

## Condizioni Generali di Contratto Servizio Fonia VOIP e Connettività Largabanda.it – Intoto - Alfanews srl

### Premesse

- la Alfanews S.r.l. con sede in (52010) Subbiano (AR), via Fossombroni 6-8, in persona del legale rappresentante pro-tempore, codice fiscale e partita iva 01908730516, numero di iscrizione al Registro delle imprese AR-147981, numero di iscrizione al ROC 17917 DEL 12/02/2009, (di seguito anche Alfanews) è una società autorizzata dal Ministero dello sviluppo economico (di seguito anche il MISE), ai sensi degli artt. 11 e ss del D.lgs n. 259/2003 (il Codice delle comunicazioni elettroniche, di seguito anche il Codice) alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale in qualità di Internet Service Provider (autorizzazione n. 1908730516);
- il cliente ha manifestato la volontà di aderire all’Offerta Commerciale relativa ai servizi di fonia VOIP e/o connettività Internet, al fine sottoscrivendo idonea Proposta di contratto;
- le presenti condizioni, insieme agli allegati qui richiamati, disciplineranno il rapporto tra il cliente e Alfanews e i rispettivi obblighi e diritti e le reciproche responsabilità.

### 1. Definizioni

- con il termine “Legge” si fa riferimento a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (tra cui il D.lgs. n. 259/2003 e s.m.i., il Codice delle comunicazioni elettroniche e il D.lgs. n. 205/2006 e s.m.i., il Codice del consumo), incluse le delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (di seguito anche il Garante); si intendono incluse nella Legge anche le disposizioni, allorchè applicabili, che il Réseaux IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per l’uso di indirizzi IP pubblici.
- con i termini “Condizioni generali di contratto, Condizioni o Contratto” si fa riferimento alle presenti condizioni e a quanto ne è presupposto (Offerta commerciale e Modulo o Contratto di adesione) e agli allegati che ne fanno parte integrante e all’ulteriore documentazione informativa ivi richiamata anche se non espressamente allegata al Contratto;
- per “Offerta commerciale” deve intendersi il documento contenente la descrizione tecnica e l’offerta economica predisposta da Alfanews per la fornitura del servizio, nel rispetto delle prescrizioni di cui all’art. 71 del Codice e all’art. 1 del Decreto legge n. 7/2007 convertito con modificazione dalla Legge n. 40/2007 e alle delibere dell’ AGCOM che ne sono derivate;
- per “Modulo o contratto di adesione” deve intendersi il documento sottoscritto dal cliente e contenente tutti gli elementi indicativi del servizio aderito (Scheda prodotto), incluse le relative tariffe, e il richiamo espresso alle presenti Condizioni;
- per “Servizio o Servizi” devono intendersi i servizi di telecomunicazione prestati da Alfanews sia mediante la rete in fibra ottica, sia con tecnologia wireless come descritti nelle Offerte Commerciali rese note da Alfanews ed indicati nel Modulo/Contratto di adesione;
- per “Cliente/i” deve/devono intendersi la/e persona/e fisica/fisiche e/o giuridica/giuridiche che aderisca/no al servizio o ai diversi servizi di offerti da Alfanews;
- per “Cliente/i Consumer/s” deve/devono intendersi il/i Cliente/i persona fisica che agisce/no ai fini del Contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale e/o comunque che destina/no o utilizza/no i servizi offerti da Alfanews per scopi non connessi e collegati a tale attività;
- per “Cliente/i Business” deve/devono intendersi il/i Cliente/i che agisce/no ai fini del Contratto nell’esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, o suoi/loro intermediari, o che destina/no o utilizza/no il servizio per scopi comunque connessi e collegati a tale attività;
- per “operatore”, ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;
- per “Apparati” devono intendersi gli apparati necessari per consentire al Cliente la fruizione di Servizi a mezzo dei terminali;
- per “Dispositivo di accesso” deve intendersi il dispositivo di collegamento ed accesso alla rete Alfanews (quali ad esempio l’IAD e il modem)
- per “Terminali” devono intendersi le apparecchiature terminali (telefoni, computer, televisori, video, etc) connesse alla rete Alfanews utilizzata dal Cliente per fruire dei servizi;
- per “Apparecchiature” devono intendersi complessivamente il dispositivo di accesso, l’apparato ed i terminali;
- per “Servizio VOIP (Voice Over IP)” deve intendersi l’insieme di protocolli, tecnologie e infrastrutture di rete che include la commutazione di pacchetto con protocollo IP (Internet Protocol), utilizzati per la fornitura di un servizio di comunicazione vocale, anche integrato con dati, suono e immagini, servizi a valore aggiunto, servizi di centralino, servizi di condivisione in tempo reale di risorse e informazioni, e che possono consentire l’interoperabilità con reti telefoniche tradizionali;
- per “Servizio di connettività” deve intendersi il servizio di accesso a internet garantito da Alfanews su richiesta del Cliente;
- con “Servizio” possono essere indicati il Servizio VoIP e il Servizio di connettività, congiuntamente o disgiuntamente secondo il tenore della clausola in cui il termine viene utilizzato;

