

1. Oggetto del Contratto.

1.1. Fibraweb S.p.A., con sede legale in Via A. Volta 102, 06135 Perugia (PG), P.IVA e C.F. 03266750540, e-mail info@fibraweb.it e posta elettronica certificata (PEC) fibraweb@pec.it (Operatore o Fibraweb) offre servizi di telecomunicazione al pubblico su infrastruttura di rete in fibra ottica proprietaria (Rete in Fibra Ottica) e fornirà al Cliente i Servizi e gli Apparatì individuati nella proposta di contratto (anche Offerta), contenente le condizioni particolari dell'offerta tecnico commerciale predisposta per il Cliente, secondo quanto indicato nelle presenti Condizioni Generali e nella Carta dei Servizi (di seguito nel complesso: Contratto). L'Offerta è formulata per il Cliente sulla base di uno specifico progetto per il suo collegamento alla Rete in Fibra Ottica ed è negoziata tra le parti.

1.2. Il Contratto sostituisce eventuali accordi già in essere tra le parti per la fornitura dei Servizi e Apparatì e si applica anche ai Servizi e Apparatì successivamente richiesti durante la sua vigenza. Le condizioni particolari dell'Offerta per il Cliente prevalgono, in caso di contrasto esplicito, sulle presenti Condizioni Generali che hanno lo scopo di fornire solo una disciplina di base, in linea con la complessa disciplina del settore.

1.3. Il Cliente può stipulare il Contratto soltanto per scopi inerenti alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

2. Autorizzazioni e normativa.

2.1. Fibraweb fornisce i Servizi in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche).

2.2. La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante).

3. Conclusione del Contratto.

3.1. Ad esito della negoziazione, l'Offerta, corredata delle presenti Condizioni Generali e della Carta dei Servizi vigente, è sottoposta al Cliente per accettazione presso la sede del Cliente, tramite proprio personale o terzi soggetti a ciò autorizzati da Fibraweb (Rete di Distribuzione), oppure con i mezzi di comunicazione a distanza previsti dalla Legge (es. a mezzo PEC). L'Offerta è valida per 45 giorni lavorativi dalla data di emissione, salvo proroghe concordate per iscritto.

3.2. Ai fini della conclusione del Contratto il Cliente deve restituire per accettazione l'Offerta con le medesime modalità con le quali l'ha ricevuta, entro il termine di validità dell'Offerta stessa. Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità ed esattezza dei dati ad esso relativi riportati nell'Offerta ed ha l'obbligo di comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali errori o variazioni.

3.3. Il Contratto si intende concluso da quando il Cliente restituisce a Fibraweb l'Offerta sottoscritta per accettazione. Il Contratto è efficace e la sua durata decorre dall'attivazione del Servizio, per ciascun Servizio attivato, salvo quanto precisato al successivo articolo 4.

3.4. Fibraweb ha facoltà di non procedere all'attivazione dei Servizi qualora emergano circostanze atte ad ostacolare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge e in ogni caso, qualora:

- (a) il Cliente non abbia indicato, o l'abbia fatto in maniera inesatta, incompleta, illeggibile o non veritiera: i propri dati identificativi, la sede, la propria qualità di rappresentante o di mandatario di altro soggetto ed i relativi poteri;
- (b) il Cliente o chi ha sottoscritto l'Offerta per accettazione risulti: non univocamente identificato tramite un documento di identità, minorenne, privo della capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto, privo della disponibilità dei locali nei quali chiede di attivare i Servizi;
- (c) il Cliente o un amministratore o socio illimitatamente responsabile risulti: iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo;
- (d) il Cliente, un amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato inadempiente precedentemente nei confronti di Fibraweb o di altra società controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c.c. (società del Gruppo) o sia in condizioni tali da pregiudicare il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
- (e) esito negativo delle verifiche tecniche preliminari: sussistono ostacoli tecnico-organizzativi, inclusa l'indisponibilità di risorse, servizi o prestazioni necessarie, che rendono impossibile o molto problematica la fornitura del Servizio e/o le attività ad essa propedeutiche.

4. Attivazione ed erogazione dei Servizi.

4.1. Il Cliente predispone a propria cura e spese i locali per l'attivazione e successiva fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo degli Apparatì forniti da Fibraweb, anche assicurando la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. Le conseguenze di eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi dovuti ad inidoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente non oggetto del Contratto saranno a carico del Cliente stesso.

4.2. Il Cliente autorizza Fibraweb e gli addetti dalla stessa autorizzati, muniti di apposito documento di riconoscimento a compiere, ad orari concordati presso i locali del Cliente, tutte le verifiche tecniche necessarie, l'installazione della fibra e degli Apparatì e le altre operazioni propedeutiche all'attivazione ed erogazione dei Servizi. **4.3.** Fibraweb procederà all'attivazione dei Servizi concordando i tempi e le modalità di intervento con il Cliente. Il

termine massimo per l'attivazione del Servizio e per le verifiche preliminari di cui all'art. 3.4 è stabilito nell'Offerta.

4.4. Fibraweb comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione del Servizio a mezzo di posta elettronica, e nella prima fattura utile; il Servizio si intende regolarmente attivato ed erogato da tale data, salvo tempestivo reclamo del Cliente.

4.5. Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo del Cliente che segnali un ritardo rispetto al termine massimo di attivazione della linea o di trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente), Fibraweb accetterà la sussistenza del fatto e la sua imputabilità all'Operatore, e in caso di esito positivo, riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi nelle modalità ivi specificate.

5. Sicurezza.

5.1. Il Cliente deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dall'Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi e sugli Apparatì.

5.2. L'accesso a taluni Servizi potrà essere consentito al Cliente tramite l'assegnazione in via esclusiva di un codice di identificazione personale (UserID) e di una parola chiave (Password), elementi che le parti riconoscono come idonei ad identificare il Cliente al momento dell'accesso ai Servizi. Il Cliente deve conservare UserID e Password preservandone la segretezza e confidenzialità con la massima attenzione e diligenza, impedendone ogni utilizzo improprio, indebito e non autorizzato. Inizialmente assegnati dall'Operatore, possono essere modificati in ogni momento dal Cliente. Il Cliente deve comunicare immediatamente per iscritto all'Operatore l'eventuale smarrimento, furto o perdita di UserID e password, ed è informato che, in ogni caso, l'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi che siano venuti a conoscenza di UserID e password sarà imputato al Cliente.

