**Tramatronics Srl**
Via Colvera 75 · 33085 Maniago (PN)
Tel. 0427 733254 · amministrazione@tramatronics.it · www.tramatronics.it
C.F. e P. IVA 01453830935

# Condizioni generali di contratto

Servizi di accesso a Internet da postazione fissa (fibra FTTH, misto fibra-rame FTTC, wireless FWA), telefonia VoIP e servizi accessori per clienti consumatori e business.

Bozza predisposta per il nuovo sito, ricavata dalle prassi di settore e dalla normativa AGCOM vigente: va fatta validare da un legale prima dell'uso. I valori segnati "da completare" vanno inseriti da Tramatronics.

**Tramatronics Srl** (di seguito "Tramatronics")
Via Colvera 75, 33085 Maniago (PN) · C.F. e P. IVA 01453830935
Tel. 0427 733254 · amministrazione@tramatronics.it · PEC: tramatronics@pec.it
Operatore di comunicazioni elettroniche autorizzato ai sensi del D.Lgs. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche). Versione 1.0 bozza del 19 ottobre 2026.

## Sintesi contrattuale

Questa sintesi riporta gli elementi principali del contratto come previsto dall'art. 98-quater decies del Codice delle comunicazioni elettroniche e dal Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243. I valori di dettaglio di ogni offerta (velocità, prezzi, costi una tantum) sono nella pagina di trasparenza tecnica (tramatronics.it) e nella Carta dei servizi (tramatronics.it), che fanno parte del contratto.

| | |
|---|---|
| **Servizi** | Accesso a Internet illimitato da postazione fissa su rete fibra FTTH (bollino verde F), misto fibra-rame FTTC (bollino giallo FR) o wireless FWA (bollino giallo FWA, blu FWA VHCN per Air Max). Opzionali: telefonia VoIP, IP statico, router a noleggio o in acquisto, livello di assistenza SLA NBD. |
| **Velocità e rimedi** | Le velocità sono indicate come massime ("fino a"). La banda minima garantita è pari al 10% della velocità massima dell'offerta per i clienti consumatori, aumentabile su richiesta; per i clienti business è concordata nel contratto a partire dal 10%. Se le velocità minime non sono rispettate il cliente può reclamare e, se il problema non viene risolto, recedere senza costi o chiedere l'indennizzo (art. 11). |
| **Prezzo** | Canone mensile anticipato secondo l'offerta scelta, IVA inclusa per i consumatori. Costo di attivazione una tantum in base alla rete disponibile all'indirizzo (vedi Carta dei servizi). Eventuali promozioni con durata e prezzo successivo indicati nell'offerta. Il canone è bloccato per tutta la durata del contratto; unica eccezione, con preavviso di 30 giorni e diritto di recesso gratuito, un adeguamento pari all'eventuale aumento del costo all'ingrosso della linea da parte dell'operatore di rete (art. 7.1-bis). |
| **Durata, rinnovo, recesso** | Durata minima di 24 mesi dall'attivazione, poi a tempo indeterminato. Recesso in qualsiasi momento con 30 giorni di preavviso con il solo costo di disattivazione (40,00 € per fibra FTTH e FTTC; 73,20 € per il wireless FWA, IVA inclusa); prima dei 24 mesi si aggiunge il corrispettivo di recesso anticipato: 3,00 € per ogni mese mancante al 24° (fibra e FTTC) oppure 122,00 € (wireless FWA), art. 6.4. Sulla rete Open Fiber restano dovute anche le rate residue del router in vendita a rate o del contributo di attivazione rateizzato, fino alla 48ª (art. 5.6). |
| **Utenti con disabilità** | Su richiesta Tramatronics fornisce assistenza e informazioni in formato accessibile e applica le agevolazioni previste dalla normativa AGCOM vigente. |
| **Altre informazioni** | Assistenza dalla sede di Maniago (0427 733254). Reclami con risposta entro 30 giorni. Controversie tramite ConciliaWeb (Corecom Friuli Venezia Giulia). |