- per “Sito” deve intendersi il sito web largabanda.it o altro sito di proprietà di Alfanews dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei servizi offerti da Alfanews;
- per “Servizio CS (Carrier Selection)” si intende il servizio che consente agli utenti di utilizzare, mediante una procedura in fase di selezione, una rete di trasporto diversa da quella cui è direttamente attestata; il servizio consente agli utenti di scegliere, su base chiamata, la rete di trasporto da utilizzare selezionando un codice identificativo da anteporre alle cifre relative alla destinazione desiderata;
- per “Servizio CPS (Carrier Pre Selection)” si intende il servizio che permette agli utenti di scegliere su base permanente un solo operatore, senza la necessità di digitare alcun codice identificativo dello stesso, per la realizzazione delle chiamate locali, interurbane, internazionali e verso cellulari;
- per “Tariffe” devono intendersi i prezzi della fornitura dei Servizi resi noti al Cliente mediante inserimento nella Scheda prodotto e nei documenti contrattuali e pubblicati nelle pagine dedicate (Trasparenza) del sito di pertinenza di Alfanews;
- per “Servizi di Number Portability” devono intendersi i servizi che consentono al cliente di mantenere il numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, nel momento in cui il cliente decida di cambiare l’operatore di telefonia;
- per “Blocco selettivo permanente di chiamata” deve intendersi la disponibilità immediata dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente al cliente, di bloccare gratuitamente, in modalità permanente, senza bisogno di alcun codice personalizzato e fino a nuovo ordine del cliente medesimo, le chiamate verso le numerazioni di cui al paniere della Delibera 418/07/CONS e successive modifiche (ovvero tutti i numeri che cominciano con 144, 166, 892, 899, 164, 163, 482, 483, 484, 412, 41412, 444, 448, verso tutte le numerazioni satellitari con prefisso internazionale e verso i prefissi internazionali la cui tariffa, IVA inclusa, superi i prezzi indicati all’interno dell’Allegato 1 alla Delibera 201/08/CONS ). Le numerazioni bloccate saranno in ogni caso adeguate di volta in volta a quelle indicate nel rispettivo paniere individuato da norme di legge o da regolamenti delle autorità di settore;
- per “Blocco selettivo speciale permanente di chiamata” deve intendersi un ulteriore sbarramento selettivo delle chiamate che Alfanews si riserva di porre in essere al fine di evitare ogni utilizzo improprio del servizio, da parte del Cliente stesso o di terzi dallo stesso autorizzati, verso tutte le numerazioni che, pur non facendo parte del paniere di cui alla Delibera 418/07/CONS e successive modifiche, risultino interessate o possano risultare interessate da fenomeni di natura fraudolenta e tali dunque da permettere il conseguimento, anche da parte di terzi, di guadagni e/o profitti illeciti e comunque contrari all’ordinamento giuridico;
- per “Servizio Clienti” si intende il servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 offerto da Alfanews mediante contatto telefonico al numero 057548363 ovvero mediante comunicazione all’indirizzo e-mail [assistenza tecnica@largabanda.it](mailto:assistenza tecnica@largabanda.it) volto a fornire assistenza al Cliente secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni;
- per “Servizi aggiuntivi” si intendono i servizi – i cui contenuti sono consultabili anche sul sito - richiesti dal Cliente a Alfanews che possono essere attivati, a pagamento o gratuitamente, oltre a quelli già aderiti e in genere a questi connessi. I detti servizi verranno attivati previa sottoscrizione di apposito allegato contrattuale o, in base ai casi specifici, mediante richiesta nelle altre forme previste dalla Legge e saranno disciplinati dalle presenti Condizioni.