5.3. Il Cliente ha l'onere di dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparatì da esso usati, nonché dei dati trattati, che siano adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus e antispyware). Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparatì usati dal Cliente ricadono sotto la esclusiva responsabilità del Cliente.

5.4. Il Cliente ha l'onere di effettuare a proprie cure e spese il periodico salvataggio dei dati ("back up"). L'Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti del Servizio di backup eventualmente previsto dal Contratto.

6. Obbligazioni del Cliente.

6.1. Il Cliente è tenuto a pagare all'Operatore i corrispettivi previsti dal Contratto.

6.2. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge o dal Contratto, il Cliente deve:

- (a) utilizzare quanto fornito dall'Operatore in esecuzione del Contratto senza violare in alcun modo la Legge, incluse le disposizioni che il Réseau IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per l'uso degli indirizzi IP pubblici, astenendosi dal: mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus o spamming); porre in essere attraverso i Servizi attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume o atte ad arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; comunicare, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici, diffamatori, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), il diritto alla protezione dei dati personali e alla libertà e segretezza delle comunicazioni (ad es. leggendo o intercettando e-mail o comunicazioni destinate ad altri utenti), il diritto alla inviolabilità del domicilio (ad es. insinuandosi nei sistemi informatici altrui);
- (b) fare un utilizzo personale dei Servizi e degli Apparatì oggetto del Contratto, senza alcuna rivendita a terzi, consentendo l'uso di terzi solo se dallo stesso autorizzati e nel rispetto di quanto stabilito alla precedente lettera (a), sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità;
- (c) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso dei Servizi, astenendosi da utilizzi abusivi o fraudolenti o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie del Servizio come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni;
- (d) ove non forniti e/o installati da Fibraweb o suoi incaricati, utilizzare apparatì e sistemi debitamente omologati e installati in conformità alla Legge, nonché compatibili con quelli di Fibraweb, fornendo alla stessa le informazioni e chiarimenti al riguardo richiesti;
- (e) ai fini di eventuali interventi nei locali del Cliente, avvisare di rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

7. Obbligazioni di Fibraweb e Sospensione dei Servizi.

7.1. Fibraweb fornisce i Servizi oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel medesimo. È fatta salva (i) la facoltà dell'Operatore di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e (ii) previa modifica del Contratto, la possibilità di ricorrere ad una

tecnologia diversa da quella indicata nell'Offerta se ciò risulti indispensabile all'esito di quelle verifiche di fattibilità tecnica che Fibraweb compie solo successivamente alla conclusione del Contratto ai fini dell'attivazione del Servizio, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete su cui viene erogato il Servizio ai fini di una erogazione più efficiente del Servizio stesso.

7.2. Fibraweb ha la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione del Servizio anche senza preavviso, in caso di guasti che interessino la rete, le risorse o gli impianti con cui è erogato il Servizio, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.

7.3. In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui è erogato il Servizio, e che comportino un'interruzione completa della fruizione del Servizio, Fibraweb provvederà alla comunicazione al Cliente con almeno 1 giorno di preavviso a mezzo e-mail, o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione del Servizio e ne darà notizia sul proprio sito Internet www.fibraweb.it (di seguito "Sito").

7.4. In caso di inadempimento del Cliente relativo al pagamento dei corrispettivi, alla prestazione delle garanzie o ad altri obblighi su di esso gravanti, Fibraweb - previo congruo preavviso al Cliente - può sospendere il Servizio interessato dall'inadempimento e, ove tecnicamente inscindibili, anche altri Servizi ad esso collegati, oppure, tutti i Servizi erogati nei casi di: frode, loro uso improprio o abusivo, ripetuti ritardi o mancati pagamenti ovvero mancata prestazione delle garanzie richieste. Durante il periodo di sospensione il Cliente, salvo quanto disposto all'art. 14.4 per gli importi contestati, sarà comunque tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi relativi ai Servizi sospesi.

7.5. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, accertato il fatto, Fibraweb riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi per tale fattispecie nelle modalità ivi specificate.

7.6. In caso di traffico anomalo sviluppato dal Cliente rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, Fibraweb può, previo congruo preavviso al Cliente, sospendere in tutto o in parte i Servizi medesimi. Fibraweb potrà inoltre emettere fattura anticipata e/o subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo al rilascio da parte del Cliente di adeguate garanzie (quali, ad es., pagamenti anticipati, fidejussioni bancarie o assicurative).

7.7. Qualora sia disposta la sospensione del Servizio per inadempimento del Cliente, resta ferma la facoltà di Fibraweb di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 20.

7.8. Al fine di ottenere il ripristino del Servizio sospeso per mancata corresponsione di importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione del Servizio sospeso, pari ai costi iniziali di attivazione, al netto di eventuali promozioni, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da Fibraweb. Fibraweb riattiverà il Servizio entro [2] giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto adempimento, precedente all'eventuale risoluzione del Contratto.

7.9. Nel caso di frode avente ad oggetto l'uso indebito del Servizio da parte di terzi, il Cliente ha l'onere di presentare denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente ed inviare copia al Servizio Clienti, per poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia, fermo restando che in caso di insussistenza della frode gli importi potranno successivamente essere addebitati da Fibraweb al Cliente.

8. Servizio Telefonico.

8.1. Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità e alle condizioni specificate nell'Offerta. Il Cliente può verificare sul Sito i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito ai servizi di emergenza, con localizzazione del chiamante all'indirizzo di fornitura del Contratto. Il Servizio Telefonico del Contratto consente di accedere alle numerazioni con tariffazione speciale (es. con addebito al chiamato, con addebito ripartito, a sovrapprezzo, etc.) riportate nell'allegato dell'Offerta con le specifiche condizioni economiche Servizio Telefonico può includere il servizio fax mail.

8.2. Il Servizio Telefonico è in tecnologia VoIP: attraverso il protocollo IP e la tecnica della commutazione di pacchetto viene erogato sul collegamento di accesso dedicato in fibra ottica di Fibraweb di cui al Contratto, sfruttando la connettività del Servizio di accesso ad Internet del quale è indispensabile contestuale o precedente attivazione. Il venir meno del collegamento di accesso ad Internet del Contratto fa cessare il Servizio Telefonico. Il Servizio Telefonico può essere in tutto o in parte realizzato per Fibraweb da terzi fornitori.