## 1. Definizioni

- **Cliente consumatore**: la persona fisica che contrae per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale (art. 3 D.Lgs. 206/2005, Codice del consumo).
- **Cliente business**: l'impresa, il professionista con partita IVA, l'ente o la Pubblica Amministrazione che contrae nell'esercizio della propria attività.
- **Servizio**: il servizio di accesso a Internet e gli eventuali servizi opzionali indicati nell'Offerta.
- **Offerta**: il documento, anche digitale, che riporta nome del servizio, velocità, prezzi, promozioni e servizi opzionali scelti dal Cliente, generato in fase d'ordine.
- **Reti di accesso**: le infrastrutture di operatori terzi di cui Tramatronics si avvale per erogare il Servizio: rete in fibra ottica FiberCop S.p.A. e Open Fiber S.p.A. (FTTH e FTTC) e rete radio EOLO S.p.A. (FWA). Il rapporto contrattuale del Cliente è esclusivamente con Tramatronics.
- **Apparati**: ONT, antenna radio, router e ogni altro dispositivo fornito da Tramatronics in comodato, noleggio o vendita.
- **Carta dei servizi** e **Trasparenza tecnica**: i documenti pubblicati su tramatronics.it che riportano prezzi, costi una tantum, livelli di qualità e caratteristiche tecniche di ogni offerta. Fanno parte del contratto.

## 2. Oggetto e documenti contrattuali

2.1 Le presenti Condizioni generali regolano la fornitura del Servizio da parte di Tramatronics al Cliente. Il contratto è formato da: le presenti Condizioni generali, l'Offerta, la Carta dei servizi, la pagina di Trasparenza tecnica e l'informativa privacy. In caso di contrasto prevale l'Offerta per gli aspetti economici in essa regolati.

2.2 Tramatronics eroga il Servizio avvalendosi delle Reti di accesso di operatori terzi. La tecnologia disponibile (FTTH, FTTC, FWA) e la rete utilizzata dipendono dalla copertura all'indirizzo di installazione e sono verificate prima della conclusione del contratto. Tramatronics resta l'unico interlocutore del Cliente per attivazione, assistenza, fatturazione e reclami.

2.3 Le condizioni si applicano ai Clienti consumatori e business. Dove è prevista una disciplina diversa è indicato espressamente; in mancanza, vale per entrambi.

## 3. Conclusione del contratto

3.1 Il Cliente propone il contratto compilando l'ordine sul sito, presso la sede di Maniago, per telefono o tramite un incaricato Tramatronics, dopo la verifica di copertura all'indirizzo. La proposta è irrevocabile per 30 giorni (art. 1329 c.c.). Il Cliente garantisce la correttezza dei dati forniti.

3.2 Tramatronics accetta la proposta entro 30 giorni, con comunicazione su supporto durevole (e-mail) oppure con l'avvio delle attività di attivazione. In mancanza la proposta si intende non accettata. Tramatronics può rifiutare la proposta, motivandolo, in caso di indisponibilità tecnica della Rete di accesso, di insoluti pregressi del Cliente o di dati incompleti.

3.3 Il Cliente riceve copia del contratto e della sintesi contrattuale su supporto durevole prima dell'attivazione (art. 98-quater decies del Codice).

3.4 **Diritto di ripensamento (consumatori).** Per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali il Cliente consumatore può recedere senza motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto (artt. 52 e

seguenti del Codice del consumo), scrivendo a Tramatronics con il modulo in fondo a questo documento o con qualsiasi dichiarazione esplicita. Se il Cliente chiede espressamente che l'attivazione inizi prima della scadenza dei 14 giorni, in caso di ripensamento è dovuto un importo proporzionale alle attività già eseguite (sopralluogo, installazione, canone per i giorni di servizio). Gli apparati già consegnati vanno restituiti entro 14 giorni.

## 4. Attivazione e installazione

4.1 **Tempi.** Salvo impedimenti tecnici, il Servizio è attivato entro 30 giorni dall'accettazione per il wireless FWA ed entro 60 giorni per fibra FTTH e misto fibra-rame FTTC, tempi che dipendono anche dalla disponibilità della Rete di accesso. Il termine massimo oltre il quale maturano gli indennizzi è indicato nella Carta dei servizi. Il Cliente è informato della data di appuntamento con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo.

