



fibra **FORTE**

Condizioni Generali di Contratto Fibra Forte Srl

## 1. OGGETTO E DEFINIZIONI

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e la Fibra Forte srl in ordine alla fornitura, da parte della **Fibra Forte S.r.l.** con sede legale in Piazza De Marini, 1/24 C -16123 Genova, partita IVA 01785340990 (di seguito più brevemente **Fibra Forte**) di vari servizi di messaggistica e telecomunicazioni, tra cui servizi di ricezione ed invio fax tramite posta elettronica, servizi radiomobile (su rete mobile Wind Telecomunicazioni Spa), servizi di telefonia vocale anche nomadica tramite Internet; fornitura di servizi di accesso alla rete Fibra Forte e Internet a larga banda in tecnologia xDSL e/o fibra ottica (di seguito nel loro complesso più brevemente identificati come: **il Servizio**).

**Fibra Forte** opera, tra gli altri, nel settore della rivendita di servizi di telecomunicazioni con giusta autorizzazione rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazione ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 259/2003 il Codice delle Comunicazioni elettroniche. Nello specifico è dotato delle autorizzazioni stabilite dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 544/00/CONS relativamente alla figura di "Rivenditore di traffico su rete mobile" (o air time reseller). Nell'ambito delle suddette e autorizzazioni, rivende, ai propri clienti corporate in Italia, il servizio di telefonia mobile (voce, dati ed SMS) di WIND Telecomunicazioni S.p.A. – Società con azionista unico – Direzione e Coordinamento di WIND TELECOM S.p.A. (di seguito, "Wind") su tutto il territorio nazionale.

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra **Fibra Forte** ed il Cliente in ordine alla fornitura dei servizi di telecomunicazioni su rete radiomobile da parte di Wind (di seguito, per brevità il "Servizio") e si conformano ai principi ed alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi di Wind reperibile sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it).

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle modalità, caratteristiche e prestazioni e limitazioni del Servizio dichiarando altresì di essere a conoscenza che, in caso di accesso ai servizi di telefonia vocale tramite Internet per mezzo di gateway VoIP, la fornitura del Servizio sarà subordinata ad un positivo esame tecnico di fattibilità, effettuato dalla **Fibra Forte** o da ditta dalla medesima incaricata sulla base di quanto indicato dal Cliente nelle schede tecniche. La società incaricata da Fibra Forte provvederà ad informare il Cliente circa l'esito dell'esame di fattibilità, i costi ed i tempi di realizzazione dell'allaccio al Servizio. Il Cliente prende atto che, qualora il Servizio, preveda l'attivazione di servizi di accesso alla rete **Fibra Forte** in tecnologia xDSL, in base alla vigente normativa, la fornitura del Servizio sarà subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, qualora presente. Tale interruzione dovrà essere effettuata tramite Fibra Forte (o i suoi partners) che provverrà, dietro espresso mandato del titolare del rapporto contrattuale esistente con l'operatore di accesso, ad inviare comunicazione di disdetta, fermo restando che qualsiasi spesa e/o penale relativa saranno di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente. Il Cliente prende atto che l'accesso ai Servizi xDSL verrà reso nei limiti e con le restrizioni di cui all'Offerta commerciale. Il Servizio sarà fornito previa stipulazione del Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo articolo 2.

### Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni si intendono per:

- **APPARECCHIATURA:** Terminale telefonico radiomobile (portatile o veicolare) utilizzato dal Cliente per usufruire del Servizio e apparati e sistemi di apparati collegati ad una rete pubblica e/o privata di telecomunicazioni utilizzati dal Cliente per usufruire del Servizio
- **CARTA SIM:** carta a microprocessore rilasciata al Cliente che, inserita nell'Apparecchiatura, consente l'utilizzazione del Servizio radiomobile.
- **Carta SIM Ricaricabile:** carta a microprocessore comprendente una determinata quantità di traffico telefonico accreditata al momento della sua attivazione e che inserita nell'apparecchiatura, consente l'utilizzazione del Servizio radiomobile.
- **CLIENTE:** il soggetto individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto di abbonamento, che intende utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze di comunicazione.
- **CODICI PERSONALI:** codici personali associati a determinati Servizi, attribuiti al Cliente al momento dell'attivazione che consentono di accedere al Servizio prescelto mediante digitazione sull'Apparecchiatura.
- **CONDIZIONI ECONOMICHE:** prospetto comprensivo degli elementi del corrispettivo per la fornitura del Servizio e dei Servizi Complementari.
- **ROAMING:** possibilità per il Cliente di fruire del Servizio radiomobile anche in aree non coperte dalla rete di Wind in virtù di specifici accordi tra Wind ed altri operatori esteri (Roaming Internazionale), e/o nazionali (Roaming Nazionale).

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente richiede l'attivazione dei Servizi tramite consegna della Proposta, datata e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato da **Fibra Forte** ovvero mediante suo invio tramite lettera raccomandata A/R, ovvero tramite PEC (posta elettronica certificata), ovvero tramite sottoscrizione digitale tramite accesso al sito internet della **Fibra Forte**. Tale consegna, od invio, varrà come proposta di conclusione del Contratto irrevocabile, secondo l'art. 1329 cod. civ., fatto salvo il diritto del Cliente a revocare la proposta, in forma scritta tramite raccomandata a/r, ovvero tramite PEC (posta elettronica certificata) fino a che il contratto non sarà concluso con le modalità di cui al presente articolo e fatto salvo il diritto di Fibra Forte di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per le attività necessarie all'esecuzione del contratto prima di averne ricevuto notizia di revoca. Il contratto si considererà perfezionato al momento dell'attivazione del servizio da parte di **Fibra Forte**. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. Fibra Forte si riserva il diritto di non concludere il contratto nel caso in cui sussistano motivi tecnico-organizzativi che impediscano o ostacolino in misura rilevante l'attivazione del Servizio, ovvero in caso di esito negativo dell'esame di fattibilità tecnica. Fibra Forte può subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio.. Formano parte integrante della presente Proposta di abbonamento la Carta dei Servizi (Carta dei Servizi Wind in caso di Servizio radiomobile) e gli allegati di seguito elencati che dovranno essere debitamente compilati e firmati dal Cliente:

- MODULO di adesione e dettaglio di fornitura
- MODULO Portabilità numero geografico (Allegato A)
- MODULO Portabilità numero mobile (Allegato D)
- MODULO Pubblicazione numero telefonico in elenco (Allegato B)
- MODULO AUTORIZZAZIONE PERMANENTE DI ADDEBITO IN CONTO SEPA (Allegato C)
- Copia Documento di Identità del Titolare del presente contratto (o legale rappresentante nel caso di società)

**Fibra Forte** si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente:

- non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- risulti civilmente incapace;
- sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Fibra Forte e/o di Wind;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
- sia assoggettato a procedure concorsuali.

Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Wind, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di **Fibra Forte** e/o di Wind nei confronti del Cliente.

## 3. TIPO DI CONTRATTO E DURATA

**Fibra Forte** fornirà al Cliente il servizio di fonia in terminazione (di seguito il "Servizio"), oltre ad eventuali servizi accessori quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'accesso alla rete Fibra Forte e Internet a larga banda, indirizzo/i IP statico/i, numerazioni telefoniche geografiche. Il Servizio è offerto da Fibra Forte al Cliente alle condizioni di seguito specificate, alle tariffe in

vigore all'atto della sottoscrizione e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi, salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali che si considereranno in ogni caso prevalenti, nella disciplina del rapporto contrattuale tra Fibra Forte e il Cliente. In considerazione all'innovazione tecnologica della soluzione nessuna garanzia è fornita sulla funzionalità generale del Servizio, nonché sulla qualità e sulle prestazioni delle conversazioni telefoniche. Fibra Forte si impegna ad offrire il Servizio in modo regolare e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento del medesimo, Fibra Forte adotta tutti i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare al Cliente il minor disagio possibile. Salvo le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, Fibra Forte potrà sospendere in qualunque momento il Servizio, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e/o alle apparecchiature e di interventi non programmati di manutenzione straordinaria della Rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali vengono prestati i Servizi; potrà altresì sospendere il Servizio in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 3 (tre) giorni prima della data fissata per l'intervento. Il Cliente accetta che **Fibra Forte** possa interrompere la fornitura del servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Pertanto Fibra Forte non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del cliente per la mancata disponibilità del servizio indotta da un'interruzione, parziale o totale, del servizio fornito. Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla rete Fibra Forte potranno essere aggiornate da **Fibra Forte** stessa, al fine di migliorare la qualità del Servizio. Il Cliente si impegna a concordare preventivamente con Fibra Forte qualsiasi variazione afferente alla propria configurazione tecnica di rete o di collegamento alla rete Internet che possa avere impatto – direttamente o indirettamente – sul Servizio. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare che in caso di variazione tariffe telefoniche, risultanti più vantaggiose per il Cliente, **Fibra Forte** si riserva di procedere, anche senza preavviso, ad applicare le nuove condizioni. I corrispettivi pattuiti ed indicati nel presente contratto non sono comprensivo di IVA (laddove applicabile) o di altri oneri di legge. I corrispettivi non saranno soggetti a variazioni per adeguamento ISTAT. La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso da inviare a Fibra Forte. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Servizio e/o Carta SIM attivato dal Cliente.

