CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
FIBRA FORTE

1. OGGETTO E DEFINIZIONI

Il contratto ha ad oggetto la fornitura, da parte della Fibra Forte S.r.l. con sede legale in Salita Vecchia di N.S. del Monte, 17 - 16143 Genova, partita IVA 02546230992 (di seguito più brevemente Fibra Forte) di servizi di comunicazione elettronica (connettività FTTx e fonia VoIP) ed eventuali servizi accessori (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 competente ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 259/2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni Elettroniche). Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra Fibra Forte ed il cliente ("Cliente") in ordine alla fornitura dei servizi di telecomunicazioni. Il Cliente è la persona fisica o giuridica che conclude il contratto con Fibra Forte nell'ambito della propria attività imprenditoriale, professionale, artigianale, escludendosi la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) D.Lgs. 206/2005.

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). 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 accettato da Fibra Forte o attivato 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. 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 e gli allegati di seguito elencati che dovranno essere debitamente compilati e firmati dal Cliente:

- **ADESIONE** e dettaglio di fornitura (inclusa nella domanda di adesione);
- **MODULO** Portabilità numero geografico;
- **MODULO** Pubblicazione numero telefonico in elenco;
- **AUTORIZZAZIONE PERMANENTE DI ADDEBITO IN CONTO SEPA** (inclusa nella domanda di adesione);
- Copia **Documento di Identità** del Titolare del presente contratto (o legale rappresentante nel caso di società);
- La Trasparenza Tecnica e la Sintesi contrattuale.

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;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
- sia assoggettato a procedure concorsuali;
- nonché qualora sia tecnicamente impossibile o eccessivamente oneroso attivare la fornitura.

3. TIPO DI CONTRATTO E DURATA

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 dell'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. Salve 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 5 (cinque) 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 delle 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 comprensivi di IVA (laddove applicabile) o di altri oneri di legge. I corrispettivi non saranno soggetti a variazioni per adeguamento ISTAT.

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, salvo diversamente indicato. 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.

Per l'utilizzo del Servizio tramite centralino (PABX) collegato a gateway VoIP il Cliente dovrà 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 alle 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 a 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 dalla 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 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, provvedere alla loro sostituzione in qualsiasi momento. In ogni caso, Fibra Forte, nel rispetto della delibera 348/18/CONS relativa al "modem libero", offre la possibilità al Cliente di avere accesso a Internet utilizzando un modem di sua libera scelta per tutte le tecnologie, fatta eccezione per quella FWA, in conformità alle restrizioni previste dall'Autorità.

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 di Fibra Forte o di società 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, nel rispetto delle tempistiche previste dalla legge. 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 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. In caso di mancato puntuale pagamento della fattura, l'erogazione del Servizio potrà essere sospesa fino al saldo degli insoluti nel rispetto del termine di preavviso di 10 (dieci) giorni dal sollecito di pagamento. 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 sulla scadenza e/o durata del contratto. In caso di mancato pagamento dell'addebito SEPA per cause non imputabili a 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; in mancanza, si procederà alla sospensione nel termine già indicato entro 10 (dieci) gg. dalla comunicazione. Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) 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.

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 10 (dieci) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

L'esito del reclamo, sia in caso di accoglimento sia in caso di rigetto, sarà comunicato al Cliente per iscritto entro 10 (dieci) giorni dalla sua definizione, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale dovranno essere inoltrati a Fibra Forte secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi e sul sito web.

8. COMUNICAZIONI E MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE

Fibra Forte comunicherà al Cliente eventuali modifiche peggiorative del Contratto, condizioni economiche incluse, in forma scritta con preavviso di 30 (trenta) giorni. Il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate; in ogni caso, dopo il trentesimo giorno e sino al recesso si applicheranno le condizioni modificate. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza ed accettare che eventuali aggiornamenti relativi alla tariffazione telefonica verranno automaticamente applicati da Fibra Forte, anche senza preavviso, qualora il nuovo listino risultasse più vantaggioso per il Cliente.