4.2 **Installazione.** Tramatronics inoltra l'ordine all'operatore della Rete di accesso e gestisce l'appuntamento. L'installazione è eseguita da un tecnico autorizzato Tramatronics, previo appuntamento; il Cliente si rapporta in ogni caso solo con Tramatronics. Comprende: per FTTH la posa del cavo in fibra dal punto di terminazione dell'edificio alla presa interna, senza limiti di lunghezza nell'installazione standard, e l'installazione dell'ONT; per FTTC l'attivazione sulla linea esistente; per FWA l'installazione dell'antenna all'esterno in posizione con visibilità verso la stazione radio, la posa del cavo fino alla presa interna, senza limiti di lunghezza nell'installazione standard.

4.3 **Collaborazione del Cliente.** Il Cliente garantisce l'accesso ai locali e, se necessario, alle parti comuni dell'edificio, ottenendo le autorizzazioni del condominio o del proprietario. Per le parti comuni si applicano l'art. 1 del D.L. 133/2014 (diritto all'installazione della fibra) e l'art. 91 del Codice.

4.4 **Opere aggiuntive.** Se servono lavori non compresi nell'installazione standard (canalizzazioni, opere murarie, pali o supporti dedicati, mezzi speciali), il tecnico li comunica al Cliente prima di eseguirli con un preventivo. Il Cliente può accettarlo o rinunciare all'attivazione senza costi per le attività non svolte.

4.5 **Impossibilità tecnica.** Se l'attivazione risulta impossibile (assenza di visibilità radio, saturazione o indisponibilità della Rete di accesso, velocità misurata dal tecnico inferiore a quella minima dell'offerta), il contratto si risolve senza costi e gli importi già pagati sono rimborsati entro 30 giorni. Per FTTC la velocità effettiva è confermata dal tecnico in fase di attivazione: il Cliente può rinunciare se inferiore a quella stimata.

4.6 **Costi di attivazione.** L'importo una tantum dipende dalla rete disponibile all'indirizzo ed è indicato nell'Offerta e nella Carta dei servizi (alla data di questa versione: 29,90 € su rete FiberCop, 29,90 € per FTTC, 29,90 € per il wireless FWA; su rete Open Fiber attivazione e installazione sono gratuite con il Router Tramatronics in vendita a rate, 48 rate mensili da 6,10 € IVA inclusa (art. 5.6), oppure, se il Cliente usa un router proprio, con un contributo di attivazione rateizzato in 48 rate mensili da 3,66 € IVA inclusa). Può essere addebitato in un'unica soluzione o a rate come indicato nell'Offerta.

4.7 **Intervento a vuoto.** Se il tecnico non può eseguire l'intervento concordato per assenza o indisponibilità del Cliente, o se da un intervento richiesto risulta che il problema dipende da apparati o impianti del Cliente, è addebitato il costo indicato nella Carta dei servizi (50,00 € IVA inclusa).

## 5. Apparati

5.1 **Comodato gratuito.** L'ONT (fibra) e l'antenna con relativi accessori (FWA) sono forniti in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del contratto e restano di proprietà di Tramatronics o dell'operatore di rete. Il Cliente li custodisce con diligenza, non li sposta in un altro indirizzo, non li manomette e non li cede a terzi.

5.2 **Router.** Il Cliente può usare un router proprio (libertà di scelta del terminale ai sensi della delibera AGCOM 348/18/CONS, con i parametri di configurazione forniti da Tramatronics), noleggiarne uno con canone mensile oppure acquistarlo. In caso di acquisto la proprietà passa al Cliente alla consegna; in caso di noleggio il router resta di Tramatronics e va restituito a fine contratto.

5.3 **Restituzione.** Alla cessazione del contratto il Cliente restituisce gli apparati in comodato o noleggio entro 30 giorni, consegnandoli alla sede di Maniago o spedendoli con le modalità indicate da Tramatronics. L'antenna FWA viene smontata da un tecnico Tramatronics, che fissa un appuntamento entro 90 giorni dalla cessazione; il Cliente garantisce l'accesso. In caso di mancata restituzione o di danni non dovuti all'uso normale è addebitato il valore indicato nella Carta dei servizi.