8.3. Il Cliente per fruire del Servizio utilizza apparati (centralino, Switch, telefoni) forniti da Fibraweb con il medesimo Contratto e si avvale, di Fibraweb o soggetti suoi delegati, per la installazione e configurazione del centralino ed il collaudo della rete Voip, alle condizioni previste dall'Offerta. Se per fruire del Servizio il Cliente utilizza invece apparati e sistemi che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di Fibraweb, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. Il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione nei suoi locali degli apparati utilizzati per la fruizione del Servizio. - In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. Fibraweb si impegna a rispettare i valori degli indicatori di qualità del suo

Servizio Telefonico, salvi i fatti non imputabili a Fibraweb e, poiché la qualità del Servizio Telefonico dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento, salvi i fattori indicati al successivo articolo 9.3. che possono incidere negativamente su quest'ultima.

8.4. La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (Numerazione Geografica). La Numerazione Geografica è associata nei sistemi dell'Operatore all'indirizzo di fornitura riportato sull'Offerta.

8.5. Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative (ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato tempestivo pagamento o prestazione di garanzie da parte del Cliente), Fibraweb continuerà a fornire l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Clienti, se tecnicamente possibile e imposto dalla Legge. È mera facoltà dell'Operatore consentire in tali casi anche il traffico entrante.

8.6. Salva diversa volontà del Cliente, Fibraweb attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a servizi che consentono l'accesso a informazioni o prestazioni a pagamento o altre detentrici di traffico considerate a rischio (servizi a Sovrapprezzo), incluse in un apposito elenco allegato alla Carta dei Servizi al quale si rinvia alle informazioni di maggior dettaglio (blocco permanente di chiamata). In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto e abilitare o disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (urbane e interurbane) e numeri di utenze di servizi di comunicazione mobile e personale, oppure, per le chiamate che siano dirette verso determinate tipologie di numerazioni, in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale riservato (blocco selettivo a PIN). Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Modalità e procedure di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco selettivo delle chiamate sono indicate dal Servizio Clienti.

8.7. La Legge riconosce al Cliente del Servizio Telefonico il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi. L'Operatore provvede a tali fini all'inserimento secondo Legge dei dati del Cliente nell'archivio elettronico unico ("DBU") e risponde verso il Cliente nei limiti di questa; diversamente, la realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e Fibraweb non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

9. Servizio di Accesso ad Internet.

9.1. Il Servizio di Accesso a Internet è erogato su collegamento fisico dedicato in Fibra Ottica (*end to end*) di Fibraweb, previa realizzazione dell'infrastruttura di rilegamento dalla Rete Fibraweb al punto di consegna del Cliente, e consente al Cliente di collegarsi a Internet con le modalità ed alle condizioni specificate nell'Offerta. Il Cliente per fruire del Servizio utilizza CPE (*router*) fornito da Fibraweb con il medesimo Contratto e si avvale, di Fibraweb o soggetti suoi delegati, per la installazione e configurazione del Servizio. Se per fruire del Servizio il Cliente utilizza invece *router* e/o sistemi che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di Fibraweb, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.

9.2. Fibraweb si impegna a rispettare i valori degli indicatori di qualità del Servizio, inclusi: la velocità di trasmissione dati, e più specificatamente la banda minima e massima in *downloading* e in *uploading*, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Fibraweb per lo specifico Servizio, può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo con le modalità previste dalla Carta dei Servizi, ha facoltà di recedere senza penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a Fibraweb con raccomandata A/R nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni. Il servizio di verifica non può essere riutilizzato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito www.misurainternet.it.

9.3. Il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore, quali: il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche del terminale del Cliente, problematiche inerenti la sua non corretta installazione effettuata dal Cliente o da terzi, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, l'uso presso la sede del Cliente di tecnologie di accesso wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi), anche se fornite da Fibraweb poiché per Legge esse sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche,

di talché l'impiego di tali modalità esclude che l'Operatore possa garantire la qualità del Servizio fruito.

9.4. L'Operatore può attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti. Le dette procedure poste in essere e relative ripercussioni sulla qualità e fruibilità dei servizi sono, se previste, descritte nell'Offerta.

9.5. Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso con espresso divieto di trasferimento a terzi. Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici fornisce allo scopo informazioni corrette e ne comunica tempestivamente a Fibraweb ogni modifica, affinché quest'ultima possa aggiornare il Database del RIPE dove tali informazioni sono pubblicate in abbinamento agli indirizzi IP assegnati. Il Cliente garantisce che l'uso degli indirizzi IP assegnati sia conforme al Contratto e alle disposizioni del RIPE disponibili su <http://www.ripe.net>. Il Cliente è consapevole che il mancato uso o l'uso improprio delle risorse pubbliche assegnate può determinare la revoca delle stesse, e/o comportare limitazioni del Servizio, senza che alcuna responsabilità sia imputabile a Fibraweb. Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP assegnati al Cliente tornano nella immediata disponibilità di Fibraweb.

9.6. Fibraweb informa il Cliente che l'accesso ad Internet potrebbe essere limitato per dare esecuzione ad ordini delle Autorità competenti (che ad esempio dispongono il blocco del DNS di uno o più siti, con contestuale re-indirizzamento automatico verso una diversa pagina internet) e che Fibraweb si riserva di scegliere le misure più opportune per eseguire concretamente siffatti ordini, compatibilmente con le risorse e le capacità ad essa disponibili.

10. Migrazione e Portabilità.

10.1. Nel passare da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*) da e verso Fibraweb il Cliente può chiedere di conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa e nei limiti assicurati dalla procedura a tal fine regolata dalla Legge (di seguito anche: Portabilità). Allo stato manca una procedura regolamentata per l'eventuale migrazione dell'accesso su fibra fornito da Fibraweb al Cliente che non è pertanto assicurata.

10.2. Il buon fine della procedura di Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa di numerazione da trasferire al *recipient* (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza o di *Number Portability*). Detto Codice è fornito dal *donating* in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in temporeale tramite il servizio di assistenza clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito web dell'operatore stesso.

10.3. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Fibraweb con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a Fibraweb con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.

10.4. La Portabilità è una procedura che coinvolge più operatori: il *donating*, il *recipient* nonché l'operatore titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (*donor*). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.

