli abbonati alla telefonia fissa o mobile che abbiano cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. *number portability*) e non rispondano alle domande del questionario o non lo riconsegnino, mantengono le scelte fatte con il precedente operatore relativamente alla presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i servizi da Lei richiesti, o per i quali ha manifestato il consenso;
- nell'ambito della ns. Società, i dati vengono a conoscenza delle seguenti categorie di responsabili e incaricati del trattamento: funzione Customer Operations per la gestione della sua richiesta, gestione degli elenchi o servizi di informazione e funzione Marketing se ha prestato il suo consenso per la pubblicità;
- 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, e, secondo due casi, ed opporsi alla loro utilizzazione (art. 7 del Codice), rivolgendosi ai predetti recapiti;
- TELECOM ITALIA 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 e 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.

Una spiegazione più approfondita sugli elenchi e sui data-base unico accessibile a tutti gli operatori (DBU) è disponibile sul sito web www.telecomitalia.com (link privacy).

Telecom Italia S.p.A.

Sede Legale: Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano - Direzione Generale e Sede Secondaria: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma

Capitale Sociale Euro 10.613.628.019,25 - C.Fiscale: Partita IVA n. 06089010101 - Impres. di Milano: 00488410010 - Iscr. Registro A.E.F. IT0802000000799



Modulo Nuovo Impianto

(Copia per il Cliente)

Documentazione addebiti: SI NO

SERVIZIO DI CONSEGNA ELENCHI TELEFONICI SI NO

Il servizio consegna elenchi telefonici è a pagamento al costo annuo di 1,17 euro (IVA inclusa), addebitato sulla Bolletta. È possibile rinunciare in qualsiasi momento al servizio contattando telefonicamente il servizio clienti 187 o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Bolletta; in tal caso Telecom provvederà a non addebitare più il relativo importo.

QUESTIONARIO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI NEI NUOVI ELENCHI TELEFONICI - CLIENTI CONSUMER RETE FISSA -

Tipologia di Richiesta: Nuovo Inserimento Modifica Cancellazione

DATI CLIENTE

Cognome e Nome: [Grid]

Codice Fiscale: [Grid]

Numero telefonico: [Grid]

1) Vuole che il Suo nome sia presente nei nuovi elenchi telefonici e nei servizi di informazione? SI NO

SE HA RISPOSTO "NO"

- può fermarsi qui e non rispondere alle altre domande, oppure.
• pur avendo deciso di non figurare negli elenchi (e quindi barrato la casella NO), può chiedere che i dati che indicherà più avanti alle sezioni 2) o 3) possano essere forniti a chi ne faccia richiesta solo attraverso un servizio di informazione abbonati (es. il Servizio 1254). Se è interessato a questa opzione, bari questa casella

SE HA RISPOSTO "SI": risponda alle domande successive

2) Dati essenziali - Con quali dati vuole essere inserito negli elenchi?

DATI CLIENTE

Cognome e Nome: [Grid]

Numero di telefono da inserire in elenco: [Grid]

Indirizzo

Tipologia indirizzo (es. Via, Piazza, Vicolo, Calle, etc.): [Grid]

Indirizzo (nome per esteso, es. Dante Alighieri o non D. Alighieri): [Grid]

N. Civico / Km: [Grid] C.A.P.: [Grid] Provincia: [Grid]

Frazione: [Grid]

Comune: [Grid]

Se desidera far comparire solo la lettera iniziale del Suo nome, bari questa casella

Se desidera non far comparire il Suo indirizzo, bari questa casella

Se desidera far comparire il Suo indirizzo, ma senza il numero civico, bari questa casella

3) Dati facoltativi

Vuole che negli elenchi figurino altri Suoi dati? SI NO

SE HA RISPOSTO "SI": li indichi eventualmente qui sotto

TITOLO DI STUDIO O DI SPECIALIZZAZIONE (Non usi abbreviazioni): [Grid]

PROFESSIONE/ATTIVITA' (solo per chi svolge attività di rilevanza economica): [Grid]

4) Dal numero telefonico al 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 CHE CIO' POSSA AVVENIRE? SI NO

5) Vuole ricevere pubblicità? (Attenzione: se ha risposto NO alla domanda 1 non compili questa sezione)

Lui ha il diritto di dire SI o NO all'invio di pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc. tramite posta cartacea al Suo indirizzo indicato negli elenchi.