La fornitura del Servizio è subordinata al pagamento di un contributo di attivazione una tantum in virtù del numero di linee telefoniche e/o delle opzioni attivate così come indicato nell'Offerta Commerciale, oltre al traffico telefonico generato nel periodo di riferimento e sulla base delle tariffe in vigore all'atto delle chiamate stesse, oltre ad un canone bimestrale ricorrente se previsto dall'Offerta Commerciale.

Per il solo Servizio radiomobile terminato il vincolo contrattuale tra Wind e **Fibra Forte** i Clienti potranno, a loro discrezione, scegliere tra le seguenti opzioni:

**OPZIONE A** – qualora il Cliente decida di continuare ad usufruire del Servizio di Wind, dovrà essere stipulato un nuovo specifico contratto, fra il Cliente e Wind, secondo le condizioni economiche che saranno definite successivamente tra Wind ed il Cliente.

**OPZIONE B** – qualora il Cliente decida di non usufruire più del Servizio e di richiedere l'MNP verso altro operatore, Wind dovrà garantire l'espletamento di tutte le procedure tecniche necessarie per la detta migrazione, impegnandosi a che tali procedure vengano completate nel più breve tempo possibile compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

**OPZIONE C** – qualora il Cliente decida di non continuare ad usufruire del Servizio, dovrà comunicare tale volontà a Wind, direttamente o tramite Fibra Forte.

Wind continuerà ad erogare regolarmente il Servizio ai Clienti sino alla completamento di una delle tre opzioni.

## 4. ATTIVAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO

Nel caso di accesso al Servizio tramite un accesso a larga banda (tecnologia xDSL o fibra ottica, a seconda di quanto indicato nell'Offerta Commerciale) alla rete **Fibra Forte** e/o nel caso di collegamento di un centralino (PABX) la fornitura del Servizio è subordinata ad un positivo esame tecnico di fattibilità, che Fibra Forte effettuerà mediante sopralluogo dei suoi tecnici o mediante ditta dalla stessa incaricata.

**Fibra Forte** si impegna ad attivare i propri Servizi entro sessanta giorni lavorativi successivi all'esito del sopralluogo. Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a fornitori o terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei termini predetti, **Fibra Forte** indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

Nel caso di sottoscrizione di Servizio radiomobile, all'attivazione del Servizio, in ragione delle sue caratteristiche, Wind potrà consegnare in uso al Cliente una o più Carte SIM e contestualmente, in via riservata, i relativi Codici Personali.

La spedizione del suddetto materiale avverrà, di norma e salvo diversa indicazione, a cura Wind, a mezzo corriere o Servizio postale. Nel caso di spedizione tramite Servizio postale saranno valide le condizioni previste dal regolamento di Poste Italiane, con particolare riferimento a quelle afferenti le giacenze dei materiali. I beni consegnati rimarranno di proprietà di Wind e dovranno essere restituiti alla stessa in ogni caso di risoluzione del Contratto.

Wind provvederà gratuitamente a riparare o sostituire le predette carte difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nelle ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse. In tal caso, Wind provvederà alla sostituzione/riparazione dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili. Wind potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni sui predetti beni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative.

Wind attribuirà al Cliente uno o più numeri telefonici che potranno essere sostituiti da Wind per esigenze tecniche e/o di Servizio. In tal caso, Wind comunicherà al Cliente il nuovo numero con un preavviso scritto di almeno 90 (novanta) giorni, salvo casi di forza maggiore. Per l'utilizzo del Servizio tramite centralino (PABX) collegato a gateway VoIP il Cliente dovrà essere inoltre essere dotato degli apparati di telecomunicazione e dei Gateway VOIP necessari. Nel caso in cui, per finalità proprie di esigenze trasmissive del Cliente, sia necessario procedere all'affitto di circuiti di collegamento tra gli impianti o apparecchiature del Cliente e gli apparati Fibra Forte preposti al Servizio, sarà onere e cura del Cliente richiedere detti collegamenti e corrispondere i relativi canoni di attivazione e traffico, salvo contrario intendimento delle Parti convenuto per iscritto. Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità delle istruzioni fornite da Fibra Forte, oltre che in conformità alla normativa applicabile. Qualora il cliente acceda al Servizio tramite un accesso alla rete **Fibra Forte** in xDSL o fibra ottica compreso nell'Offerta Commerciale, l'attivazione di tali servizi sarà preceduta da un'attività di predisposizione da parte di **Fibra Forte** consistente nell'installazione presso il Cliente dei necessari Apparati di Rete. La predisposizione di cui al paragrafo precedente è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio xDSL, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla Rete **Fibra Forte** e costituisce presupposto necessario per l'attivazione del Servizio xDSL da parte di **Fibra Forte**. Poiché per l'attivazione dei Servizi xDSL o fibra ottica è necessaria la collaborazione dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso ed assegnatario della numerazione telefonica originaria, **Fibra Forte** non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto. Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, secondo i termini previsti nelle presenti Condizioni, nel momento in cui la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio xDSL sia già in corso di lavorazione da parte dell'operatore assegnatario della numerazione, **Fibra Forte** non sarà responsabile di eventuali disservizi/impossibilità di utilizzo dei servizi telefonici da parte del Cliente e nessuna indennità e/o risarcimento potranno essere richiesti da Fibra Forte. Il Cliente inoltre si farà carico di qualsiasi onere dovesse essere necessario per il ripristino della linea telefonica sulla rete dell'operatore assegnatario della numerazione. Qualora previsto nell'Offerta Commerciale al momento dell'attivazione del Servizio, **Fibra Forte** consegnerà al Cliente i necessari Dispositivi di Rete, a titolo di comodato gratuito, o di noleggio, o ad altro titolo, secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale, nella Proposta e nella scheda allegata. I Dispositivi di Rete saranno consegnati ed installati a cura di **Fibra Forte** ovvero da personale della stessa incaricato. Il comodato gratuito dei Dispositivi di Rete è disciplinato dalle disposizioni sul comodato di cui agli articoli 1803 e seguenti del codice civile. Le Apparecchiature fornite da **Fibra Forte** potranno essere utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro cura custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverle, sostituirle, manometterle in alcun modo, né cederle a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle Apparecchiature

potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione specifica da parte di Fibra Forte che si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite e/o di sostituirle, in qualsiasi momento. **Fibra Forte** potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione delle Apparecchiature fornite, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal presente Contratto, che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.

In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a **Fibra Forte** a mezzo posta elettronica certificata (PEC) e/o raccomandata con avviso di ricevimento, corredata della copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti. Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite a Fibra Forte, perfettamente integre. In caso di mancata restituzione delle Apparecchiature entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Fibra Forte addebiterà al Cliente una penale pari ad Euro 190,00 (centonovanta) IVA INCLUSA per ogni Apparecchiatura fornita. Resta inteso che le Apparecchiature e le relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica e quindi Fibra Forte potrà, con semplice preavviso, provvederne alla sostituzione in qualsiasi momento.

#### 5. SPESE D'INSTALLAZIONE

Le spese relative ai costi di esame tecnico di fattibilità e di Installazione degli eventuali apparati o sistemi necessari all'accesso al Servizio in caso di particolari situazioni saranno oggetto di un preventivo da parte della **Fibra Forte** o di qualsiasi terza incaricata dalla stessa (di seguito più brevemente **Installatore**). Le condizioni, i corrispettivi, le modalità ed i tempi di fornitura saranno concordati dal Cliente con l'Installatore. Il Cliente libera fin d'ora **Fibra Forte** da qualsiasi controversia dovesse insorgere tra il Cliente e l'Installatore.

#### 6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del Servizio sarà vincolato alla seguente modalità di pagamento: "PREPAGATO" tramite addebito automatico in conto corrente bancario (Addebito automatico SEPA) ad esclusione del Servizio radiomobile per il quale la modalità di pagamento è "PREPAGATO" per i canoni e "POSTPAGATO" per il traffico telefonico tramite addebito automatico in conto corrente bancario (Addebito automatico SEPA).