5.4 **Garanzia.** Gli apparati venduti nuovi hanno la garanzia legale di conformità di 24 mesi (artt. 128 e seguenti del Codice del consumo); quelli ricondizionati 12 mesi. Gli apparati in comodato o noleggio sono riparati o sostituiti da Tramatronics senza costi, salvo danni imputabili al Cliente (uso improprio, fulmini e sovratensioni in assenza delle protezioni consigliate, manomissioni), addebitati secondo la Carta dei servizi.

5.5 Tramatronics può sostituire gli apparati in comodato con altri equivalenti per esigenze tecniche, senza costi per il Cliente.

5.6 **Router in vendita a rate e contributo di attivazione rateizzato (rete Open Fiber).** Sui contratti su rete Open Fiber il Router Tramatronics è venduto a rate: 48 rate mensili da 6,10 € IVA inclusa (5,00 € + IVA), prezzo complessivo 292,80 €, addebitate in fattura a partire dall'attivazione e indipendenti dalla durata minima del contratto. La proprietà passa al Cliente con il pagamento della 48ª rata; fino ad allora il router resta di proprietà di Tramatronics con riserva (art. 1523 c.c.) e il Cliente lo custodisce con diligenza. Si applica la garanzia legale di conformità di 24 mesi dalla consegna. Chi usa un router proprio paga in luogo del router un contributo di attivazione rateizzato in 48 rate mensili da 3,66 € IVA inclusa (3,00 € + IVA), 175,68 € in totale. Se il contratto cessa prima della 48ª rata per recesso del Cliente, migrazione ad altro operatore o risoluzione per inadempimento, le rate residue restano dovute e il Cliente sceglie se pagarle in un'unica soluzione con l'ultima fattura oppure continuare a pagarle mensilmente fino alla 48ª (delibera AGCOM 487/18/CONS). Non sono dovute nei casi degli artt. 6.6, 11.3 e 12.2.

## 6. Durata, recesso e cessazione

6.1 **Durata.** Il contratto ha una durata minima di 24 mesi dalla data di attivazione, pari alla durata massima consentita dall'art. 98-septies decies del Codice. Alla scadenza prosegue a tempo indeterminato alle stesse condizioni, con facoltà di recesso in qualsiasi momento con 30 giorni di preavviso. La durata minima è indicata nell'Offerta, nella sintesi contrattuale e nella Carta dei servizi.

6.2 **Recesso del Cliente.** Il Cliente può recedere in qualsiasi momento, anche prima della scadenza dei 24 mesi, con preavviso di 30 giorni e con i soli importi di cui ai punti 6.3 e 6.4, tramite l'area clienti, e-mail, PEC, raccomandata A/R o presso la sede, indicando i dati del contratto. Il recesso ha effetto allo scadere del preavviso; fino a quella data è dovuto il canone.

6.3 **Costi di disattivazione.** In caso di recesso è dovuto il costo di disattivazione della linea e di ritiro degli apparati indicato nella Carta dei servizi: 40,00 € IVA inclusa per fibra FTTH e misto fibra-rame FTTC; 60,00 € + IVA (73,20 €) per il wireless FWA. Non sono dovuti costi di disattivazione in caso di ripensamento prima dell'installazione, di recesso per modifica unilaterale del contratto o di recesso per mancato rispetto della qualità del servizio (art. 11).

6.4 **Recesso prima dei 24 mesi.** Se il Cliente recede prima della scadenza della durata minima, oltre ai costi di disattivazione di cui al punto 6.3 è dovuto un corrispettivo per recesso anticipato: per fibra FTTH e misto fibra-rame FTTC, 3,00 € IVA inclusa per ogni mese mancante al compimento del 24° mese (massimo 72,00 €); per il wireless FWA, un importo fisso di 100,00 € + IVA (122,00 €). Non sono dovuti i canoni dei mesi residui. Sui contratti su rete Open Fiber si aggiungono le rate residue del router o del contributo di attivazione rateizzato, nei modi dell'art. 5.6, anche se il recesso avviene dopo i 24 mesi. Gli importi sono indicati nell'Offerta e nella Carta dei servizi, nel rispetto della delibera AGCOM 487/18/CONS.