SONO D'ACCORDO CON L'USO DEL MIO INDIRIZZO PER L'INVIO DI POSTA CARTACEA PUBBLICITARIA? SI NO

Se SI, il simbolo della bustina in dichiara questa Sua scelta

Data: / / Firma dell'Intestatario dell'utenza (per esteso e leggibile)

Telecom Italia S.p.A.

Arde Legale: Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano - Direzione Generale e Sede Secondaria: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma
Capitale Sociale: Euro 10.000.000.000 - C.Fiscale: Partita IVA e Iscr. Registro - Imprese di Milano - 0048410010 - Iscr. Registro A.E.F. IT0302000000799

M

Passaggio in TELECOM ITALIA FIBRA

REGISTRAZIONE VOCALE TELESELLING – PASSAGGIO IN TI CON FIBRA
 INIZIO REGISTRAZIONE

<p>Inclpit</p>	<p>Mi fornisce il suo consenso alla registrazione?>>SI → <i>Proseguire</i></p>
<p>Informativa privacy – scegliere l'opzione coerente</p>	<p>CASO1>> <i>per contatti vendite telefoniche outbound verso clienti o ex clienti TI la cui origine sono i sistemi/DB aziendali</i> La informiamo che Telecom Italia tratterà i Suoi dati personali per effettuare tutte le operazioni necessarie al passaggio della linea telefonica. In ogni momento potrà richiedere o visionare l'informativa, verificare i Suoi dati ed esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 della normativa sulla Privacy, chiamando il 187 o consultando il link Privacy sul sito www.telecomitalia.it.</p> <p>CASO2>> <i>per contatti outbound verso soggetti NON titolari di linea fissa o mobile TI la cui origine sono fonti esterne diverse dall'elenco abbonati</i> La informiamo che il Suo nominativo ci è stato fornito dalla società e che la stiamo contattando per conto di Telecom Italia per proporle il passaggio della linea telefonica. A tal fine Le chiederemo alcuni dati personali che saranno trattati da Telecom Italia per fornirle il servizio. In ogni momento potrà richiedere o visionare l'informativa, verificare i Suoi dati ed esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 della normativa sulla Privacy, chiamando il 187 o consultando il link Privacy sul sito www.telecomitalia.it</p> <p>CASO3>> <i>per contatti outbound verso soggetti NON titolari di linea fissa o mobile TI, la cui origine è l'elenco abbonati, in seguito all'istituzione del Registro Pubblico delle Opposizioni (regime di Opt-Out)</i> La informiamo che Telecom Italia ha estratto il Suo nominativo e numero telefonico da Elenco telefonico (Data Base Unico) e che la stiamo contattando per proporle il passaggio della linea telefonica. Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Telecom Italia S.p.A. e, ai sensi della normativa vigente, Lei può opporsi, in qualunque momento, al trattamento dei suoi dati personali per le citate finalità, iscrivendo la sua numerazione nel registro delle opposizioni gestito dalla Fondazione Ugo Bordoni, chiamando il numero verde 800 265 265.</p> <p>CASO4>> <i>per contatti outbound verso soggetti NON titolari di linea fissa o mobile TI la cui origine sono fonti esterne Società Adsalsa</i> La informiamo che il Suo nominativo ci è stato fornito dalla società Adsalsa Italia Publicidad e che la stiamo contattando per conto di Telecom Italia per proporle l'attivazione/vendita del servizio/offerta/prodotto..... A tal fine Le chiederemo alcuni Suoi dati personali che saranno trattati da Telecom Italia per fornirLe il servizio. In ogni momento potrà richiedere o visionare l'informativa, verificare i Suoi dati ed esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 della normativa sulla Privacy, chiamando il ... (187 o 119) o consultando il link Privacy sul sito www.telecomitalia.com. Inoltre, se desidera informazioni sulla modalità di raccolta dei suoi dati da parte della società Adsalsa Italia Publicidad, può scrivere un email all'indirizzo italia@adsalsa.com.</p>
<p>Dati anagrafici/ Dati linea</p>	<p>[nota: operatore legge i dati già recepiti in trattativa e cliente deve confermarli]</p> <p>Mi conferma che il numero telefonico attivo con l'operatore xxx è e Mi conferma che l'indirizzo dove è installata la linea telefonica è: CITTA' CAP VIA N..... PIANO SCALA INT..... Risposta : SI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le chiedo di confermarmi i dati del titolare della linea telefonica accettando la finalità contrattuale della presente registrazione: <ul style="list-style-type: none"> o Sig. (cognome e nome) o Nato a in provincia di il (dire il luogo/data di nascita) o Documento di identità tipo : (carta d'identità/patente/passaporto)..... o Numero: emesso da in data Scadenza il o Codice fiscale n. • [in caso di Nativo OLO]: Mi conferma che la residenza dell'intestatario corrisponde a questo indirizzo?>>Si o OPPURE: al seguente: CITTA' CAP VIA N..... <p>>>>>Risposta : SI</p> <p>o Il numero di cellulare/ recapito per le comunicazioni in merito a questa richiesta è</p> <p>Risposta : SI / CORRETTO</p>
<p>Recapito cellulare</p>	<p>o Il numero di cellulare/ recapito per le comunicazioni in merito a questa richiesta è</p> <p>Risposta : SI / CORRETTO</p>