Il sistema prepagato, qualora il Servizio comprenda la fornitura di servizi VOIP, è subordinato ad un sistema di autoricarica. Gli importi dei tagli di autoricarica sono indicati nel modulo di Adesione. Il sistema prepagato provvederà, al raggiungimento di una soglia pari al 30% di traffico residuo rispetto all'importo di ricarica automatica, a ricaricare e fatturare automaticamente il credito per l'importo pattuito e ad inviare notifica per ciascuna ricarica effettuata. Il Cliente potrà in ogni caso effettuare consumi mediante l'utilizzo del Servizio fino alla misura corrispondente del Credito disponibile. Il Cliente prende atto che il Credito disponibile deve essere sufficiente per poter accedere alla specifica tipologia di Servizio richiesto e che una volta esaurito tale Credito i consumi non potranno più essere effettuati. **Fibra Forte** provvederà ad emettere fatturazione, se non diversamente concordato con il Cliente al momento del pagamento del traffico prepagato da parte dello stesso. Il ritardato pagamento del canone provocherà la messa in mora senza ulteriore preavviso. In caso di mancato puntuale pagamento degli importi previsti, l'erogazione del servizio potrà essere sospesa fino al saldo dei canoni insoluti. Qualora il Servizio preveda canoni ricorrenti, salvo diversa indicazione nelle singole Offerte Commerciali, le fatture dei canoni ricorrenti saranno inviate al Cliente, con cadenza bimestrale e i relativi canoni saranno fatturati in forma anticipata rispetto all'erogazione del Servizio relativo. L'invio delle fatture avverrà solo in formato elettronico, all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente.

Le condizioni economiche indicate nelle Offerte Commerciali si riferiscono ai Servizi in esse indicati ed escludono gli eventuali costi aggiuntivi relativi all'adeguamento di infrastrutture, dei locali e/o di apparati di proprietà del Cliente. Il cliente potrà recedere dal contratto dandone comunicazione per iscritto e nei termini stabiliti nell'articolo 12) RISOLUZIONE - CESSIONE DEL CONTRATTO – RECESSO DEL CONTRATTO. In caso di cessazione del Contratto o di cambio di modalità di pagamento dei Servizi, l'eventuale Credito residuo del Cliente, potrà essere utilizzato dal Cliente stesso per fruire di Servizi relativi ad un nuovo Contratto o per il medesimo Contratto con differente modalità di pagamento o, in alternativa, da un soggetto terzo indicato dal Cliente in possesso di abbonamento **Fibra Forte**. **Fibra Forte** provvede, a richiesta del Cliente, e nel rispetto del Decreto legislativo 196/03 recante il codice in materia di protezione dei dati personali, ad attivare servizio per la visualizzazione on-line, del traffico telefonico generato dal cliente e fornisce a quest'ultimo i relativi dati d'accesso per la visualizzazione. La documentazione fornita conterrà, per ogni singola linea telefonica o gateway di accesso al Servizio, l'elenco di tutte le comunicazioni telefoniche effettuate e i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, località, durata, costo della conversazione.

Il Cliente dovrà comunicare a **Fibra Forte** ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla residenza e/o domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede. Inoltre il Cliente dovrà prontamente comunicare a **Fibra Forte** ogni cambiamento delle proprie coordinate bancarie. Gli importi indicati nel presente contratto non comprendono: materiali, costi di installazione, interventi di assistenza tecnica, interventi di configurazione.

#### 7. INSOLUTI E RITARDATI PAGAMENTI – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO - RECLAMI

Il ritardato pagamento della fattura provocherà la messa in mora senza ulteriore preavviso. In caso di mancato puntuale pagamento della fattura, l'erogazione del Servizio potrà essere sospesa fino al saldo degli insoluti. In caso di sospensione il cliente, in ogni caso, sarà tenuto a corrispondere a **Fibra Forte** i canoni fatturati. La sospensione del servizio non comporterà modifiche sulle scadenze e/o durata del contratto. In caso di mancato pagamento dell'addebito SEPA per cause non imputabili alla Fibra Forte o al suo istituto di credito, Fibra Forte si riserva di procedere all'addebito di € 10,00 (DIECI) per ciascun effetto scaduto. In caso di mancato pagamento dell'addebito SEPA, Fibra Forte provvederà ad effettuare immediata comunicazione dell'insoluto al cliente, che sarà tenuto a provvedere al saldo di quanto dovuto entro 10 (DIECI) gg. dalla comunicazione, pena la sospensione del servizio. Nel caso di mancato pagamento decorsi 10 (DIECI) giorni dal termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a **Fibra Forte**, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a **Fibra Forte** per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, ovvero tramite PEC (posta elettronica certificata) entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. Con riguardo al traffico di comunicazione maturato dal Cliente, faranno fede le risultanze delle apparecchiature **Fibra Forte**. **Fibra Forte** sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente per iscritto, entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, **Fibra Forte** provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, anche mediante compensazione nella successiva fattura. Qualora Fibra Forte non accolga il reclamo presentato dal Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a pagare una indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati. Fibra Forte potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.

Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale dovranno essere inoltrati a Fibra Forte mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Fibra Forte, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

Per le controversie tra **Fibra Forte** ed il Cliente relative alla fornitura del Servizio radiomobile non risolte mediante la procedura di reclamo di cui al precedente punto, varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie previste dalla legge e dalle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Secondo quanto

previsto dalla Delibera dell'Agcom 173/07/CONS e successive modificazioni, il ricorso in sede giurisdizionale non potrà essere proposto fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio, ovvero innanzi ad uno degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'art. 13 del Regolamento allegato alla Delibera indicata. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

#### 8. COMUNICAZIONI E MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE

**Fibra Forte** si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza documento per la tipologia e la qualità dei Servizi prestati al Cliente. Nei casi di lavori di manutenzione programmata, ove siano necessarie sospensioni e/o limitazioni del Servizio, **Fibra Forte** (o Wind nel caso di Servizio radiomobile) informerà preventivamente il Cliente con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo. Fibra Forte (o Wind nel caso di Servizio radiomobile) potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili. Nei casi di manutenzione straordinaria non programmata, Fibra Forte (o Wind nel caso di Servizio radiomobile) adotterà tutte le misure opportune per ridurre i disagi al Cliente.

**Fibra Forte** comunicherà al cliente eventuali modifiche peggiorative del Contratto, condizioni economiche incluse, con ogni mezzo idoneo. Il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione scritta mediante telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di **Fibra Forte** della relativa comunicazione.

Le variazioni si intenderanno concluse se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o email reso noto dal Cliente.

In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza ed accettare che eventuali aggiornamenti relativi alla tariffazione telefonica, verranno automaticamente applicate dalla **Fibra Forte**, anche senza preavviso, qualora il nuovo listino risultasse più vantaggioso per il cliente

#### 9. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI RELATIVI AL TRAFFICO, EX ARTT. 13 E

##### 123 comma 4 DEL D.L.GS. 196 DEL 2003

I dati relativi ai servizi utilizzati dal cliente, sono trattati in maniera elettronica per finalità di fatturazione, di accertamento e repressione di reati e successivamente per finalità di accertamento e repressione dei delitti di cui all'articolo 407, comma 2, lettera a) del codice di procedura penale, nonché dei delitti in danno di sistemi informatici o telematici. Tali trattamenti vengono effettuati in ottemperanza agli obblighi previsti all'art. 132 del D.Lgs. 196/2003 (come sostituito dall'articolo 3 del decreto legge 24 dicembre 2003, n. 354), adottando le misure di sicurezza di cui all'art. 31 del D.Lgs. 196/2003. Tali dati verranno trattati unicamente da un soggetto incaricato all'interno della struttura Fibra Forte, non saranno comunicati ad alcun soggetto esterno, salvo richiesta dell'Autorità Giudiziaria, e verranno distrutti alla scadenza del termine obbligatorio di conservazione previsto dalle disposizioni di legge sopra citate. Per i diritti dell'interessato, di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/03, si veda l'informativa in calce al presente contratto. Il titolare del trattamento e': **Fibra Forte S.r.l.** con sede legale in Piazza De Marini, 1/24 C - 16123 Genova.