6.5 **Cambio operatore.** In caso di passaggio ad altro operatore con portabilità del numero o migrazione della linea, Tramatronics collabora per garantire la continuità del servizio e la disattivazione nei tempi previsti dalla normativa AGCOM, senza costi diversi da quelli di cui al punto 6.3.

6.6 **Recesso di Tramatronics.** Tramatronics può recedere con preavviso di 30 giorni, comunicato su supporto durevole, ad esempio per cessazione dell'offerta o indisponibilità sopravvenuta della Rete di accesso. In tal caso non sono dovuti costi di disattivazione e i canoni già pagati per periodi non goduti sono rimborsati entro 30 giorni.

6.7 **Risoluzione.** Tramatronics può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione scritta, in caso di: mancato pagamento di due fatture anche non consecutive dopo il sollecito; uso illecito o contrario all'art. 9; dati falsi; spostamento non autorizzato degli apparati. Restano dovuti i corrispettivi maturati.

## 7. Prezzi, fatturazione e pagamenti

7.1 I prezzi sono quelli dell'Offerta, IVA inclusa per i consumatori e IVA esclusa per i business salvo diversa indicazione. Il canone è mensile anticipato e decorre dal giorno di attivazione; il primo e l'ultimo mese sono calcolati in proporzione ai giorni di servizio. **Prezzo bloccato:** il canone mensile dell'offerta sottoscritta, e per le offerte con canone promozionale iniziale il canone indicato per il periodo successivo, non è soggetto a rimodulazioni unilaterali in aumento per tutta la durata del contratto.

7.1-bis **Aumenti dei costi all'ingrosso.** Unica eccezione al blocco del prezzo: se l'operatore della Rete di accesso utilizzata per la linea del Cliente (FiberCop, Open Fiber o EOLO) aumenta il corrispettivo all'ingrosso dell'accesso, Tramatronics può adeguare il canone mensile in misura non superiore all'aumento subito per quella linea, senza alcun ricarico, indicando nella comunicazione il fornitore, l'importo dell'aumento all'ingrosso e la data di decorrenza. L'adeguamento è comunicato con la procedura e i diritti di cui all'art. 12: preavviso di almeno 30 giorni su supporto durevole e facoltà del Cliente di recedere senza penali né costi di disattivazione entro 60 giorni dalla comunicazione. Riduzioni dei costi all'ingrosso non comportano riduzioni automatiche del canone.

7.2 La fattura è emessa in formato elettronico e resa disponibile nell'area clienti e via e-mail; su richiesta può essere inviata in formato cartaceo al costo indicato nella Carta dei servizi. Il pagamento avviene con addebito diretto SEPA, carta di credito o debito, oppure bonifico entro la scadenza indicata in fattura. La sottoscrizione del mandato SEPA autorizza gli addebiti ricorrenti per tutta la durata del contratto.

7.3 **Ritardato pagamento.** In caso di mancato pagamento alla scadenza Tramatronics invia un sollecito con un termine di almeno 15 giorni per regolarizzare. Decorso inutilmente il termine può sospendere il Servizio, con ulteriore preavviso di 10 giorni, e addebitare le spese di sollecito e di riattivazione indicate nella Carta dei servizi. Sugli importi non pagati maturano gli interessi legali (art. 1284 c.c.) per i consumatori e gli interessi di cui al D.Lgs. 231/2002 per i business. La sospensione è limitata ai servizi non pagati e non riguarda le chiamate di emergenza.

7.4 **Contestazioni.** Le fatture possono essere contestate entro 60 giorni dalla scadenza. In caso di contestazione circostanziata Tramatronics non sospende il Servizio per la parte contestata fino alla risposta al reclamo. Eventuali importi non dovuti sono rimborsati o stornati entro 30 giorni dall'accertamento, con lo stesso mezzo di pagamento.

7.5 Tramatronics può richiedere un anticipo o un deposito cauzionale, restituito a fine contratto, nei casi indicati nella Carta dei servizi (ad esempio insoluti pregressi).