10.5. La Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* in relazione al servizio telefonico per il quale la richiesta è effettuata. La Portabilità è esclusa se l'utenza telefonica è già stata cessata dal *donating*. La domanda di portabilità non comporta automatico recesso del Cliente dal Contratto per il collegamento d'accesso e/o altri servizi diversi dall'utenza telefonica oggetto di portabilità in essere con il *donating* o terzo fornitore. Ai fini della portabilità verso Fibraweb il Cliente deve trasmettere a Fibraweb via raccomandata A/R anticipata via mail, l'apposito modulo, completo in tutte le sue parti e sottoscritto. Salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Portabilità non vale da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi inerenti al recesso totale o parziale dal contratto con il *donating*.

10.6. Il buon esito della Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta e dal recesso del Cliente. Fibraweb non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

10.7. La richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Fibraweb a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Fibraweb non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti al mancato recesso del Cliente dal Contratto o alla mancata conoscenza da parte di Fibraweb della richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al *recipient* o al Cliente.

10.8. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Portabilità il tempo e le modalità necessarie al ripristino della situazione precedente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; l'Operatore che abbia agito secondo Legge non è responsabile di eventuali disagi del Cliente e ha diritto al rimborso di eventuali costi aggiuntivi documentabili.

10.9. In caso di cessazione del Servizio Telefonico senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso Fibraweb per la sua perdita.

11. Altri Servizi.

11.1. Il Servizio di **Posta Elettronica** consente al Cliente l'utilizzo di caselle di posta elettronica del numero e tipo indicato nel Contratto. Il Cliente del Servizio è informato che:

- (a) l'adozione di sistemi di protezione può non garantire una tutela integrale da infezioni, attacchi o falsi allarmi (essendo tali sistemi basati su tecnologie euristiche) e potrebbe comportare la cancellazione, senza che il Cliente ne abbia notizia, dei messaggi di posta elettronica in partenza e/o in arrivo, non imputabile all'Operatore che fornisce il Servizio e che, pertanto, è in ogni caso onere del Cliente verificare, almeno nei casi di messaggi di posta elettronica che vengo reputati dal medesimo di particolare importanza, il buon esito dell'invio ovvero della ricezione del messaggio stesso;
- (b) eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi del Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio E-mail che rimane accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet;
- (c) ha l'onere di evitare il superamento dei limiti di capienza della casella di posta elettronica indicati nel Contratto provvedendo alla periodica cancellazione dei messaggi, e che il raggiungimento dei detti limiti può comportare l'impossibilità di ricevere o inviare messaggi e/o la cancellazione di quelli precedenti;
- (d) il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS, o spostamento o cancellazione del dominio il Servizio non potrà operare correttamente.
- (e) la casella di posta Elettronica viene meno alla cessazione del Contratto. Qualora sia attivo il servizio di fatturazione digitale, l'ultima fattura a seguito della cessazione sarà inviata a mezzo posta cartacea o mail;
- (f) il Cliente è considerato l'unico responsabile del contenuto dei messaggi inviati a mezzo del Servizio e Fibraweb non può essere chiamata a rispondere del contenuto dei messaggi trasmessi e ricevuti a mezzo del Servizio.

11.2. Il Servizio di **Hosting** o spazio web dedicato consiste nell'allocare uno spazio web dedicato al Cliente su apparati dell'Operatore, fisicamente collocati presso l'Operatore stesso o presso strutture di terzi, curando gli adempimenti atti ad assicurare l'uso di tale spazio da parte del Cliente fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto e la sua visibilità sulla rete Internet in genere o ai soli soggetti autorizzati dal Cliente. Il Servizio di Hosting consiste nella messa a disposizione del Cliente di uno spazio all'interno di una infrastruttura debitamente attrezzata e della fornitura dei servizi necessari alla installazione e gestione a cura del Cliente di apparati, ivi inclusa la fornitura di energia elettrica, del condizionamento, dei servizi di guardiania e della connettività Internet. Il *back up* dei dati presenti nello spazio web dedicato al Cliente del Servizio di Hosting e negli apparati del Cliente del Servizio di Hosting è a cura del Cliente. Il Cliente è l'unico titolare dei dati ivi caricati e pertanto risponde in via esclusiva del loro contenuto, obbligandosi a mantenere manlevata ed indenne Fibraweb da qualsiasi azione pretesa o eccezione esercitata da terzi nei suoi confronti o in conseguenza o in connessione a tali contenuti. Fibraweb può limitare o escludere la raggiungibilità dello spazio web e/o degli apparati per dare esecuzione ad ordinelle Autorità competenti, ed è libera di scegliere la misura idonea allo scopo, compatibilmente con le risorse e capacità ad essa disponibili.

11.3. Il Servizio di Registrazione e Gestione del nome a dominio consiste nel curare, su mandato del Cliente e con i dati dallo stesso forniti, la registrazione o il trasferimento di nomi a dominio, e successivamente curarne la gestione, il rinnovo e/o mantenimento, salvo l'obbligo del Cliente di rispondere ad eventuali messaggi di posta elettronica di verifica periodica eventualmente ricevuti dalla Registration Authority competente. Il Cliente è informato che:

- (a) il dominio chiesto potrebbe essere indisponibile anche se assente nei data base delle *Registration Authorities* o essere poi revocato dalle Autorità competenti;
- (b) Fibraweb deve sottoporre le richieste alla *Registration Authority* competente con la dovuta diligenza e nel rispetto del loro ordine cronologico, ma non può garantire il buon esito dell'operazione né risponderne verso il Cliente, salvo che per mancata assegnazione, trasferimento o rinnovo conseguenti ad una violazione delle regole e delle procedure stabilite dalla predetta Autorità che doveva osservare nell'eseguire la prestazione;
- (c) il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "*Postmaster*";
- (d) il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione a Fibraweb le informazioni necessarie alla richiesta che saranno inserite dall'Autorità competente in un registro pubblicamente accessibile e dovrà controllare la correttezza dei dati pubblicati dall'Autorità sulla titolarità del dominio, poiché in assenza di contestazioni, da far pervenire a Fibraweb entro 15 giorni dalla pubblicazione dei dati medesimi, gli stessi saranno considerati corretti;
- (e) qualora il Cliente intenda affidare a Fibraweb la gestione di un dominio registrato ad opera di terzo fornitore, dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, Fibraweb comunicherà al terzo fornitore la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente;
- (f) il Cliente sarà assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio da quando ciò risulterà nel *database* dell'Autorità competente; la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo accordo il suo trasferimento a terzi;
- (g) la richiesta di disdetta del Cliente deve pervenire a Fibraweb in tempo utile per il rispetto del termine di disdetta indicato *Registration Authority* competente; diversamente gli eventuali maggiori costi per il rinnovo saranno addebitati al Cliente.