#### 10. OBBLIGAZIONI - GARANZIA E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ Fibra Forte

**Fibra Forte** provvederà ad informare tempestivamente il Cliente, con comunicazione elettronica o scritta, delle eventuali variazioni nelle modalità d'erogazione del Servizio; Fibra Forte farà tutto quanto in suo potere per fornire il Servizio nei termini sopra riportati; Fibra Forte fornisce il Servizio sulla base di apposite autorizzazioni generali per la fornitura di reti e/o di servizi di comunicazione elettronica o di altro titolo autorizzatorio ad essa equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni; Il Cliente è consapevole che in considerazione all'innovazione tecnologica della soluzione nessuna garanzia è fornita sulla qualità e sulle prestazioni delle linee telefoniche o dati, sulla funzionalità, sulla qualità delle conversazioni telefoniche; Fibra Forte declina ogni responsabilità per la perdita, sia diretta che indiretta, mancato profitto o qualsiasi danno incidentale che il Cliente possa avere o subire in profitti o redditi, risparmi anticipati o costi, o altra perdita consequenziale derivante dal mancato funzionamento del Servizio o dall'errato utilizzo dello stesso da parte del Cliente o di terzi; In nessun caso Fibra Forte sarà responsabile per i danni causati, direttamente o indirettamente, da terzi dei quali il Cliente si dovesse avvalere per l'espletamento o esatto funzionamento del Servizio;

Fibra Forte declina ogni responsabilità per la perdita, sia diretta che indiretta, mancato profitto o qualsiasi danno incidentale che il Cliente possa avere o subire in profitti o redditi, risparmi anticipati o costi, o altra perdita consequenziale derivante dal mancato funzionamento del Servizio o dall'errato utilizzo dello stesso da parte del Cliente o di terzi in conseguenza dovuti ad inadempienze dei propri rivenditori e/o collaboratori esterni; **Fibra Forte** non risponde di eventuali accordi contrattuali o extra contrattuali stipulati, a nome proprio, con rivenditori e/o collaboratori esterni se non espressamente approvati e sottoscritti da **Fibra Forte**. Ogni altro accordo o condizione diversa da quella indicata nel presente contratto non saranno ritenuti validi;

Fibra Forte non sarà in ogni caso responsabile sia contrattualmente sia extracontrattualmente, dei danni patrimoniali e non, diretti e indiretti, compresi il mancato guadagno o la mancata realizzazione di risparmi, subiti dall'utente o da terzi in conseguenza:

- all'uso o al mancato uso del servizio in oggetto, anche qualora la stessa fosse a conoscenza della possibilità del verificarsi del fatto dannoso;
- d'inadempimenti, ritardi, interruzioni, difficoltà o impossibilità, totale o parziale, del servizio;
- per disservizi dovuti ad errori di commutazione sulla rete telefonica pubblica, che comportino la consegna delle chiamate a **Fibra Forte** con un numero telefonico di destinazione non corretto;
- per la perdita e/o il ritardo della consegna di messaggi fax a mezzo di posta elettronica componenti di uno dei servizi di **Fibra Forte**, successivamente alla loro trasmissione ad un server SMTP competente per il dominio di posta elettronica del Cliente. Tale limitazione si applica anche nel caso in cui il servizio di posta elettronica sia offerto da **Fibra Forte** stessa;
- per la perdita e/o il ritardo della consegna di messaggi fax a mezzo di posta elettronica componenti di uno dei servizi di **Fibra Forte**, a causa dell'impossibilità di raggiungere tramite rete pubblica per qualsiasi ragione almeno un server SMTP competente per il dominio di posta elettronica del Cliente;
- per il contenuto dei messaggi fax, in quanto è responsabile sempre il mittente degli stessi, così come di ogni telefonata è responsabile il chiamante;
- per i messaggi fax trasmessi o ricevuti attraverso i propri servizi, nonché delle telefonate effettuate dai propri Clienti. Il Cliente in particolare manleva esplicitamente **Fibra Forte** circa ogni possibile richiesta di danni da parte di terzi riguardo il contenuto dei suoi messaggi o telefonate, di ogni qualsiasi altra causa o circostanza, anche se qui non espressamente indicata, che non sia dipendente dalla volontà della **Fibra Forte** (caso fortuito o forza maggiore).

Ogni altra eventuale responsabilità della Fibra Forte, a qualsiasi titolo derivante dall'esecuzione del presente contratto, sussisterà solo nei casi di dolo o colpa grave della stessa e, per espressa previsione, sarà limitata esclusivamente al reso dell'importo residuo della quota prepagata, se risultante a credito, al netto del conguaglio del traffico attualizzato al momento della risoluzione del contratto. Resta inteso che le Parti sono responsabili ciascuna per proprio conto degli oneri di manutenzione dei propri terminali interessati dal Servizio.

#### 11. OBBLIGAZIONI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a :

- Corrispondere puntualmente i pagamenti dei canoni e degli oneri previsti;

- b) Fornire alla Fibra Forte dati corretti e veritieri sulla propria identità e/o natura e mantenerli aggiornati in caso di variazioni;
- c) Non consegnare e non trasferire il presente contratto o i diritti in esso riportati a chicchessia, né delegarne gli obblighi scaturenti, né tanto meno rivendere il servizio.

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto, visto l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne **Fibra Forte** da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alle esigenze di comunicazione per le quali è stato sottoscritto il contratto, il servizio e le promozioni rispettando i limiti e le modalità dell'offerta, quali - a titolo di esempio - avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico. Nei casi indicati Fibra Forte si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

Il Cliente accetta e si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo del Servizio a soggetti da lui non espressamente autorizzati. Qualora soggetti terzi utilizzino il Servizio, il Cliente si impegna a comunicarne anticipatamente i dati a Fibra Forte che avrà facoltà di risolvere immediatamente e senza preavviso il presente contratto. Il Cliente si impegna inoltre esplicitamente consente a **Fibra Forte** di trattare i dati personali di tali terzi, in Italia e all'estero, per l'esecuzione del presente contratto, sia all'interno delle rete Fibra Forte che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione dell'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato e il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti. Il Cliente manleva sin d'ora Fibra Forte da ogni e qualsiasi pretesa o azione promossa nei confronti di Fibra Forte incentrata sull'utilizzazione del Servizio in modo difforme da quanto qui pattuito. L'utente manleva la Fibra Forte da ogni responsabilità riguardante danni conseguenti agli interventi effettuati da rivenditori e/o collaboratori esterni di **Fibra Forte**. Eventuali indennizzi conseguenti ad interventi la cui responsabilità è imputabile solo a rivenditori e/o collaboratori esterni, a qualsiasi titolo, dovranno essere richiesti ai rivenditori e/o collaboratori esterni responsabili dell'intervento. Il Cliente assume ogni responsabilità derivante:

- dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Fibra Forte che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile;
- dal contenuto dei messaggi inviati tramite il servizio **Mail2Fax**, ove sottoscritto;
- da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fibra Forte e circa il contenuto e la forma delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi e terrà indenne Fibra Forte da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Fibra Forte. Pertanto il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, Fibra Forte potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamenti, salvi, in ogni caso, ulteriori rimedi di legge.

Il Cliente autorizza Fibra Forte e/o suoi partners e collaboratori ad effettuare l'eventuale l'installazione degli apparati necessari al collegamento VOIP presso la sede/domicilio indicato nel presente contratto nel Modulo di Adesione "**DETTAGLIO FORNITURA**". Nel caso in cui il proprietario del domicilio sia un soggetto differente, il Cliente sottoscrittore resta comunque responsabile. Nel caso di installazione di gateway VoIP il Cliente si impegna a designare un responsabile tecnico che verrà istruito dalla Fibra Forte, o da ditta da essa incaricata, all'uso del gateway VoIP stesso e alle operazioni di manutenzione. Il Servizio non potrà essere fruito dal Cliente al di fuori del territorio nazionale, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino. Il Cliente prende atto ed accetta che la scelta di alcune delle Offerte Commerciali potrà limitare l'accesso ad alcuni Servizi o l'utilizzo di alcuni Apparat. A titolo meramente esemplificativo, nel caso di Servizi Fibra sarà possibile collegare al Dispositivo di Rete al massimo 5 (cinque) Apparat e/o Terminali contemporaneamente; nel caso di Servizi xDSL, sarà possibile collegare fino a 3 (tre) Apparat e/o Terminali contemporaneamente. Tali limitazioni o restrizioni saranno indicate nella relativa Offerta Commerciale. Il Cliente prende atto che i servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate per mezzo del Servizio, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che per la fruizione del Servizio le Apparecchiature di Rete di Fibra Forte devono essere collegate alla rete di alimentazione elettrica e alla rete Fibra Forte così come realizzato da Fibra Forte e/o dal personale da essa incaricato. L'assenza di alimentazione provocherà l'impossibilità ad accedere ai servizi.