## 8. Caratteristiche del servizio e livelli di qualità

8.1 Il Servizio consiste nell'accesso a Internet senza limiti di traffico, con le velocità massime, minime e normalmente disponibili, la latenza massima e la perdita di pacchetti indicate per ogni offerta nella pagina di Trasparenza tecnica, ai sensi della delibera AGCOM 156/23/CONS. Le velocità pubblicizzate sono quelle massime ("fino a"), misurate sulla porta Ethernet del router; la velocità percepita dipende anche dal Wi-Fi, dai dispositivi del Cliente e dai server contattati.

8.2 **Tecnologie.** Per il misto fibra-rame FTTC la velocità effettiva dipende dalla lunghezza e dalla qualità del tratto in rame fino all'armadio stradale ed è stimata al civico prima dell'attivazione. Per il wireless FWA il servizio richiede visibilità radio verso la stazione base e può risentire di condizioni atmosferiche eccezionali, ostacoli sopravvenuti e traffico sulla cella; non è fibra e non viene mai presentato come tale. Per FTTH la fibra arriva fino alla presa interna.

8.3 **Assistenza e guasti.** Il servizio di assistenza è erogato dalla sede di Maniago negli orari pubblicati sul sito; la segnalazione di guasto è presa in carico lo stesso giorno lavorativo e la procedura di risoluzione si apre durante la chiamata. Il tempo massimo di riparazione dei guasti è di 3 giorni lavorativi dalla segnalazione (livello SLA 3, incluso); con l'opzione SLA NBD, inclusa nei contratti business e attivabile dai consumatori, il tecnico interviene entro il giorno lavorativo successivo. I tempi di riparazione sulla tratta di competenza dell'operatore di rete sono quelli garantiti da quest'ultimo e sono riportati nella Carta dei servizi.

8.4 **Manutenzione.** Tramatronics può sospendere il Servizio per manutenzioni programmate, comunicate con almeno 48 ore di anticipo sul sito o via e-mail e, per quanto possibile, in orari di minor utilizzo. Le interruzioni per manutenzione programmata, contenute nel minimo indispensabile, non danno diritto a indennizzi.

8.5 **Indennizzi.** In caso di mancato rispetto degli standard, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi, in misura non inferiore a quanto stabilito dal regolamento AGCOM sugli indennizzi (delibera 73/11/CONS come modificata dalla 347/18/CONS): a titolo indicativo 7,50 € per ogni giorno di ritardo nell'attivazione, 6,00 € per ogni giorno di interruzione del servizio oltre i tempi di riparazione, 7,50 € per ogni giorno di sospensione o cessazione ingiustificata. Gli indennizzi sono riconosciuti in fattura, su richiesta del Cliente o d'ufficio nei casi previsti, e non escludono il risarcimento del maggior danno nei limiti di legge.

8.6 **Esclusioni.** Tramatronics non risponde di interruzioni o degradi dovuti a forza maggiore, a guasti o lavori sulle Reti di accesso di terzi non dipendenti da Tramatronics (fermo restando il diritto agli indennizzi di cui al punto 8.5 quando previsti), a dispositivi o impianti del Cliente, a interruzioni dell'energia elettrica, a ostacoli sopravvenuti alla visibilità radio, a uso improprio del Servizio.

## 9. Uso del servizio

9.1 Il Cliente usa il Servizio nel rispetto della legge, dei diritti di terzi e della buona fede. È vietato: diffondere contenuti illeciti, malware o spam; accedere senza autorizzazione a sistemi altrui; violare diritti di proprietà intellettuale; rivendere il Servizio o metterlo a disposizione di terzi al di fuori della propria unità immobiliare; spostare gli apparati in un altro indirizzo senza richiesta di trasloco.

9.2 Il Cliente è responsabile della sicurezza della propria rete domestica o aziendale e dei propri dispositivi, e tiene indenne Tramatronics dalle conseguenze dell'uso illecito del Servizio da parte propria o di chi utilizza la sua connessione.

9.3 Tramatronics gestisce il traffico in modo neutrale secondo il Regolamento (UE) 2015/2120 (Open Internet). Può adottare misure ragionevoli e temporanee di gestione del traffico per preservare l'integrità e la sicurezza della rete o in caso di congestione eccezionale, senza discriminare contenuti o applicazioni. In presenza di traffico anomalo o abusi contatta il Cliente e, in mancanza di collaborazione, può sospendere il Servizio.