9. OBBLIGAZIONI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

a) corrispondere puntualmente i pagamenti dei canoni e degli oneri previsti;

b) fornire a 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 assume ogni responsabilità derivante:

a) dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Fibra Forte che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile;

b) dal contenuto dei messaggi inviati tramite il servizio Mail2Fax, ove sottoscritto, e dal contenuto di ogni messaggio e comunicazione trasmessa mediante i Servizi;

c) 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 partner e collaboratori ad effettuare l'eventuale 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 da 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 Apparati. A titolo meramente esemplificativo, nel caso di Servizi Fibra sarà possibile collegare al Dispositivo di Rete al massimo 5 (cinque) Apparati e/o Terminali contemporaneamente; nel caso di Servizi xDSL, sarà possibile collegare fino a 3 (tre) Apparati 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.

Il Cliente riconosce che non può cedere il Contratto, senza il consenso scritto di Fibra Forte, a titolo oneroso o gratuito, mentre Fibra Forte potrà cedere il Contratto o i relativi crediti senza necessità di consenso del Cliente.

Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

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";

b) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;

c) non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;

d) 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.

10. RECESSO DAL CONTRATTO

La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione, salvo diversamente pattuito. Alla scadenza, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, salvo disdetta da parte del Cliente da comunicarsi entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto a mezzo PEC, tramite raccomandata o, comunque, sempre attraverso le medesime modalità ammesse per la stipulazione del Contratto. In caso di disdetta, il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta (scadenza contrattuale), il costo di disattivazione della linea, eventuali rate per beni o servizi accessori che siano state rateizzate per un periodo più lungo rispetto al servizio principale. I Clienti che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro possono espressamente derogare ad un impegno contrattuale di 24 mesi prevedendo condizioni diverse di durata e recesso. I Clienti che siano medie e grandi imprese negoziano liberamente con Fibra Forte le condizioni di durata e recesso. Il Cliente può recedere in ogni momento con preavviso di 30 (trenta) giorni con le medesime modalità ammesse per la conclusione del contratto; qualora il recesso intervenga prima dell'impegno minimo contrattuale, Fibra Forte potrà domandare i costi di disattivazione del Servizio oltre eventuali costi di recesso in conformità alla normativa nonché rate per beni o servizi accessori che siano state rateizzate per un periodo più lungo rispetto al servizio principale. Dopo il primo impegno contrattuale, il Cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni senza incorrere in alcuna penale né costo di disattivazione.

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.

Fibra Forte potrà recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 (sessanta) giorni al Cliente.

11. FORO COMPETENTE

Per le controversie che dovessero insorgere tra il Cliente e Fibra Forte, le parti, prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad esperire il tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente mediante ConciliaWeb. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il foro di Genova.

12. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

In tutti i casi di inadempimento del Cliente delle obbligazioni di cui agli articoli 4, 9, 13, 14, 15 e 17 del presente contratto, 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.

Fibra Forte potrà risolvere il presente contratto mediante semplice comunicazione scritta al Cliente tramite raccomandata A/R, ovvero tramite PEC, qualora:

a) l'uso del Servizio da parte del Cliente violi i termini dello stesso, causi malfunzionamenti o provochi danni;

b) a carico del Cliente sia instaurata una procedura concorsuale o fallimentare;

c) il Cliente sia inadempiente ai pagamenti dovuti per il Servizio;

d) il Cliente non adempia regolarmente gli obblighi di cui al precedente articolo 9;

e) per causa di forza maggiore.

In caso di risoluzione il Cliente è tenuto a corrispondere a Fibra Forte il traffico maturato fino al momento della risoluzione, salvo il maggior danno.

13. SERVIZIO VOCE VOIP

Fibra Forte offre il Servizio Voce VoIP o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Contratto.