## 12. RISOLUZIONE - CESSIONE DEL CONTRATTO - RECESSO DEL CONTRATTO

Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata nel precedente articolo 2, e avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi con successivo rinnovo automatico di anno in anno. Ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal presente contratto previa comunicazione scritta, a mezzo raccomandata A/R, ovvero tramite PEC (posta elettronica certificata) con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali come meglio specificato nelle offerte commerciali. In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, Fibra Forte avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari a euro 249,00 (duecentoquarantaneove) IVA INCLUSA per il ristoro dei costi sostenuti. Per il solo Servizio radiomobile non è previsto il ristoro dei costi sostenuti.

In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di Fibra Forte avverrà entro 30 giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici. Durante tale periodo Fibra Forte provvederà ad adempiere tutte le attività amministrative necessarie alla lavorazione della pratica di recesso. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a **Fibra Forte** i rimanenti canoni fatturati fino all'efficacia del recesso del contratto. Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a Fibra Forte dovranno pervenire per iscritto con lettera raccomandata inviata presso la sede legale, ovvero tramite PEC (posta elettronica certificata). **Fibra Forte** potrà risolvere, a suo insindacabile giudizio il presente contratto mediante semplice comunicazione scritta al Cliente tramite raccomandata A/R, ovvero tramite PEC (posta elettronica certificata) qualora:

- l'uso del servizio da parte dell'utente violi i termini dello stesso, causi malfunzionamenti, provochi danni;
- a carico del Cliente sia instaurata una procedura concorsuale o fallimentare;
- il Cliente sia inadempiente ai pagamenti dovuti per il Servizio;
- il Cliente non adempia regolarmente gli obblighi di cui al precedente articolo 11);
- per causa di forza maggiore.

In caso di risoluzione il Cliente è tenuto a corrispondere a Fibra Forte il traffico attualizzato fino al momento della risoluzione. E' fatto divieto al Cliente di cedere a terzi in tutto o in parte il presente contratto, mentre è facoltà di **Fibra Forte** cedere in qualsiasi momento.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale per recesso, scadenza o risoluzione, su richiesta del Cliente, verrà fornito, per un periodo non inferiore a 30 (trenta) giorni, un Servizio gratuito di avviso automatico con l'eventuale indicazione del nuovo numero utilizzato dal Cliente.

**Fibra Forte** potrà risolvere il Contratto, dandone comunicazione scritta con ogni mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione, qualora questi risulti civilmente incapace, sia stato in precedenza o sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti di **Fibra Forte**, risulti iscritto nell'elenco dei protesti, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente e/o effettui una fusione o scissione societaria, sia oggetto di acquisizione, di cessione, affitto o

usufrutto d'azienda, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto.

## 13. CLAUSOLA COMPROMISSORIA E FORO COMPETENTE

Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e **Fibra Forte**, le parti prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente. Nell'ipotesi di insorgenza di controversie per le quali la procedura arbitrale non potesse per legge essere applicata e le parti fossero costrette a addire le vie giudiziali le parti convengono che foro unico competente sarà quello di GENOVA.

## 14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

In tutti i casi di inadempimento del Cliente delle obbligazioni di cui agli artt. 3), 6), 7), 10), 11) al presente contratto, la Fibra Forte avrà la facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. senza essere tenuta a restituire quanto dal cliente pagato in anticipo per importi e/o servizi non ancora usufruiti, fatta salva, in ogni caso, azione di rivalsa e risarcimento per gli ulteriori danni subiti.

## 15. APPLICAZIONE DELL'IVA

Ai fini dell'applicazione dell'IVA ai corrispettivi contrattuali vale quanto disposto dal D.P.R. 633/72 e successive modifiche. Il presente contratto non è soggetto a registrazione, salvo il caso d'uso.

## 16. SERVIZIO VOCE VOIP

L'accesso al Servizio da parte del Cliente avverrà tramite una chiamata telefonica ad numero di rete fissa geografico italiano (di norma il Servizio è accessibile da qualsiasi linea telefonica abilitata alla chiamata verso rete fissa nazionale italiana che supporti l'invio di toni multifrequenza DTMF) ovvero tramite l'interfaciamento dei telefoni analogici o ISDN BRI esistenti del cliente con un apparecchiatura elettronica (di seguito più brevemente gateway VoIP) che permette la conversione delle conversazioni telefoniche in VoIP, secondo lo standard SIP (Session Initial Protocol) ovvero tramite la combinazione di questi servizi con un servizio di telecomunicazioni prestati a mezzo di un rete in fibra ottica e/o con tecnologia xDSL, come descritto nelle singole Offerte commerciali. Le eventuali spese accessorie necessarie all'interfaciamento di un centralino telefonico al Servizio non sono comprese in nessuna Offerta Commerciale e sono di esclusiva competenza del Cliente. Qualora il Cliente disponga di un centralino telefonico dotato di più di due (2) linee telefoniche analogiche o di un (1) accesso ISDN BRI non sarà possibile sottoscrivere le Offerte Commerciali **UNLIMITED SOLO V** o **UNLIMITED V+D**. Nel caso di accesso tramite chiamata telefonica tutti i contributi, canoni e corrispettivi relativi all'utenza telefonica dal quale il Cliente accede al Servizio, ivi compresi in via non esclusiva i costi di chiamata, saranno sempre e comunque a carico dello stesso. Qualora il Cliente acceda al Servizio tramite linea telefonica è responsabilità del Cliente informarsi presso il fornitore della propria utenza telefonica di rete fissa o mobile sui costi di chiamate applicati dal fornitore stesso verso la numerazione di accesso del Servizio. Il numero di accesso al Servizio è un numero telefonico di rete fissa nazionale con prefisso 010 (ZERODIECI). Nel caso dell'adesione alle Offerte Commerciali UNLIMITED SOLO V o VOCE VOIP, il cliente dovrà inoltre essere dotato di un collegamento alla rete Internet a banda larga. Lo stesso collegamento Internet dovrà essere a tariffazione flat (per via dell'elevato traffico generato dalle comunicazioni vocali) e disporre di almeno 30 Kb di banda garantita e riservata per ogni singolo canale voce attivato sul gateway VoIP. Nel caso dell'adesione alle Offerte Commerciali UNLIMITED SOLO V o UNLIMITED V+D il Cliente potrà effettuare e/o ricevere fino ad un massimo di 2 (due) chiamate in contemporanea, in rispetto comunque ai limiti indicati al paragrafo 21 (TRAFFICO ANOMALO). Nel caso dell'adesione all'Offerta Commerciale VOCE VOIP il Cliente potrà effettuare e/o ricevere un numero di chiamate in contemporanea pari al numero di linee contemporanee indicate nel Modulo di Adesione al Servizio. Il Servizio consentirà al Cliente di effettuare chiamate **SOLO ED ESCLUSIVAMENTE** dal numero/i della linea/e telefonica/che indicata/e nel Modulo di Adesione al Servizio e/o da un singolo gateway VOIP. Il Cliente è consapevole che le seguenti numerazioni non sono accessibili tramite il servizio:

- chiamate verso numeri d'emergenza tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i numeri 112 (Carabinieri), 113 (Polizia/Soccorso pubblico), 115 (Vigili del Fuoco), 118 (Soccorso Sanitario). Fibra Forte pertanto consiglia di avere e utilizzare una linea telefonica tradizionale allo scopo di contattare i servizi di emergenza. In tali casi Fibra Forte non è mai responsabile per l'impossibilità da parte del Cliente di contattare i servizi di emergenza;
- chiamate verso servizi di informazione;
- chiamate verso numeri a tariffazione speciale

Il Cliente è inoltre consapevole che per alcune destinazioni di chiamata non sarà possibile fornire la prestazione di identità della linea chiamata (CLI).

## 17. SERVIZIO Fax2Mail e Mail2Fax

Qualora previsto dall'Offerta Commerciale, Fibra Forte assegna al Cliente almeno un numero telefonico con prefisso geografico dedicato alla ricezione di Fax con inoltro per mezzo di posta elettronica/ email; tale numero telefonico viene assegnato sulla base della sede di installazione indicata dal Cliente.