12. Apparati.

12.1. I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi oggetto del Contratto, come il modem, il router Wi-Fi e i telefoni e/o centralini VoIP (di seguito anche: Apparat), sono forniti al Cliente in vendita, noleggio o comodato d'uso gratuito secondo quanto previsto nell'Offerta concordata con il Cliente, la quale specifica le condizioni economiche inclusi i tempi, termini e modalità di eventuali addebiti. Gli Apparat in noleggio o comodato restano di proprietà di Fibraweb e il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

12.2. Gli Apparat sono consegnati, previo appuntamento, al domicilio del Cliente alle condizioni specificate nell'Offerta.

12.3. Fibraweb si riserva di consegnare Apparat in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati nell'Offerta e il diritto di modificare o sostituire detti Apparat, per esigenze tecniche, a propria cura e spese. Fibraweb risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.

12.4. Tutti gli Apparat venduti da Fibraweb sono coperti dalla garanzia convenzionale del relativo produttore o importatore degli stessi secondo le modalità illustrate nella documentazione allegata al prodotto, salvo quanto diversamente specificato nel Contratto.

12.5. In caso di difetti di funzionamento il Cliente dovrà prontamente darne comunicazione al servizio assistenza che discrezionalmente valuterà se riparare o sostituire l'Apparato difettoso con altro dalle caratteristiche equivalenti o superiori.

12.6. Il Cliente deve utilizzare gli Apparat in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Fibraweb e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparat con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparat, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparat è riservato ad addetti autorizzati da Fibraweb, con divieto per il Cliente di modificare, o manomettere gli Apparat e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Fibraweb.

12.7. Il Cliente che non denunci per tempo il difetto o violi i divieti di cui al precedente articolo 12.6, decade dalla garanzia del produttore e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione degli Apparat a cura e spese di Fibraweb, e diviene responsabile di eventuali limitazioni e disservizi nella fruizione di Apparat e Servizi, nonché dei danni eventualmente arrecati a terze persone e/o cose.

12.8. Se a seguito di intervento di assistenza, il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore, e/o comunque l'intervento dovesse risultare richiesto per un problema di funzionamento insussistente o imputabile a caso fortuito, forza maggiore o fatto del Cliente, a quest'ultimo saranno addebitati gli eventuali costi di intervento, verifica, ripristino e trasporto ("assistenza non gratuita").

12.9. Salvo quanto diversamente disposto nel Contratto per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto, per qualsiasi motivo, cessi la propria efficacia o venga meno con riguardo agli Apparat forniti in noleggio o comodato, o con riferimento ai Servizi cui essi sono destinati, il Cliente dovrà restituire tali Apparat entro 15 giorni dallo scioglimento del rapporto, consentendo l'accesso di personale autorizzato da Fibraweb nei locali dove sono installati, per il relativo ritiro. Gli Apparat dovranno essere restituiti dal Cliente nello stato in cui li ha ricevuti, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completi di tutte le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In difetto di adempimento del Cliente nel termine indicato o qualora la verifica della integrità degli Apparat, che Fibraweb ha l'onere di compiere entro 15 giorni dalla presa in consegna degli stessi, abbia esito anche solo parzialmente negativo, Fibraweb potrà addebitare al Cliente il valore di listino degli Apparat. Sono in ogni caso applicati al Cliente i costi di disattivazione previsti dal Contratto.

12.10. Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia con riguardo agli Apparat che il Cliente abbia acquistato con addebito rateizzato del prezzo, o con riferimento ai Servizi cui gli stessi sono destinati, Fibraweb addebiterà in un'unica soluzione al Cliente l'importo delle rate residue.

13. Assistenza, manutenzione, reclami, indennizzi e rimborsi.

13.1. La Carta Servizi, pubblicata sul Sito, disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione di base forniti da Fibraweb, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di Fibraweb. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate ai sensi del successivo articolo 15. I valori di cui alla Carta Servizi si applicano in difetto di maggiori valori stabiliti per il Cliente nell'Offerta in relazione alle medesime fattispecie.

13.2. L'Offerta riporta le informazioni tecniche, amministrative o commerciali relative ai Servizi e Apparat di cui al Contratto con il Cliente. Inoltre, Fibraweb mette a disposizione dei

Clienti un apposito Servizio Clienti per l'assistenza tecnica, amministrativa o commerciale relativa ai Servizi e agli Apparat. Il Servizio Clienti è raggiungibile: chiamando gratuitamente da rete fissa il Numero Verde 800 694 491; scrivendo all'indirizzo e-mail info@fibraweb.it; scrivendo a Fibraweb S.p.A. – Servizio Clienti, Via A Volta 102 06135 Perugia, o, in caso di modifica, ai diversi recapiti del Servizio Clienti indicati sul Sito, nell'ultima Carta dei Servizi pubblicata da Fibraweb, o in fattura.

13.3. Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente o via mail, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R. entro 48 ore. Fibraweb darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento della comunicazione.

13.4. Le richieste di rimborso o indennizzo, le segnalazioni e i reclami devono essere presentati prontamente e, in ogni caso, entro 6 mesi dalla data di effettuazione del traffico cui ineriscono, al fine di consentire a Fibraweb la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti, in conformità alla Legge. Ai sensi dell'articolo 1227 c.c., il Cliente deve dare immediata comunicazione del disservizio (ritardo, guasto e/o malfunzionamento) a Fibraweb e fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno, anche usando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili a disposizione del Cliente).

13.5. Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti del Servizio saranno gratuiti, salvo che gli stessi non risultino necessari e/o siano dovuti a dolo o colpa del Cliente o a malfunzionamenti e/o incompatibilità di suoi apparati (interventi a vuoto). I corrispettivi dovuti per gli interventi a vuoto e l'assistenza tecnica non gratuita sono conoscibili contattando il Servizio Clienti.

13.6. Il Cliente deve consentire l'accesso nei propri locali al personale inviato da Fibraweb per gli interventi e le verifiche necessari alla fornitura dei Servizi, in data e orario lavorativo concordati. In caso di rifiuto da parte del Cliente Fibraweb, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non consente l'accesso ai propri locali a garanzia del buon funzionamento dei servizi.