Passaggio in TELECOM ITALIA FIBRA

<p>Verifica legittimità all'attivazione</p>	<p>Mi conferma di essere l'intestatario della linea telefonica [indicare numero di telefono] >>>SI</p> <p>NO> Mi conferma di essere stato espressamente delegato dal titolare della linea xxx (ripetere il numero telefonico del cliente comprensivo di prefisso) ?>SI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le chiedo di confermarmi i suoi dati <ul style="list-style-type: none"> ○ Sig/a..... (cognome e nome) ○ Nato ain provincia di..... il(dire il luogo/data di nascita) ○ Documento di identità tipo : (carta d'identità/patente/passaporto)..... Numero: emesso da..... in data..... Scadenza il ○ Codice fiscale n. <p>Risposta : SI / CORRETTO</p>																																
<p>Per il/ste Mobili Verifica numero</p>	<p>Mi conferma che il numero di cellulare su cui è stato contattato è: xxxxx>>>SI</p>																																
<p>Attivazione dell'Offerta</p>	<p>Le leggerò ora il Codice/i di Migrazione comprensivo del Carattere di Controllo (se disponibile) relativo/i alla linea telefonica indicata per la sua richiesta di passaggio a Telecom Italia (N.B. per l'addetto leggere il codice comunicato dal cliente in sede di scheda contatto)</p> <table border="1" data-bbox="311 828 1524 907"> <tr> <td></td> <td colspan="3">Codice Segreto</td> <td colspan="8">Codice Risorsa</td> <td colspan="2">Codice Serv.</td> <td>C.C.</td> </tr> <tr> <td>Cod. Migraz</td> <td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Mi conferma che corrisponde senza errori a quello/i che mi ha fornito (S/N)</p>		Codice Segreto			Codice Risorsa								Codice Serv.		C.C.	Cod. Migraz																
	Codice Segreto			Codice Risorsa								Codice Serv.		C.C.																			
Cod. Migraz																																	
<p>Conferma passaggio</p>	<p>Mi conferma la sua volontà di passare a Telecom Italia con l'offerta xxxxx e di interrompere il rapporto contrattuale con il suo attuale gestore? (Risposta del Cliente) >s)</p>																																
<p>Offerta commerciale e Offerta di Attterraggio</p> <p>SPEDIZIONE ELENCO TELEFONICO</p>	<p>Ora le illustro la proposta contrattuale [vedere apposito BOX Offerte Commerciali poi riprendere da questo punto] - fornirò informazioni puntuali in merito alle caratteristiche del servizio, al prezzo</p> <p>Offerta di Attterraggio</p> <p>Qualora l'attivazione dell'offerta non vada a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata l'offerta TUTTO, con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vedere apposito BOX Offerta Tutto, poi riprendere da questo punto [ripresa] <p>Le ricordo che l'offerta è a tempo indeterminato, che tutti gli importi indicati sono IVA inclusa e verranno addebitati sulla bolletta Telecom Italia della linea cui è associata l'offerta.</p> <p>Mi conferma di accettare questa Offerta?</p> <p>NO→(l'operatore dovrà interrompere la telefonata)</p> <p>Desidera ricevere annualmente l'elenco telefonico presso il suo domicilio al costo annuo di 1,17 euro iva inclusa? Le facciamo in ogni caso presente che può rinunciare in qualsiasi momento al servizio contattando telefonicamente il servizio clienti 187 o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Bolletta? SI - NO</p> <p>SI→ Acconsente che la presente registrazione costituisca la conferma dell'Offerta da Lei accettata e quindi della Sua richiesta di attivazione?</p> <p>NO →VAI A CHIUSURA</p> <p>SI→Il contratto sarà concluso con l'accettazione da parte di Telecom della Sua richiesta che avverrà contestualmente all'attivazione del Servizio</p> <p>Nei prossimi giorni, riceverà la documentazione contrattuale che dovrà sottoscrivere e spedire all'indirizzo indicato nella documentazione stessa</p> <p>I tempi di attivazione dell'offerta sono di circa 20 giorni lavorativi dalla data odierna.</p>																																