Il Cliente si impegna a di utilizzare la numerazione che gli sarà attribuita nel rispetto delle normative applicabili. Con particolare riguardo al traffico uscente e all'uso di numerazioni geografiche di rete fissa italiane, ai sensi del punto 5 dell'Art. 7 dell'allegato A alla delibera 26/08/CIR, il Cliente si impegna ad utilizzare la numerazione geografica a lui associata, solo nell'area locale alla quale tale numerazione è riferita. Fibra Forte si riserva in qualsiasi momento di effettuare verifiche, manuali o automatiche, anche con mezzi tecnici a propria disposizione, circa l'effettiva aderenza a quanto sopra dichiarato. Nel caso **Fibra Forte** rilevi un utilizzo delle numerazioni non conforme alle leggi e regolamenti della Repubblica Italiana, inclusi in particolare il Piano Nazionale di Numerazione (delibera 26/08/CIR), ed il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, Fibra Forte potrà revocare l'uso della numerazione al Cliente e risolvere il contratto in essere, senza che nulla sia dovuto a questo; il Cliente si impegna inoltre a tenere **Fibra Forte** indenne e manlevata nel caso terzi abbiano pretese nei confronti di **Fibra Forte** a seguito di uso improprio delle numerazioni da parte del Cliente. In ogni caso, è fatta salva la possibilità per il Cliente di ricevere traffico entrante relativo alla medesima numerazione su apparecchiature terminali ubicate al di fuori dell'area locale di riferimento, mediante il servizio di trasferimento di chiamata fornito da Fibra Forte verso altra numerazione o identificativo, fornito da Fibra Forte o da terzi, utilizzabile fuori dell'area locale di riferimento. **Fibra Forte** si impegna a mantenere, quando possibile, lo stesso numero telefonico personale associato al Cliente per tutta la durata del contratto, fatti salvi i casi di: - insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con le numerazioni; - mancato pagamento entro la scadenza indicata nelle singole fatture del canone del Servizio. **Fibra Forte** può riassegnare ad altri un numero telefonico che per qualsiasi motivo, incluso la cessazione del contratto da parte di Fibra Forte o del Cliente, abbia cessato di essere associato ad un cliente. In tal caso **Fibra Forte** non è in alcun modo responsabile verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione, da parte del nuovo cliente, di messaggi o chiamate indirizzati al Cliente (o clienti) precedenti. Il Cliente manleva esplicitamente **Fibra Forte** in tal senso. I numeri attribuiti da **Fibra Forte** per il servizio **Fax2Mail** possono ricevere ed effettuare fino ad una singola chiamata contemporanea in una delle due direzioni, salvo diversa indicazione nelle rispettive Offerte Commerciali, oltre la quale può essere fornito agli utenti chiamanti un segnale di linea occupata, o oltre la quale non sarà più possibile effettuare chiamate. E fatto in ogni caso esplicito divieto di utilizzare più di una linea contemporanea in caso di adesione a offerte forfetarie. In caso di congestione, o in caso di malfunzionamento delle reti o delle linee telefoniche connesse ai sistemi **Fibra Forte** potrebbe comunque essere presentato un segnale di occupato ai chiamanti, per quanto **Fibra Forte** faccia il possibile per evitare questa situazione. Fibra Forte si impegna a non leggere e/o intercettare mai il contenuto dei messaggi fax transitati attraverso i propri sistemi, e a non comunicarlo a terzi, salvo che nei casi previsti dalla legge, e nei casi di richiesta in tal senso da parte dell'Autorità Giudiziaria o di altri organi della Repubblica Italiana con funzioni di tutela della Pubblica Sicurezza.

**18. ACCESSO ALLA RETE Fibra Forte E AD INTERNET**

Qualora previsto dall'Offerta Commerciale, Fibra Forte provvederà, tramite rete propria o di operatore terzo, alla fornitura di un accesso alla propria rete e/o ad Internet. La velocità di accesso alla rete di **Fibra Forte** di cui usufruisce il Cliente, tramite tecnologia xDSL, sarà subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto, fornito da altro gestore, di cui il Cliente usufruisce. Il Cliente prende atto che, in relazione a tali caratteristiche, potrebbero verificarsi delle diminuzioni della velocità di accesso alla Rete **Fibra Forte**. Il Cliente, che usufruisce dei Servizi tramite tecnologia xDSL, prende atto che la possibilità di accedere alla Rete **Fibra Forte**, è subordinata ad una verifica tecnica da parte di **Fibra Forte**, che valuterà le funzionalità dell'impianto fornito da altro gestore, di cui il Cliente usufruisce. Tale verifica sarà effettuata solo successivamente all'attivazione del Servizio al Cliente. Nel caso di esito negativo, **Fibra Forte** informerà il Cliente, con le modalità che riterrà opportune, dell'impossibilità tecnica di fornire il collegamento al Servizio alla velocità di accesso alla Rete **Fibra Forte** alla velocità indicata nelle Offerte Commerciali, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di **Fibra Forte**. In tal caso i Servizi saranno erogati al Cliente alla velocità tecnicamente consentita. La velocità di accesso alla Rete **Fibra Forte** di cui usufruisce il Cliente, tramite tecnologia xDSL, sarà subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto, fornito da altro gestore, di cui il Cliente usufruisce. Il Cliente prende atto che, in relazione a tali caratteristiche, potrebbero verificarsi delle diminuzioni della velocità di accesso alla Rete **Fibra Forte**. L'accesso alla rete Internet, ove previsto dall'Offerta Commerciale sottoscritta, è consentito al Cliente, via cavo e via wireless (senza cavo), secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale. Fibra Forte si riserva la facoltà di assegnare un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave ("Password"). Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/ o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam";
- non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
- non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;
- mantenere segreta la Password, impedendo che questa venga utilizzata impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto della stessa. Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a Fibra Forte lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password.

Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di Fibra Forte, Fibra Forte avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

Nel caso di accesso ad Internet per mezzo degli Apparati wireless, il Cliente è consapevole ed accetta che:

- il campo di copertura dell'Apparato e la velocità di accesso dipendono anche dall'infrastruttura dell'ambiente in cui si utilizza l'Apparato stesso;
- a norma delle istruzioni fornite da Fibra Forte e/o dal produttore dell'Apparato di rete, è possibile configurare il proprio Apparato wireless in modo tale da evitare l'utilizzo improprio dello stesso da parte di terzi utilizzatori. In ogni caso Fibra Forte non sarà ritenuta responsabile di eventuali accessi non desiderati. Fibra Forte non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di Fibra Forte stessa.

**19. SERVIZIO RADIOMOBILE**

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio prescelto.

Wind si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi). Inoltre, Fibra Forte e Wind non risponderanno in ogni caso del contenuto e delle modalità delle comunicazioni e dei messaggi, documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto attraverso la rete Wind dai Clienti propri e di altri Operatori. In caso di modifica o sospensione del servizio nonché nelle ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore, **Fibra Forte** e Wind non saranno in alcun modo responsabili della mancata o difettosa fornitura del Servizio, né risponderanno di alcuna perdita, danno o lesione che ne derivino al Cliente, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico-finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale.

Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Fibra Forte e Wind, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, sommosse, guerre, epidemie, e purché siano su base nazionale, scioperi, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

Corretto utilizzo della Carta SIM e del Servizio

Il Cliente dovrà utilizzare l'Apparecchiatura ed accessori omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne Fibra Forte da qualsiasi conseguenza costo o onere. La carta SIM consegnata è di proprietà di Wind e viene concessa in uso al Cliente. Il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la/e carta/e SIM e Telefoniche e l'Apparecchiatura eventualmente fornita da Wind ed a mantenere riservati i Codici Personali. La/e carta/e ed i Codici sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietata qualsiasi manomissione o alterazione della Carta SIM e dell'Apparecchiatura, nonché l'utilizzo delle stesse per scopi fraudolenti o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti o di terzi.

Salvo quanto previsto all'art. 4.3, il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo, autorizzato o meno, della/e carta/e dell'Apparecchiatura da parte di terzi e sarà tenuto al pagamento dei relativi costi secondo le Condizioni Economiche e le specifiche e modalità di fornitura del Servizio prescelte. Il Cliente malleva e manterrà indenne Wind da ogni conseguenza derivante dall'utilizzo illecito delle SIM. Inoltre, il Cliente dovrà utilizzare il Servizio e le SIM esclusivamente per soddisfare le esigenze di comunicazione per le quali è stato sottoscritto il contratto e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio a terzi.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio radiomobile esclusivamente mediante apparecchiatura idonea ad un utilizzo in mobilità ossia mediante un telefono radiomobile, portatile o veicolare e, in ogni caso, non collegata a linee telefoniche fisse. È, comunque, vietato un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia Apparecchiatura quali ad esempio apparati in grado di effettuare la ri-organizzazione della chiamata.

Qualora il Cliente violi uno qualsiasi degli obblighi contenuti nel presente articolo, Fibra Forte potrà risolvere di diritto il Contratto, previa eventuale sospensione del Servizio, da comunicarsi con apposito avviso, e fatto salvo il diritto della stessa al risarcimento dei danni.

Smarrimento, furto o utilizzo illecito della Carta SIM

Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM o della Carta telefonica o dell'Apparecchiatura, o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza dei Codici Personali, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione con qualsiasi mezzo a Wind. Il Cliente dovrà comunque, entro i sette giorni successivi, inviare a Wind copia della denuncia presentata alle autorità competenti. Sino al momento in cui non sia pervenuta la comunicazione a Wind, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta o dell'Apparecchiatura smarrita, sottratta o manomessa.