Il Servizio di telefonia fissa offerto con tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che: (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da Fibra Forte; (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a Fibra Forte. Il Cliente prende altresì atto che: (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet, sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel prosieguo del presente Contratto, indipendenti da Fibra Forte; (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga.

La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di Fibra Forte al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, Fibra Forte provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico. Per questo motivo, Fibra Forte suggerisce al Cliente di contattare il 112 tramite altro canale di comunicazione.

14. 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; tale numero telefonico viene assegnato sulla base della sede di installazione indicata dal Cliente.

Il Cliente si impegna ad 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 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. 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 dei canoni del Servizio. Fibra Forte può riassegnare ad altri un numero telefonico che per qualsiasi motivo, inclusa 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. È 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.

15. ACCESSO ALLA RETE FIBRA FORTE E AD INTERNET

Il servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, caratteristiche e limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, Fibra Forte può attivare ed erogare tale servizio con una tecnologia diversa da quella inizialmente richiesta se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.

Il Cliente prende atto che per fruire correttamente del Servizio deve attenersi scrupolosamente alle procedure e alle istruzioni di sicurezza indicate da Fibra Forte.

Il Cliente prende atto che l'erogazione del servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli apparati per la connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva Fibra Forte da eventuali disfunzioni o disservizi e si obbliga a corrispondere a Fibra Forte il valore dell'apparato danneggiato, qualora fornito dalla stessa in comodato d'uso.

In particolare, ai sensi dell'art. 5 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS, Fibra Forte informa il Cliente che la qualità del Servizio può dipendere da fattori esterni. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive per l'accesso e la navigazione in Internet dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Fibra Forte, quali: (a) le condizioni della linea fisica di accesso; (b) la capacità dei server cui ci si collega; (c) il livello di congestione della rete Internet; (d) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.o.S. – Quality of Service); (e) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (f) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, Fibra Forte attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostate riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di Fibra Forte per le conseguenze da ciò derivanti.

Fibra Forte si riserva in ogni caso di 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 dei servizi offerti ai propri Clienti.

Il servizio di Accesso a Internet tramite rete fissa wireless (FWA), se non diversamente indicato nella Proposta, è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa, attraverso l'installazione da parte di un tecnico incaricato da Fibra Forte, presso la sede del Cliente, di un'antenna che dovrà avere visibilità ottica con la stazione base di Fibra Forte.

Il Cliente prende atto ed accetta che, per i servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), Fibra Forte non può garantire la qualità del servizio e non può, pertanto, essere ritenuta responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dalla stessa. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei servizi in modalità wireless potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso, la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e a spese del Cliente.

Fibra Forte si impegna contrattualmente, salvo espressa deroga, a rispettare i valori degli indicatori di cui agli allegati 1 e da 9 a 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS contenuti nella Trasparenza Tecnica resa disponibile al Cliente. Il Cliente può utilizzare il servizio di verifica messo a disposizione da AGCOM su misurainternet.it; qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati può inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata effettuata, il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, di recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a Fibra Forte con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino. In caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi e la procedura tramite ConciliaWeb sono alternativi al recesso e alla possibilità di aderire ad una diversa offerta.

16. PORTABILITÀ, MIGRAZIONE E PUBBLICAZIONE IN ELENCHI

Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico con Fibra Forte può chiedere la Portabilità del Numero o, in alternativa, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chieda la migrazione della linea da Fibra Forte verso un terzo fornitore può chiedere o meno la portabilità del numero. In caso di Migrazione della linea, senza richiesta di Portabilità del numero, Fibra Forte è libera di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.

Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o Portabilità della numerazione, il Cliente deve comunicare a Fibra Forte i codici segreti (Codice di Migrazione e/o Codice di Trasferimento) in modo esatto e completo, affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità, sia da terzi fornitori verso Fibra Forte, sia da Fibra Forte verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Fibra Forte, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla Legge.

Fibra Forte non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di Fibra Forte medesima: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.