Passaggio in TELECOM ITALIA FIBRA

Caring on line	La informiamo che tutte le future comunicazioni commerciali e gestionali inerenti il suo contratto (escluse quelle relative al mancato pagamento della Bolletta) saranno inviate all'indirizzo mail alice che registrerà durante la prima navigazione ADSL. Per modificare il suo indirizzo mail, visiti l'Area Clienti di telecomitalia.it (sezione il mio profilo) o chiami il Servizio Clienti 187.
recesso /info	<p>ADESIONE AL SOLO SERVIZIO Potrà recedere dal contratto a partire dalla data odierna o fino a 14 giorni dalla data di attivazione del Servizio, senza alcun onere a Suo carico e potrà esercitare il diritto di recesso tramite comunicazione scritta da inviare al numero di fax 800.000187 oppure all'indirizzo che Le verrà indicato dal servizio clienti 187. Gli importi da Lei eventualmente pagati fino alla data di comunicazione Le saranno interamente rimborsati.</p> <p>Oppure per ADESIONE AL SERVIZIO + PRODOTTO IN VENDITA Potrà recedere gratuitamente a partire dalla data odierna e fino a 14 giorni dal giorno in cui Lei o un terzo, da Lei designato, acquisisce il possesso fisico del bene, tramite comunicazione scritta da inviare al numero di fax 800.000187 oppure all'indirizzo che Le verrà indicato dal servizio clienti 187 (Informativa ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo e delle Condizioni Generali di Contratto). E' tenuto a restituire i beni acquistati entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato il recesso. In alternativa, entro i 20 giorni successivi dalla data di consegna, potrà spedire il prodotto unitamente alla richiesta di recesso. Il prodotto dovrà essere restituito integro e corredato di tutti gli accessori ed i costi della restituzione saranno a Suo carico. Gli importi da Lei eventualmente pagati fino alla data di restituzione del prodotto Le saranno interamente rimborsati.</p> <p><i>Per tutti</i> Le ricordo che l'esercizio del diritto dopo l'avvio del processo di Passaggio in Telecom Italia potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.</p> <p>Potrà recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni con le modalità e costi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto o sul sito Telecom Italia Includere quelle relative agli apparati.</p> <p>Per i clienti che passano a TI con Tuttofibra Plus (FTTH): "A passaggio in Telecom Italia avvenuto, Le suggeriamo di verificare con il suo precedente Operatore che le operazioni di cessazione di tutti i servizi siano state completate."</p> <p>Per adesione al solo servizio Potrà reperire caratteristiche tecniche, condizioni contrattuali e economiche dell'offerta scelta, le modalità di pagamento delle fatture ed il modulo per esercitare il diritto di recesso sul sito www.telecomitalia.it oppure chiamando il servizio clienti 187.</p> <p>Oppure>Per adesione al servizio + prodotto in vendita Potrà reperire caratteristiche tecniche, condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta scelta, le modalità di pagamento delle fatture e tutte le informazioni per esercitare il diritto di recesso e la restituzione del prodotto sul sito www.telecomitalia.it oppure chiamando il servizio clienti 187</p>
chiusura	Oggi gg/mm/aa alle ore hh/mm, abbiamo provveduto ad acquisire la sua richiesta di passaggio in Telecom Italia con l'attivazione di [nome offerta] tramite la presente registrazione. Le ricordo che ha parlato con (nome e cognome) (ora fornito solo nome) del Call Center.... partner di Telecom Italia. Grazie