**20. NUMERAZIONI TELEFONICHE, RELATIVA PORTABILITÀ E PUBBLICAZIONE IN ELENCO**

Numerali geografiche

Qualora previsto dall'Offerta Commerciale, **Fibra Forte** assegna al Cliente un numero telefonico con prefisso geografico; tale numero telefonico viene assegnato sulla base della sede di installazione indicata dal Cliente. Il Cliente si impegna a di utilizzare la numerazione che gli sarà attribuita nel rispetto delle normative applicabili. Con particolare riguardo al traffico uscente e all'uso di numerazioni geografiche di rete fissa italiane, ai sensi del punto 5 dell'Art. 7 dell'allegato A alla delibera 26/08/CIR, il Cliente si impegna ad utilizzare la numerazione geografica a lui associata, solo nell'area locale alla quale tale numerazione è riferita. **Fibra Forte** si riserva in qualsiasi momento di effettuare verifiche, manuali o automatiche, anche con mezzi tecnici a propria disposizione, circa l'effettiva aderenza a quanto sopra dichiarato. Nel caso Fibra Forte rilevi un utilizzo delle numerazioni non conforme alle leggi e regolamenti della Repubblica Italiana, inclusi in particolare il Piano Nazionale di Numerazione (delibera 26/08/CIR) ed il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, **Fibra Forte** potrà revocare l'uso della numerazione al Cliente e risolvere il contratto in essere, senza che nulla sia dovuto a questo; il Cliente si impegna inoltre a tenere Fibra Forte indenne e manlevata nel caso terzi abbiano pretese nei confronti di **Fibra Forte** a seguito di uso improprio delle numerazioni da parte del Cliente. In ogni caso, è fatta salva la possibilità per il Cliente di ricevere traffico entrante relativo alla medesima numerazione su apparecchiature terminali ubicate al di fuori dell'area locale di riferimento, mediante il servizio di trasferimento di chiamata fornito da Fibra Forte verso altra numerazione o identificativo, fornito da Fibra Forte o da terzi, utilizzabile fuori dell'area locale di riferimento. Fibra Forte si impegna a mantenere, quando possibile, lo stesso numero telefonico personale associato al Cliente per tutta la durata del contratto, fatti salvi i casi di: - insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con le numerazioni; - mancato pagamento entro la scadenza indicata nelle singole fatture del canone del Servizio. Fibra Forte può riassegnare ad altri un numero telefonico che per qualsiasi motivo, incluso la cessazione del contratto da parte di Fibra Forte o del Cliente, abbia cessato di essere associato ad un cliente. In tal caso Fibra Forte non è in alcun modo responsabile verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione, da parte del nuovo cliente, di messaggi o chiamate indirizzate al Cliente (o clienti) precedenti. Il Cliente manleva esplicitamente Fibra Forte in tal senso. Fibra Forte potrà consentire al Cliente la facoltà, qualora lo desideri, di poter mantenere la propria numerazione telefonica assegnata precedentemente da altro operatore telefonico. Il servizio di portabilità della propria numerazione è soggetta anch'essa ad una verifica di fattibilità tecnica. Per richiedere tale servizio aggiuntivo, il Cliente dovrà formulare richiesta indirizzata a Fibra Forte compilando l'apposito modulo (allegato A), che costituisce parte integrante del contratto.

Nel caso in cui il Cliente aderisca alla portabilità del numero telefonico dovrà farlo contestualmente all'attivazione del Servizio; nello stesso tempo, il Cliente prende atto che essendo necessaria la preliminare attività dell'operatore telefonico precedente detentore della numerazione telefonica originaria, Fibra Forte declina ogni responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto. Inoltre il Cliente è consapevole che l'attivazione del servizio di portabilità del numero telefonico, in virtù della normativa che la disciplina è subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore telefonico detentore della numerazione originaria. Il Cliente prende altresì atto che i numeri telefonici per i quali non venga espressamente richiesto il Servizio di portabilità, non verranno portati dall'operatore assegnatario della numerazione, con conseguente perdita definitiva degli stessi da parte del Cliente. Fibra Forte non sarà responsabile dei disagi e/o delle conseguenze derivanti al Cliente nel caso in cui i numeri secondari, comunicati dall'operatore assegnatario della numerazione e presenti nei suoi dati base, non corrispondano a quelli associati al numero primario indicato dal Cliente nella richiesta del Servizio. Il Cliente può richiedere anche la pubblicazione in elenco del proprio numero VoIP nelle stesse forme del numero tradizionale. Per richiedere tale servizio aggiuntivo, il Cliente dovrà formulare richiesta indirizzata a Fibra Forte a mezzo dell'apposito modulo (allegato A), che costituisce parte integrante del contratto. Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalla delibera AGCOM n. 274/07/CONS, l'attivazione del servizio di portabilità potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Migrazione. Fibra Forte non assume alcuna responsabilità per ritardi o disservizi dovuti alla mancata, inesatta o ritardata comunicazione del Codice di Migrazione.

Numerali radiomobili

Il Cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico generale. L'inserimento negli elenchi telefonici del nominativo del Cliente verrà regolato sulla base delle indicazioni ricevute tramite la compilazione dell'apposito modulo reperibile su [www.wind.it](http://www.wind.it) o [www.windbusiness.it](http://www.windbusiness.it), e inviandolo a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - SERVIZIO CLIENTI 1928 Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO. (In caso di mancata compilazione della sezione indicata o del modulo) In caso di ricezione del modulo in cui è presente l'espressa manifestazione di volontà di non apparire nei nuovi elenchi telefonici o in caso di mancata ricezione del modulo, il nome del Cliente non verrà inserito in detti elenchi. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1° agosto 2003 n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche), dalla disciplina regolamentare (le Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia sono rinvenibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)), dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali (i provvedimenti adottati dal Garante per la protezione dei dati personali sono rinvenibili sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), fatte salve successive modifiche e integrazioni.

In alternativa il Cliente potrà fornire il modulo compilato e sottoscritto alla Fibra Forte che provvederà ad inoltrarlo a WIND Telecomunicazioni S.p.A. in nome e per conto del Cliente. Nel caso in cui Wind si trovasse nella necessità di cambiare, per comprovate ragioni tecniche, il numero assegnato, fornirà al Cliente un preavviso di almeno novanta giorni. La comunicazione relativa al cambio del numero, e ai motivi che lo hanno reso necessario, potrà essere fornita mediante lettera o attraverso apposita comunicazione. Wind si impegna ad adottare, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un Servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero. Tale Servizio verrà erogato per sessanta giorni a decorrere dalla data di modifica del numero.

**21. TRAFFICO ANOMALO**

Nel caso in cui sia/siano rilevato/i, per i Servizi non radiomobile:

- traffico anomalo per direttrici o per volumi, oppure
  - consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet;
- Fibra Forte** si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente, previo avviso telefonico, in tutto o in parte il Servizio e/o l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo, ove tecnicamente possibile, e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto. Per traffico anomalo si intende il traffico che non che rispetta i seguenti parametri:

- Qualora il Servizio preveda la fornitura di numerazioni geografiche (portate o meno): Rapporto tra il traffico (minuti di conversazione) uscente giornaliero verso tutti gli operatori e il traffico (minuti di conversazione) entrante giornaliero da altri operatori non superiore a 3 (tre);
- Qualora il Servizio preveda la fornitura di traffico telefonico a forfait verso le destinazioni nazionali di rete fissa e/o mobile (ad esempio, non esaustivo, UNLIMITED SOLO V e UNLIMITED V+D): Traffico (minuti di conversazione) uscente mensile superiore a 1000 minuti verso le direttrici fisso Italia e/o 1000 minuti verso le direttrici mobile Italia;
- In ogni caso: Traffico (minuti di conversazione) uscente giornaliero/mensile verso un singolo operatore mobile non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore ad 30% del traffico vs mobile complessivo;
- Traffico superiore alla media giornaliera/mensile dello storico consumato dal Cliente.