La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da Fibra Forte entro i termini indicati nella Proposta, salvo diversamente previsto dalla normativa applicabile. Poiché il buon esito della procedura richiede la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente contenente tutte le informazioni necessarie, resta inteso che Fibra Forte non è responsabile per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili a operatori terzi e/o al Cliente.

In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso altro operatore, Fibra Forte si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa applicabile, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.

Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione, se possibile, dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

Il Cliente mantiene il diritto di richiedere la portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso Fibra Forte, sia da Fibra Forte verso terzi fornitori, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del contratto con l'operatore di provenienza.

Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. A tal fine, Fibra Forte sottopone al Cliente un apposito modulo da compilare, contenente anche le indicazioni sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla normativa applicabile.

Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, Fibra Forte inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. Fibra Forte non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

17. TRAFFICO ANOMALO

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

a) traffico anomalo per direttrici o per volumi, oppure

b) 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 rispetta i seguenti parametri:

1. 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);

2. 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 non superiore a 1.000 minuti verso le direttrici fisso Italia e/o 1.000 minuti verso le direttrici mobile Italia;

3. 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 al 30% del traffico verso mobile complessivo;

4. traffico non superiore alla media giornaliera/mensile dello storico consumato dal Cliente.

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, semiflat o a consumo. Qualora il Cliente non intendesse accettare l'offerta di 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 possa 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 "autoricarica" 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 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.

18. SERVIZIO CLIENTI

Fibra Forte mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, disponibile al numero di telefono 010.700.400 o 800.125.744, oltre ad ulteriori servizi digitali di assistenza. Per ogni dettaglio relativo all'assistenza, si consulti la relativa pagina sul sito web e la Carta dei Servizi. Il Servizio di assistenza è erogato nel rispetto della delibera 255/24/CONS.

In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento del Servizio, che evidenzi nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc.), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro 80,00 (ottanta) + IVA. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei Servizi, la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente (irreperibilità del Cliente, necessità di adeguamenti tecnici presso la sede del Cliente), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro 80,00 (ottanta) + IVA.

Fibra Forte S.r.l. – Servizio Clienti – Salita Vecchia di N.S. del Monte, 17 - 16143 Genova

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Fibra Forte, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sulle finalità e sulle modalità di trattamento dei suoi dati.

Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, P. IVA, indirizzo e-mail, numero telefonico, riferimenti bancari e/o di pagamento) comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente; ii) i dati di traffico telefonico e telematico.

Finalità del trattamento

I dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: A) per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), c), f) GDPR), e in particolare: i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta; iii) per il perseguimento del legittimo interesse che il Titolare ha ravvisato sussistere sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; iv) per l'invio di comunicazioni di natura commerciale, tramite e-mail, aventi ad oggetto servizi e/o prodotti analoghi a quelli oggetto del contratto, salvo la possibilità per il Cliente di opporsi in qualsiasi momento all'invio di tali comunicazioni utilizzando i recapiti di seguito indicati.

Obbligatorietà o meno del conferimento

Il conferimento dei dati è necessario per il perseguimento delle finalità suindicate.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

Conservazione dei dati

I dati del Cliente saranno trattati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per i quali sono stati raccolti ed in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia. In particolare, si riportano, qui di seguito, i principali periodi di conservazione dei dati personali con riferimento alle diverse finalità di trattamento: a) i dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da Fibra Forte per tutta la durata del Contratto e per un periodo di 10 anni successivo alla cessazione dello stesso; b) i dati trattati per l'invio di comunicazioni commerciali aventi ad oggetto servizi e/o prodotti analoghi a quelli eventualmente acquistati saranno trattati fino alla cessazione del rapporto contrattuale, salvo precedente opposizione del Cliente. Terminato il periodo di conservazione i dati del Cliente saranno cancellati e/o resi anonimi.