9.4 In caso di uso illecito grave Tramatronics può sospendere immediatamente il Servizio, informandone il Cliente, e risolvere il contratto ai sensi dell'art. 6.7.

## 10. Servizi opzionali

10.1 **Telefonia VoIP.** Il servizio telefonico è erogato su protocollo IP tramite la connessione dati e cessa con essa. Il Cliente può chiedere un nuovo numero geografico o la portabilità del numero esistente, fornendo il codice di migrazione; i tempi di portabilità sono quelli previsti dalle procedure AGCOM. Il servizio richiede un dispositivo compatibile (telefono IP, adattatore o router con porta telefonica) e alimentazione elettrica: in caso di interruzione della corrente o della connessione le chiamate, comprese quelle di emergenza, non sono disponibili. Le chiamate di emergenza (112) sono instradate in base all'indirizzo di installazione dichiarato; il Cliente è tenuto a comunicare eventuali variazioni. Le destinazioni incluse, i costi delle altre destinazioni e il blocco delle numerazioni a sovrapprezzo sono indicati nella Carta dei servizi. Alla cessazione il Cliente può portare il numero ad altro operatore entro 30 giorni.

10.2 **IP statico.** Su richiesta è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico statico al canone indicato nell'Offerta. L'indirizzo resta di Tramatronics e può essere sostituito per esigenze tecniche con preavviso di 30 giorni. Senza l'opzione l'indirizzo IP è dinamico o condiviso (CG-NAT).

10.3 **SLA NBD.** Con l'opzione, inclusa nei contratti business, Tramatronics garantisce l'intervento tecnico entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione del guasto, nei limiti indicati nella Carta dei servizi.

10.4 **Soluzioni business e combo fibra + backup wireless.** Le condizioni economiche, la banda minima garantita personalizzata e gli eventuali livelli di servizio aggiuntivi sono definiti nell'Offerta o nel preventivo sottoscritto, che integra le presenti Condizioni.

## 11. Qualità del servizio: reclami, recesso senza costi e indennizzi

11.1 Il Cliente può misurare la qualità della propria connessione con il software ufficiale AGCOM Ne.Me.Sys disponibile su misurainternet.it, che rilascia un certificato con valore probatorio, oppure con lo strumento messo a disposizione da Tramatronics.

11.2 Se i valori misurati sono peggiori di quelli contrattualizzati nella Trasparenza tecnica (velocità minime, ritardo massimo, perdita massima di pacchetti), il Cliente può presentare reclamo circostanziato entro 30 giorni dalla misura, anche tramite il canale diretto di misurainternet.it. Tramatronics verifica e ripristina i livelli entro 30 giorni dal reclamo.

11.3 Se, trascorsi 30 giorni dal reclamo, una seconda misura certifica il mancato ripristino, il Cliente può, in alternativa: recedere dal contratto senza costi di disattivazione né corrispettivo di recesso anticipato, con comunicazione a Tramatronics via PEC o raccomandata; oppure chiedere l'indennizzo previsto dalla Carta dei servizi o avviare la procedura di conciliazione (delibera 156/23/CONS, art. 10).

## 12. Modifiche del contratto

12.1 Tramatronics può modificare le condizioni contrattuali per motivi tecnici, economici, organizzativi o normativi, fermo restando il blocco del canone di cui al punto 7.1 e la sola eccezione di cui al punto 7.1-bis. Le modifiche sono comunicate su supporto durevole (e-mail, fattura, SMS con link) con la dicitura "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con almeno 30 giorni di preavviso e con l'indicazione del contenuto, delle motivazioni, della data di efficacia e delle modalità di recesso.

12.2 Se non accetta la modifica, il Cliente può recedere o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro 60 giorni dalla comunicazione, anche prima della scadenza dei 24 mesi e in presenza di promozioni con vincolo. In mancanza di recesso la modifica si intende accettata. Le modifiche esclusivamente favorevoli al Cliente e quelle imposte dalla legge o dall'Autorità non danno diritto di recesso.