## 2. Oggetto del contratto

2.1 Alfanews fornisce i Servizi in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del Codice e della Legge ad essi applicabile.

2.2 Alfanews fornisce al Cliente il Servizio VoIP secondo quanto dettagliatamente descritto nelle presenti Condizioni, e nel sito web alla pagina denominata "Trasparenza".

Il servizio VoIP consente al Cliente, dotato di adeguato accesso alla rete internet a banda larga e preventivamente registrato, di effettuare e ricevere comunicazioni telefoniche attraverso la connessione ad internet, fermo restando che non costituisce prestazione sostitutiva del servizio di telefonia vocale offerto sulla PSTN. Il Servizio VoIP consente le seguenti tipologie di chiamate: **a)** chiamate tra Clienti del servizio VoIP all'interno della rete internet; **b)** chiamate verso reti fisse nazionali e verso reti mobili nazionali; **c)** chiamate internazionali (verso fissi e mobili); **d)** chiamate alle numerazioni non geografiche abilitate.

Il Servizio VoIP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite appositi apparati hardware e previa configurazione degli apparati stessi (hardware VoIP), tramite l'uso di un apposito software ovvero da personal computer, notebook, cellulare/smartphone, o apparati assimilabili dotati di cuffie e microfono. Il Cliente può dotarsi di apparati VoIP e/o di software diversi da quelli indicati da Alfanews ma, in tal caso, Alfanews non può fornire al Cliente supporto tecnico nella configurazione degli stessi; inoltre, non può garantire la disponibilità e qualità del servizio, né rispondere di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti del servizio stesso.

2.3 Per l'attivazione del Servizio VOIP, Alfanews comunica al Cliente i parametri (compresi indirizzo IP e/o il Session Initiation Protocol – SIP) di configurazione del telefono, il nome utente e la password di accesso ("Account").

Il Cliente risponde della veridicità e correttezza dei dati (anagrafici e geografici) forniti in sede di adesione al Servizio VOIP ed è tenuto a conservare e aggiornare le credenziali di accesso con la dovuta diligenza, mantenendone la segretezza.

Il Cliente sarà considerato l'unico responsabile del corretto uso e gestione dell'Account, e di qualsiasi attività effettuata anche senza permesso tramite il suo Account, rimanendo obbligato al corrispettivo per il traffico generato dall'Account medesimo nonché a tenere indenne Alfanews da eventuali danni e/o pretese di risarcimento di terzi (incluse le spese legali sostenute) causate da atti riconducibili al suo Account.

2.4 Il collegamento di accesso e la connettività internet costituiscono indefettibile presupposto del Servizio, poiché la comunicazione vocale è trasmessa con l'uso del protocollo IP e della tecnica di commutazione di pacchetto sulla connettività internet. L'indisponibilità di collegamento di accesso a banda larga continuo e ininterrotto e/o ogni disservizio afferente tale collegamento, vanno prontamente comunicati dal Cliente a Alfanews nel caso in cui il servizio di connettività non sia da questa fornito.

Il Cliente deve provvedere a proprie cura e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione degli

apparati nei suoi locali e, se per fruire del Servizio utilizza apparati, sistemi e servizi d'accesso che non siano oggetto del Contratto con Alfanews, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente funzionanti, compatibili e interoperabili con apparati, sistemi e servizi forniti da Alfanews, diversamente Alfanews non sarà responsabile del mancato godimento del Servizio o anche della sua mancata attivazione.

La qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento, e sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel successivo articolo 4, indipendenti da Alfanews anche quando il Servizio è da questa fornito.