14. Corrispettivi – Modalità di fatturazione e pagamenti.

14.1. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi previsti dal Contratto entro il termine indicato in fattura e con le modalità di pagamento concordate.

14.2. L'Operatore emette le fatture con la cadenza specificata direttamente nell'Offerta; in difetto di diversa indicazione la fatturazione per il canone è mensile anticipata, per i contributi a tantum è contestuale alla prima fattura utile del canone, e per i consumi è mensile posticipata. È fatta salva la facoltà dell'Operatore di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo o di ritardati o mancati pagamenti da parte del Cliente. Gli eventuali corrispettivi per installazioni e interventi di qualsiasi tipo sono fatturati dopo la loro esecuzione. Le fatture sono recapitate in forma cartacea a mezzo del servizio postale al recapito indicato nel Contratto, con addebito delle relative spese di spedizione specificatamente indicate all'interno del documento contabile. Il Cliente che abbia autorizzato il pagamento delle fatture a mezzo di addebito diretto o indiretto può scegliere modalità di fatturazione esclusivamente digitali, nel qual caso: (i) le fatture saranno trasmesse gratuitamente per via telematica all'indirizzo di posta elettronica o PEC indicato dal Cliente, e si intenderanno ricevute non appena consegnate alla detta casella di posta elettronica. Fibraweb non risponde del mancato recapito della fattura per fatto non imputabile all'Operatore (es. per indisponibilità di spazio nella casella) e si riserva l'invio di copia cartacea). È fatto salvo quanto diversamente disposto dalla legge in ordine alla fatturazione elettronica nei confronti della Pubblica Amministrazione.

14.3. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero, con espresso divieto per il Cliente di operare compensazioni tra quanto dovuto all'Operatore e le somme di cui il Cliente si ritiene creditore nei confronti dell'Operatore.

14.4. Il Cliente che abbia presentato in modo corretto e tempestivo formale reclamo in buona fede e/o, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i., ha avviato in buona fede una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore in merito all'addebito di un singolo Apparato o Servizio, può sospendere il pagamento degli importi così contestati, e solo di questi, in pendenza delle suddette procedure. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito del reclamo o della procedura di conciliazione dovessero risultare dovute.

14.5. Trascorsi 15 giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 con una maggiorazione di 5 punti percentuali, fermi i limiti consentiti dalla L. n. 108/1996 e s.m.i.; è fatto in ogni caso salvo il diritto di Fibraweb al maggior danno e alla sospensione dei Servizi oggetto di inadempimento ai sensi di quanto previsto dall'art. 7.

14.6. Ogni spesa, contributo o tassa comunque inerente al Contratto è a carico del Cliente, salvo diversa disposizione.

14.7. Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato nei 6 mesi precedenti la richiesta. Tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime 3 cifre. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il contraente può richiedere la comunicazione dei numeri completi delle relative comunicazioni.

15. Garanzie dei crediti di Fibraweb.

15.1. A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente, in sede di attivazione dei servizi, ovvero in corso di erogazione, Fibraweb potrà chiedere al Cliente, che vi sarà tenuto,

il versamento anticipato di una somma pari al presunto valore economico dei Servizi su base mensile o al valore dei consumi mensili effettivi, ovvero l'adeguamento della somma a tal fine già versata.

15.2. Qualora Fibraweb abbia maturato un credito nei confronti del Cliente rimasto insoluto, ha Fibraweb S. facoltà di rivalersi sulle somme versate e in tal caso la somma dovrà essere reintegrata da parte del Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 giorni dalla richiesta.

15.3. Entro 90 giorni dalla cessazione a qualunque titolo del Contratto, Fibraweb restituisce al Cliente tali somme, con facoltà di effettuare la compensazione di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.

15.4. A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente, in qualunque momento, Fibraweb può chiedere al Cliente stesso, che vi diviene obbligato, l'accensione di apposita fideiussione bancaria a prima richiesta, oppure altro strumento di garanzia ritenuto idoneo a preservare i diritti di Fibraweb.

16. Durata del Contratto e Recesso.

16.1. Il Contratto ha la durata iniziale indicata nell'Offerta, o, se non diversamente specificata, pari a [36] mesi; salvo disdetta del Cliente con lettera raccomandata A/R da recapitarsi almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, per periodi di pari durata. La disdetta avrà effetto alla relativa scadenza contrattuale.

16.2. Il recesso anticipato del Cliente dal Contratto è disciplinato nell'Offerta. Rimane salvo il diritto del Cliente di recedere in ogni tempo senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare i Servizi e il diritto di recesso per modifiche del Contratto ai sensi del successivo articolo 17.2.

16.3. In caso di recesso o disdetta, la relativa comunicazione va effettuata utilizzando e completando lo specifico Modulo a tal fine pubblicato sul Sito, al fine di assicurare la corretta gestione della pratica da parte di Fibraweb ed evitare disagi per il Cliente.

16.4. In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, Fibraweb restituirà gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali sconti e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente ("credito residuo"). Le condizioni di trattamento del credito residuo, anche in relazione alla richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, sono disciplinate dalla Carta dei Servizi.

17. Modifiche del Contratto.

17.1. Fibraweb, per ragioni inerenti la razionalizzazione della propria attività di impresa, esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato e della regolamentazione, si riserva il diritto di modificare il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente, anche attraverso la documentazione di fatturazione, almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

17.2. Se le modifiche comportano un aumento di costi per il Cliente, o sono peggiorative della sua posizione contrattuale, il Cliente può recedere dal Contratto senza onere o penalità alcuna, mediante lettera raccomandata A/R da recapitarsi entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione recante tali modifiche; in tal caso le modifiche non possono trovare applicazione nei confronti del Cliente; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.

17.3. Modifiche o integrazioni possono essere chieste dal Cliente e accettate dall'Operatore con le medesime modalità previste per la conclusione del Contratto.