FINE REGISTRAZIONE





DOC. 4

Testo informativo del "Telecom Italia Informa" allegato alle fatture inviate ai Clienti consumer

Servizio annuale di consegna degli elenchi telefonici

Gentile Cliente le ricordiamo che, con cadenza annuale, effettuiamo il servizio di consegna degli elenchi telefonici degli abbonati Telecom Italia e degli altri gestori telefonici presso l'indirizzo di ubicazione del suo impianto telefonico; tale servizio non comprende il ritiro degli elenchi della precedente edizione.

Le ricordiamo inoltre che per la consegna degli elenchi telefonici è previsto l'addebito in fattura di un importo annuale di 1,17 € (IVA inclusa) e che non è dovuto alcun importo agli addetti incaricati della distribuzione.

E' possibile rinunciare gratuitamente in qualsiasi momento al suddetto servizio di consegna, contattando telefonicamente il Servizio Clienti 187 o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo Telecom Italia indicato sulla fattura o al numero verde fax 800000187 del Servizio Clienti. Telecom Italia provvederà pertanto a non addebitare più il relativo importo.

Per maggiori informazioni può contattare il Servizio Clienti 187.

A handwritten signature in the bottom right corner of the page.



DOC. 5

Testo informativo pagina web dedicata al servizio di consegna elenchi telefonici

Gli elenchi telefonici a casa tua

Servizio annuale di consegna degli elenchi telefonici

Il servizio di consegna degli elenchi telefonici consente di ricevere ogni anno, comodamente presso l'indirizzo di ubicazione del tuo impianto telefonico, gli elenchi degli abbonati Telecom Italia e degli altri gestori telefonici, aggiornati all'anno in corso.

Il servizio non comprende il ritiro degli elenchi telefonici relativi alle precedenti edizioni.

Il servizio di consegna elenchi telefonici è a pagamento al costo annuale di 1,17 € (IVA inclusa). Il costo del servizio è addebitato sulla Bolletta Telecom; non è dovuto alcun importo agli addetti incaricati della distribuzione.

Ti ricordiamo che è possibile rinunciare gratuitamente in qualsiasi momento al servizio di consegna degli elenchi telefonici, contattando telefonicamente il Servizio Clienti 187 o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo Telecom Italia all'indirizzo indicato sulla Bolletta o al numero verde fax 800000187 del Servizio Clienti; in tal caso Telecom Italia provvederà a non addebitare più il relativo importo.

Per ulteriori informazioni sul servizio o per richiederlo in caso di precedente rinuncia, ti invitiamo a contattare il Servizio Clienti 187 di Telecom Italia, a disposizione 7 giorni su 7, dalle 7.00 alle 22.30.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials, located in the bottom right corner of the page.



DOC. 6

Testo clausola Condizioni Generali di Abbonamento relativa al servizio di consegna degli elenchi telefonici

[OMISSIS]

Articolo 25

Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza

1. Il Cliente, all'atto della richiesta del Servizio, previo consenso, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso.
2. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte omissso e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.
3. Telecom aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e, previo consenso del Cliente, lo mette a sua disposizione facendolo recapitare nel luogo in cui è ubicato l'impianto telefonico. Per tale servizio è previsto l'addebito in Bolletta di un importo annuale per la consegna. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna degli elenchi telefonici.
- Il Cliente può rinunciare gratuitamente in qualsiasi momento al servizio di consegna dell'elenco telefonico dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Bolletta o chiamando il Servizio Clienti 187 e, di conseguenza, Telecom non addebiterà più il relativo importo annuo.
4. In caso di errore di inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telecom corrisponde, su richiesta del Cliente un indennizzo pari a due mensilità del costo di abbonamento corrisposto dal Cliente e ove sia tecnicamente possibile, mette gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto. In caso di mancato inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, Telecom corrisponde, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a quattro mensilità del costo di abbonamento corrisposto dal Cliente. Telecom non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a Telecom.
5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 35, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

[OMISSIS]