12.3 Il Cliente può chiedere il cambio di offerta, l'aggiunta o la rimozione di servizi opzionali e il trasloco a un nuovo indirizzo, soggetto a verifica di copertura, ai costi indicati nella Carta dei servizi. Il contratto non può essere ceduto dal Cliente senza consenso scritto di Tramatronics; Tramatronics può cederlo a un operatore subentrante con preavviso di 30 giorni, fermo il diritto di recesso del Cliente senza costi.

## 13. Reclami, conciliazione e foro competente

13.1 Il Cliente può presentare reclami per telefono allo 0427 733254, via e-mail ad amministrazione@tramatronics.it, via PEC, con raccomandata A/R o presso la sede. Tramatronics risponde entro 30 giorni con esito motivato; in caso di esito negativo il Cliente può attivare la conciliazione.

13.2 Prima di rivolgersi al giudice è obbligatorio il tentativo di conciliazione presso il Corecom Friuli Venezia Giulia tramite la piattaforma ConciliaWeb di AGCOM (delibera 203/18/CONS), oppure presso gli altri organismi di risoluzione delle controversie riconosciuti. In caso di esito negativo il Cliente può chiedere la definizione della controversia al Corecom o ad AGCOM.

13.3 Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per i consumatori è competente il foro di residenza o domicilio del Cliente (art. 66-bis del Codice del consumo); per i business è competente in via esclusiva il foro di Pordenone.

## 14. Comunicazioni e dati personali

14.1 Le comunicazioni a Tramatronics vanno inviate ai recapiti indicati in testa a questo documento. Le comunicazioni al Cliente sono inviate ai recapiti forniti (e-mail, telefono cellulare, PEC se indicata, indirizzo postale); il Cliente ne comunica tempestivamente le variazioni e mantiene attivo un indirizzo e-mail per tutta la durata del contratto.

14.2 I dati personali sono trattati da Tramatronics Srl, titolare del trattamento, secondo l'informativa privacy (tramatronics.it) resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, per l'esecuzione del contratto, gli obblighi di legge e, previo consenso, per finalità di marketing. I dati necessari all'attivazione sono comunicati agli operatori delle Reti di accesso (FiberCop, Open Fiber, EOLO) e ai tecnici incaricati nella misura necessaria. I dati di traffico sono conservati nei termini previsti dall'art. 132 del D.Lgs. 196/2003.

## 15. Disposizioni finali

15.1 Per quanto non previsto si applicano il Codice civile, il Codice del consumo, il Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003) e le delibere AGCOM vigenti, tra cui 179/03/CSP (qualità e carte dei servizi), 73/11/CONS e 347/18/CONS (indennizzi), 203/18/CONS (controversie), 487/18/CONS (recesso), 292/18/CONS e 207/26/CONS (trasparenza sulle reti), 156/23/CONS (qualità della connessione), 307/23/CONS (modifiche contrattuali).

15.2 L'eventuale invalidità di una clausola non travolge le altre. Le presenti Condizioni sono pubblicate su tramatronics.it e consegnate al Cliente su supporto durevole alla conclusione del contratto.

## Approvazione specifica delle clausole

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver letto e di approvare specificamente le clausole: 3.1 (irrevocabilità della proposta), 3.4 (esecuzione anticipata e ripensamento), 4.4 e 4.7 (opere aggiuntive e intervento a vuoto), 5.3 e 5.6 (restituzione e addebito degli apparati, router in vendita a rate e rate residue), 6.3, 6.4 e 6.7 (costi di disattivazione, promozioni, risoluzione), 7.3 (sospensione per morosità), 8.4 e 8.6 (manutenzione ed esclusioni di responsabilità), 9 (uso del servizio e sospensione), 10.1 (limiti del servizio VoIP e chiamate di emergenza), 12 (modifiche del contratto e cessione), 13.2 e 13.3 (conciliazione obbligatoria e foro competente).

**Modulo di ripensamento (consumatori)**
Al fornitore: Tramatronics Srl, Via Colvera 75, 33085 Maniago (PN), amministrazione@tramatronics.it.
Con la presente notifico il recesso dal contratto per il servizio _____ attivato/ordinato il _____ all'indirizzo _____. Nome e cognome del Cliente _____, indirizzo _____, data _____, firma (solo se cartaceo) _____.