17.4. Modifiche o integrazioni rese necessarie da disposizioni inderogabili di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

18. Limitazioni di responsabilità e manleve.

18.1. Fibraweb non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, nell'erogazione dei Servizi, per perdita di dati, per danni diretti o indiretti, causati da: **(a)** forza maggiore, **(b)** caso fortuito, o **(c)** fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparati o sulle modalità di fruizione dei Servizi; uso o collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure installati in violazione di Legge; malfunzionamento degli apparati e sistemi del Cliente; uso illecito, improprio, abusivo o fraudolento dei Servizi e delle risorse pubbliche assegnate; interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica tanto lato Fibraweb, quanto lato Cliente; mancata predisposizione da parte del Cliente di idonei sistemi di protezione, danni che il Cliente subisca nonostante l'adozione o in conseguenza dell'adozione di sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; violazioni degli obblighi contrattuali del Cliente; violazioni di Legge da parte del Cliente o di terzi; interruzione totale o parziale dei servizi di interconnessione forniti da altro operatore di telecomunicazioni, dovuta a ragioni di caso fortuito, forza maggiore o fatto del terzo; e/o specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche tali da ostacolare il segnale radio Wi-Fi presso la sede del Cliente, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente; interruzione della o ritardi nella procedura di Portabilità del numero, tra Fibraweb e un terzo operatore, qualora la condotta di Fibraweb sia stata conforme alla relativa disciplina di Legge; mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente di nomi di dominio scelti dal Cliente.

18.2. La responsabilità di Fibraweb verso il Cliente è in ogni caso limitata ai soli casi di dolo o colpa grave, salvi rimborsi, indennizzi e penali previsti dal Contratto.

18.3. Il Cliente deve informare tempestivamente Fibraweb circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi e agli Apparati, del quale egli venisse a conoscenza ed è responsabile dei danni diretti e indiretti che Fibraweb dovesse subire in conseguenza della mancata o ritardata comunicazione.

18.4. Fibraweb non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e/o le risorse pubbliche assegnate al Cliente e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne consegua. L'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi sarà imputato al Cliente, che rimarrà responsabile di qualsiasi danno arrecato a Fibraweb o a terzi in conseguenza di tale utilizzo.

19. Cessione del Contratto.

19.1. Il Contratto, così come i diritti ed obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di Fibraweb. Qualora Fibraweb acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 c.c.

19.2. Fibraweb è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto, e in tutto o in parte gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente, a qualsiasi società del Gruppo o a soggetti terzi (anche nei casi di cessione di azienda, fusioni, scissioni, etc.), ferma restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal Contratto nei confronti del terzo cessionario.

20. Risoluzione del Contratto.

20.1. Fibraweb può risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., con comunicazione scritta inviata al Cliente, o via posta elettronica se confermata a mezzo di raccomandata A/R, nei seguenti casi:

(a) inadempimento del Cliente di uno degli obblighi previsti dagli articoli: 4.1.; 4.2.; 5.1; 5.2; 6.2.a); 6.2.b); 6.2.c); 6.2.d); 22.2; 22.3.

(b) verificarsi di una delle ipotesi elencate all'art. 3.4.

20.2. Resta salvo in ogni caso il diritto dell'Operatore, in caso di inadempimento del Cliente ad una qualsiasi delle obbligazioni su di esso gravanti, di procedere all'inoltro di una diffida ad adempiere secondo quanto previsto dall'articolo 1454 c.c., concedendo il termine di giorni 15, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intenderà risolto.

20.3. Scaduto il termine indicato in fattura per il pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente o per la prestazione della garanzia richiesta, Fibraweb - previo invio di una diffida ad adempiere entro il termine di 15 giorni, ai sensi dell'art. 1454 c.c. - può risolvere il Contratto: **(i)** limitatamente allo specifico Servizio o Apparato oggetto di inadempimento e, qualora tecnicamente inscindibili, anche con riguardo agli altri Servizi o Apparti forniti; ovvero **(ii)** nella sua interezza in casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio, ovvero in caso di ripetuti mancati o ritardati pagamenti da parte del Cliente.

20.4. Fermo restando il diritto di Fibraweb al risarcimento del maggior danno, il Cliente, in caso di risoluzione parziale o totale del Contratto, dovrà pagare oltre ai corrispettivi per le prestazioni erogate fino alla effettiva cessazione, tutti i costi di cessazione anticipata previsti dall'Offerta.

21. Protezione dei dati personali - Informativa e dichiarazioni.

21.1. Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo 679 del 2016 e dall'art. 13 del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, e s.m.i. (di seguito anche: "Codice Privacy"), qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, quali ad esempio le generalità e i recapiti, anche bancari; i dati relativi al traffico telematico e telefonico del Cliente; le informazioni relative alla linea chiamante; i dati relativi all'ubicazione del Cliente; i dati del Cliente da inserire negli elenchi pubblici (di seguito tutti insieme anche "Dati personali"), che siano comunicati dal Cliente e/o acquisiti anche presso terzi nel corso del Contratto, saranno trattati in conformità alla informativa allegata alla presente documentazione e alla separata informativa relativa all'inserimento negli elenchi telefonici.

21.2. In particolare, tali Dati personali saranno trattati per le seguenti finalità, direttamente connesse e strumentali al: soddisfacimento di specifiche richieste dell'interessato prima della conclusione del Contratto; conclusione, modifiche, esecuzione del Contratto; erogazione e gestione dei Servizi, assegnazione di indirizzi IP pubblici, le attività di installazione, attivazione, portabilità, manutenzione e/o assistenza per Servizi e Apparati, gestione dei reclami delle procedure di conciliazione e dei contenziosi, fatturazione, gestione dei pagamenti (inclusi ritardi e mancati); prevenzione di frodi e insolvenze; tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (agenzie/società di recupero credito) ai quali saranno solo a tal fini comunicati; tutela di diritti in sede giudiziaria; invio di informazioni o comunicazioni attinenti al Contratto; adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, in particolare da leggi, regolamenti, ivi inclusi provvedimenti contingibili ed urgenti per la tutela dell'ordine pubblico, l'accertamento e repressione dei reati; comunicazione dei dati medesimi tra società del Gruppo, per finalità organizzative, amministrative, finanziarie e contabili interne funzionali alle attività predette. La comunicazione e il trattamento dei Dati personali sono necessari per il conseguimento delle finalità sopra indicate e, in genere, per l'esecuzione del Contratto. La loro parziale o inesatta comunicazione potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di attivare o erogare i Servizi in conformità alla Legge e di dare esecuzione al Contratto.