Accesso ai dati e comunicazione dei dati

I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) collaboratori del Titolare nella loro qualità di persone autorizzate e/o amministratori di sistema; ii) partner commerciali e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Fibra Forte nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento e/o sub-responsabili svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.

Il Titolare può comunicare i dati del Cliente, senza il suo espresso consenso, a tutti i soggetti per i quali esiste un obbligo legale di comunicazione o altri soggetti di cui si acquisiscono specifiche autorizzazioni in caso di richiesta. In ogni caso, i dati non saranno diffusi né saranno comunicati i dati di cui la legge vieta la diffusione.

Trasferimento dei dati

I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo che precede. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta le garanzie appropriate di cui agli artt. 44 e ss. del GDPR, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

Diritti degli interessati

Il Cliente, nella sua qualità di interessato, può esercitare i diritti di cui agli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 GDPR e in particolare:

a. avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora registrati, e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;

b. chiedere indicazioni e, nel caso, copia: dell'origine e della categoria dei dati personali; della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; delle finalità e modalità del trattamento; degli estremi identificativi del Titolare e dei Responsabili; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza; del periodo in cui i dati vengono conservati oppure dei criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste); dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE o ad un'organizzazione internazionale;

c. ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento, la modifica, la rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse;

d. ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: se trattati illecitamente; se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; nel caso venga imposto dalla legge; nel caso in cui siano riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare di cancellare i dati nel caso di: esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; motivi di interesse sanitario pubblico; archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; accertamento, esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria;

e. ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non ha preferito chiederne la modifica, l'aggiornamento o la rettifica; trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; esercizio di un diritto in sede giudiziaria; verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;

f. ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali forniti previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;

g. opporsi in qualsiasi momento, totalmente o in parte, al trattamento dei dati personali.

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Fibra Forte porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

Modalità di esercizio dei diritti

Il Cliente può in qualsiasi momento effettuare un reclamo ed esercitare i suoi diritti contattando il Titolare ai suoi contatti. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha, inoltre, il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Titolare e Responsabili

Il Titolare del trattamento è Fibra Forte S.r.l. L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

20. 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. 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 contiene le disposizioni in materia di reclami, livelli di servizio e indennizzi.

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 www.fibraforte.it/cartadeiservizi.html e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono.

21. 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 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.

Il Cliente dichiara di aver letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto e di aver ricevuto e di approvare la Sintesi contrattuale e le informazioni contenute nella Trasparenza Tecnica.

Luogo e data

_____

Il Cliente (timbro e firma)

_____

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di approvare specificamente le seguenti clausole: 2 (Conclusione del contratto – irrevocabilità della proposta e facoltà di rifiuto); 3 (Tipo di contratto e durata – limitazioni di responsabilità e facoltà di sospensione del Servizio); 4 (Attivazione e accesso al Servizio – esclusioni di responsabilità e penale per mancata restituzione delle Apparecchiature); 5 (Spese d'installazione – esonero di responsabilità); 6 (Fatturazione e modalità di pagamento); 7 (Insoluti e ritardati pagamenti – sospensione del servizio – reclami); 8 (Comunicazioni e modifiche in corso di esecuzione); 9 (Obbligazioni e responsabilità del Cliente); 10 (Recesso dal Contratto e tacito rinnovo); 11 (Foro competente); 12 (Clausola risolutiva espressa); 13 (Servizio Voce VoIP – limitazioni di responsabilità); 14 (Servizio Fax2Mail e Mail2Fax – revoca della numerazione, risoluzione ed esonero di responsabilità); 15 (Accesso alla rete Fibra Forte e ad Internet – limitazioni di responsabilità e manleva); 16 (Portabilità, migrazione e pubblicazione in elenchi – limitazioni di responsabilità); 17 (Traffico anomalo); 18 (Servizio Clienti – addebito per intervento a vuoto); 21 (Garanzie).

Luogo e data

_____

Il Cliente (timbro e firma)

_____