Per i servizi radiomobile il Cliente dovrà utilizzare il Servizio e le Sim esclusivamente per soddisfare le esigenze di comunicazione per le quali è stato sottoscritto il contratto; il traffico dovrà pertanto rispettare almeno 4 dei seguenti parametri:

1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 200 minuti e/o 300 SMS/MMS;
2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 2000 minuti e/o 4000 SMS/MMS o che non superi oltre il 50% del traffico previsto dal piano tariffario sottoscritto;
3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile indirizzato verso altri operatori mobili non superiore al 60% del traffico uscente complessivo;
4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile indirizzato verso un singolo operatore Mobile diverso da WIND non superiore al 40% del traffico uscente complessivo;
5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile indirizzato verso la propria rete di abbonamenti WIND non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo;

Il superamento anche di un singolo parametro è incompatibile con l'uso standard del Servizio e comporta la facoltà di Fibra Forte di procedere alla sospensione immediata del Servizio. In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato integralmente il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato da Fibra Forte ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Fibra Forte, in relazione al pagamento dei Servizi.

Fermo restando quanto disposto dagli articoli che precedono, nel caso sia rilevato traffico anomalo per direttrici o volumi e/o consumi anomali, ai sensi del presente articolo, **Fibra Forte** potrà comunicare la sostituzione immediata dell'offerta sottoscritta con altra di tipo diverso, semilata o a consumo. Qualora il Cliente non intendesse accettare l'offerta Fibra Forte, avrà la facoltà di recedere con effetto immediato, fermi gli obblighi assunti con l'offerta Commerciale originariamente sottoscritta. Inoltre è fatto esplicito divieto di utilizzare i servizi e i sistemi di Fibra Forte per svolgere attività di arbitraggio di traffico telefonico, o in generale per sviluppare traffico di telecomunicazioni che può far ottenere per sé o per terzi vantaggi o bonus o credito o denaro o simili mediante la mera effettuazione e/o ricezione, anche senza risposta, di comunicazioni di qualsiasi genere; a titolo esemplificativo ma non esaustivo è vietato utilizzare in qualsiasi modo i sistemi di Fibra Forte al fine di ottenere vantaggi per sé o per altri, mediante telefonate o FAX inviati a numerazioni come numeri di rete mobile o fissa con c.d. offerte di "autoricanca" o di "ricompensa", o a numerazioni "premium" o "di numero personale" o "shared cost" italiane o estere, che retrocedono denaro o credito o vantaggi all' intestatario della numerazione o a chi la ha in uso. In tali casi, Fibra Forte potrà – a sua discrezione – interrompere immediatamente i servizi, e fatturare al Cliente eventuali costi e spese aggiuntive sostenuti per le caratteristiche del traffico sviluppato, senza che nulla sia dovuto al Cliente. Resta salva la facoltà di Fibra Forte di agire per vie legali anche per il risarcimento di un eventuale danno subito.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora Fibra Forte riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali o qualora il Cliente effettui, in un periodo eguale o inferiore a quello di fatturazione, un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito superiore all'importo previsto, Fibra Forte, previo avviso, potrà richiedere di sospendere il Servizio, relativamente al traffico in uscita ed al Roaming, e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso, Fibra Forte provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da Fibra Forte, la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Fibra Forte.

## 22. SERVIZIO CLIENTI

**Fibra Forte** mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, disponibile al numero di telefono 800125744, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00, a cui il Cliente può rivolgersi esclusivamente per segnalare disservizi di natura tecnica.

Eventuali richieste di informazioni e/o reclami verranno gestite esclusivamente a mezzo di posta elettronica (e-mail). Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, PEC (posta elettronica certificata) o via fax. Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fibra Forte dovranno pervenire a:

*Fibra Forte Srl – Servizio Clienti  
Piazza De Marini, 1/24 C - 16123  
Genova o all'indirizzo  
PEC: fibraforte@pec.it*

Per il solo Servizio radiomobile sono applicabili le seguenti condizioni:

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono l'uso del Servizio radiomobile dovranno essere comunicate al Servizio Clienti Wind. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità e verrà informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Wind si impegna a riparare i guasti entro il 3° giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopraindicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi ai sensi di Legge. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Wind o da terzi incaricati da Wind, muniti di contrassegno di riconoscimento.

## 23. INFORMATIVA PRIVACY

Per le finalità connesse alla fornitura del Servizio, **Fibra Forte**, esegue il trattamento dei dati forniti dal Cliente, o comunque acquisiti in sede di esecuzione del Servizio. Il titolare del trattamento è Fibra Forte S.r.l. nella persona del legale rappresentante. L'elenco dei responsabili al trattamento dei dati personali e dei terzi destinatari di comunicazioni è disponibile presso gli uffici di Fibra Forte S.r.l. I dati personali dell'utente vengono utilizzati da Fibra Forte nel rispetto dei principi di protezione della privacy stabiliti dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e dalle altre norme vigenti in materia. Il trattamento dei dati avviene con procedure idonee a tutelare la riservatezza dell'Utente e consiste nella loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione degli stessi comprese la combinazione di due o più delle attività suddette. I dati personali richiesti sono suddivisi in due categorie: obbligatori e facoltativi. Il conferimento dei dati obbligatori ed il relativo trattamento per le finalità sopra indicate sono strettamente funzionali all'esecuzione dei servizi indicati. L'eventuale rifiuto dell'Utente a fornire tali dati o l'eventuale rifiuto di consentire al loro trattamento comporterà l'impossibilità di usufruire del Servizio. Gli altri dati raccolti servono ad aiutare Fibra Forte ad offrire un servizio sempre migliore. Rispetto ad essi, il Cliente è libero di fornirli o meno. In particolare, le finalità del trattamento dei dati personali sono le seguenti: fornire i servizi previsti; verificare la qualità dei servizi offerti; provvedere a tutti gli eventuali adempimenti contabili e fiscali; soddisfare indagini interne di mercato e statistiche, marketing e preferenze sui prodotti; risalire ad autori di eventuali illeciti solo in caso di specifiche richieste e per conto delle autorità competenti. Qualora il Cliente abbia prestato apposito consenso: fornire le informazioni e/o offerte su prodotti, servizi o iniziative offerti o promossi da Fibra Forte o società affiliate, così come da partners commerciali, senza che ci determini la cessione dei dati personali a soggetti terzi. Il trattamento dei dati del Cliente per le finalità sopraindicate avrà luogo prevalentemente con modalità automatizzate ed informatizzate, sempre nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge. I dati saranno conservati per i termini di legge presso Fibra Forte S.r.l. e trattati da parte di dipendenti e/o professionisti da questa incaricati, i quali svolgono le suddette attività sotto la sua diretta supervisione e responsabilità. Il Cliente potrà accedere ai propri dati in qualsiasi momento ed esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. 196/2003 (aggiornamento, rettifica, integrazione, cancellazione, trasformazione, in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, opposizione, richiesta delle informazioni di cui al 1° capoverso e di cui alle lettere a), b), c), d) e) 2° capoverso), rivolgendosi a Fibra Forte S.r.l., Piazza De Marini, 1/24 C - 16123 Genova.

D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196, Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a. dell'origine dei dati personali;
  - b. delle finalità e modalità del trattamento;
  - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5/2°;
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere [a-b] sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## 24 CARTA DEI SERVIZI

Fibra Forte adotta una Carta dei Servizi in linea con i principi stabiliti dalla direttiva generale (Delibera n° 179/03/CSP) in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e dalle direttive specifiche per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n° 254/04/CSP) e di accesso a Internet da postazione fissa (Delibera n° 131/06/CSP).

La Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per Fibra Forte nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

La Carta dei Servizi in particolare vuole essere uno strumento per sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che Fibra Forte assume nei loro confronti:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

Fibra Forte aggiorna periodicamente la Carta alla luce delle modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al cliente ed alle variazioni legislative e tecniche del settore.

La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sul sito web <http://www.al3.biz/carta-servizi.html> e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono.

Per il Servizio radiomobile viene applicata la Carta dei Servizi di Wind, fornita in allegato.

## 25 GARANZIE

Al momento della sottoscrizione della Proposta, esclusivamente qualora lo ritenga necessario ai fini della tutela del rischio del credito, Fibra Forte potrà richiedere un importo pari al presumibile valore economico dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente nel periodo di riferimento della fattura, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente. In caso di irregolarità e/o ritardo nei pagamenti e/o superamento del limite massimo consentito per l'effettuazione delle chiamate **Fibra Forte** avrà diritto di richiedere al Cliente un adeguamento dell'importo così versato e/o la prestazione di idonei mezzi di garanzia e/o di limitare l'utilizzo del Servizio e/o richiedere modalità di pagamento specifiche. All'atto della risoluzione o cessazione del Contratto per qualunque motivo, ed a seguito del completo versamento da parte del Cliente delle somme dovute a Fibra Forte, ivi comprese se quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, Fibra Forte provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipo sulle chiamate entro 90 (novanta) giorni.

In luogo dell'anticipo sulle chiamate, **Fibra Forte** potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia.

Firma per presa visione

---