21.3. I Dati personali saranno trattati anche per le seguenti ulteriori finalità, solo previo e facoltativo consenso dell'interessato, persona fisica cui si riferiscono, revocabile in ogni momento:

- (a) ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche volte a verifiche aziendali e/o a migliorare la qualità dei servizi forniti;
- (b) invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale, anche con uso di strumenti automatizzati quali sistemi di chiamata senza l'intervento di un operatore, uso di posta elettronica, sistemi di messaggistica. 21.4. Fermo restando l'articolo 21.3, l'indirizzo di posta elettronica conferito dall'interessato nel contesto del Contratto potrà invece essere trattato anche senza il consenso dell'interessato per l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale relativi a prodotti e servizi offerti da Fibraweb analoghi a quelli del Contratto, fino a che l'interessato non eserciti il diritto di opporsi come più oltre indicato.

21.5. Il trattamento dei Dati personali sarà effettuato, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, anche automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e delle comunicazioni, nel pieno rispetto dei diritti riconosciuti all'interessato dalla normativa vigente. In linea con quanto previsto dagli articoli 123 e 132 del Codice Privacy, i dati di traffico sono conservati fino a che sono necessari ai fini della trasmissione della comunicazione. Quelli necessari alla fatturazione, anche verso terzi fornitori, sono conservati fino a 6 mesi. Dopo i 6 mesi sono conservati i dati necessari per effetto di una contestazione, anche, giudiziale. Per finalità di accertamento e repressione dei reati, il limite di conservazione è invece, dalla data di comunicazione, di 24 mesi per i dati del traffico telefonico (30 giorni per le chiamate senza risposta) e 12 mesi per il traffico telematico.

21.6. In qualsiasi momento l'interessato potrà esercitare confronti del Titolare del trattamento i diritti espressi nel Regolamento Europeo 679 del 2016, dagli artt. 15-22, esplicitati dettagliatamente nell'informativa allegata alla presente documentazione.

21.7. Il Titolare del trattamento è Fibraweb S.p.A, che ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, i cui recapiti sono riportati nell'informativa allegata. I dati personali del Cliente potranno essere trattati nei limiti e con le modalità di cui sopra anche da dipendenti di Fibraweb, quali soggetti autorizzati o designati e da soggetti destinatari, nominati responsabili del trattamento quando necessario, come previsto dall'art. 28 del Regolamento Europeo 679/2016. Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza sono: i soggetti quali gli altri fornitori di reti, servizi o risorse correlate di comunicazione elettronica coinvolti nell'erogazione e/o fatturazione dei Servizi, ivi incluso il RIPE e gli utilizzatori del Database del RIPE (accessibile al pubblico) quanto ai dati del Cliente e del referente amministrativo abbinati agli indirizzi IP pubblici assegnati; altre società del Gruppo; Pubbliche amministrazioni e Autorità Giudiziarie nei limiti indicati dalla Legge; i soggetti che svolgano attività strumentali o complementari a quella dell'Operatore in forza di relazione stabile con Fibraweb, la sua Rete di distribuzione, i soggetti deputati al Servizio Clienti, i soggetti che svolgono le attività di attivazione, installazione e/o manutenzione di Apparat e Servizi per Fibraweb, e le società e gli agenti che svolgono l'attività di recupero crediti per Fibraweb.

21.8. Sono fatti salvi i trattamenti previsti dall'eventuale ulteriore informativa resa disponibile all'interessato in relazione a specifici Servizi oggetto del Contratto, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, anche attraverso strumenti informatici e telematici, e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e in conformità alle delibere del Garante e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni.

22. Proprietà intellettuale.

22.1. Qualora Fibraweb abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

22.2. È fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di Fibraweb, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

22.3. Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, *know how*, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparat, rimane di proprietà di Fibraweb ovvero dei suoi licenzianti. È fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Fibraweb o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di Fibraweb stessa.

23. Procedura di conciliazione, Foro competente, Comunicazioni.

23.1. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi, la cui proposizione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria.

23.2. Fermo restando quanto stabilito all'articolo precedente, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Perugia.

23.3. Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi dello stesso o, se ancora non concluso, dell'Offerta e va inviata:

- (a) per Fibraweb, nella sua sede legale Via A. Volta 102, 06135 Perugia (PG), PEC fibraweb@pec.it, e-mail info@fibraweb.it e ai recapiti del Servizio Clienti;
- (b) per il Cliente, ai vari recapiti indicati nel Contratto, fino a diversa comunicazione scritta. Tutte le comunicazioni inviate da Fibraweb ai detti recapiti si representeranno conosciute.

FIRMA E TIMBRO PER ACCETTAZIONE

CLAUSOLE VESSATORIE DA FARE APPROVARE SPECIFICAMENTE:

Ai sensi dell'articolo 1341 del Codice Civile, dichiaro di aver letto e di approvare espressamente le seguenti clausole contenute nelle Condizioni Generali di Contratto: art. 4.4 (onere reclamo); art. 6.2 lettere (b) e (c) (obbligo di uso personale; usi impropri/abusivi/fraudolenti); art. 7.1 (erogazione del servizio con modalità alternative), 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 e 7.6 (i sospensione dei servizi e rilascio di adeguate garanzie); art. 8.3 (limitazioni Servizio telefonico e numeri); art. 9.4 e 9.5 (limitazioni del Servizio di accesso ad Internet); articoli 10.7 (limitazioni di responsabilità di Fibraweb); 11.1 (esclusione di responsabilità per il contenuto dei messaggi di posta elettronica); 11.5 (Registrazione e Gestione nome a dominio, limitazioni e decadenze); 12.7 e 12.8 (Apparat, decadenza dalla garanzia e limitazione di responsabilità); 13.4 (termini e decadenze per reclami), 13.6 (sospensione dei servizi) 14.3 (divieto di compensazione per il Cliente); 14.5 (interessi di mora); 15 (Garanzie dei crediti dell'Operatore), 16.1 (tacita proroga del contratto, recesso di Fibraweb, costi di recesso a carico del cliente), 18.2 (Limitazioni di responsabilità di Fibraweb e limiti al risarcimento dei danni), 19 (divieto di cessione del Contratto), 20.1 (clausola risolutiva espressa), 20.4 (costi a carico del Cliente in caso di risoluzione del Contratto) 23. (Tentativo obbligatorio di conciliazione, competenza del foro di Perugia, presunzione conoscenza comunicazioni inviate ai recapiti del Cliente).

FIRMA E TIMBRO PER ACCETTAZIONE