2.5 Salva diversa richiesta del Cliente, Alfanews attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo (che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento), o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge per il quale si rinvia alle informazioni di maggior dettaglio rese disponibili sul Sito Internet e da AGCOM. In ogni momento, il Cliente può chiedere a Alfanews la disabilitazione del blocco suddetto sino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente (con PIN) verso determinate tipologie di numerazioni, escluse comunque le: numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, numerazioni geografiche, numerazioni mobili o con regime tariffario equivalente. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 2 (DUE) giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione.

2.6 Alle condizioni stabilite dall'Offerta commerciale e nel rispetto della Legge, il numero assegnato al Cliente (sia nativamente da Alfanews, sia in regime di portabilità) potrà essere pubblicato nell'elenco telefonico pubblico su richiesta del Cliente.

2.7 Fatto salvo quanto stabilito dall'art. 4, il Cliente può attivare le ulteriori offerte relative al Servizio VOIP (es. centralino in cloud), con le stesse modalità di cui al seguente art. 3 e nel rispetto delle presenti Condizioni e di quelle aggiuntive nel caso descritte negli allegati alle stesse.

## 3. Conclusione del contratto e riserva di accettazione

3.1 Il Cliente potrà richiedere la fornitura del Servizio VOIP a mezzo del form allo scopo previsto, pubblicato sul sito di Alfanews

A seguito della ricezione della richiesta, Alfanews concorda, in genere telefonicamente, un incontro con l'installatore autorizzato alle verifiche funzionali all'attivazione del Servizio VoIP.

In occasione dell'intervento, il Cliente compilerà il Modulo/Contratto di adesione debitamente compilato e sottoscritto in ogni sua parte, comprensivo della scheda

descrittiva del Servizio VoIP aderito, del richiamo alle presenti condizioni e degli allegati, allorché previsti (quali quelli relativi alle tariffe, alle promozioni e ai costi di attivazione/disattivazione applicati secondo la scansione prevista nei documenti di riferimento pubblicati sulla pagina "Trasparenza" del sito di Alfanews).

In tal caso, Alfanews riceverà l'originale del Modulo/Contratto per adesione per il tramite dell'installatore incaricato dell'intervento.

3.2 Il Modulo/Contratto di adesione debitamente compilato e sottoscritto in ogni sua parte dal contenuto e con gli allegati descritti nel comma che precede, potrà, altresì, essere rimesso a Alfanews per il tramite dei rivenditori autorizzati a trattare per suo conto con i clienti, fuori dai locali commerciali di Alfanews.

3.3 La sottoscrizione e la messa a disposizione, nelle modalità predette, del Modulo/Contratto di adesione, della scheda servizio, così come descritto nell'Offerta commerciale aderita, e degli allegati costituiscono sempre proposta di contratto per la fornitura del Servizio VoIP, che Alfanews si riserva di accettare o meno, a proprio insindacabile giudizio.

In particolare, Alfanews si riserva il diritto di non concludere il contratto e di non attivare ed erogare il Servizio VoIP nei seguenti casi: a) se il Cliente è stato o risulta moroso, o comunque inadempiente, nei confronti di Alfanews anche in riferimento ad altri rapporti contrattuali, salva in ogni caso la facoltà di Alfanews di subordinare la conclusione del Contratto in tal caso al pagamento delle somme rimaste insolite e dei relativi interessi moratori; b) se il Cliente è iscritto nel registro dei protesti o è assoggettato a procedure esecutive; c) se il Cliente ha chiesto l'ammissione o è assoggettato a fallimento o altre procedure concorsuali, ivi compresa l'amministrazione controllata; d) se il Cliente risulta civilmente incapace; e) se il Cliente non documenta debitamente la propria identità, residenza o domicilio oppure la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o comunque dell'ente o soggetto giuridico per il quale è richiesto il Servizio.

3.4 Per tali modalità di stipula la proposta di contratto del Cliente si intenderà comunque accettata al momento dell'attivazione del Servizio aderito.

3.5 In caso di upgrade dei servizi già in uso dal Cliente, o ancora nel caso di trasloco della linea telefonica in uso presso altro indirizzo geografico del Cliente, o anche di modifica dei dati anagrafici del Cliente o dei servizi aderiti (salvo quanto previsto nel successivo art.15), le relative richieste saranno inviate dal Cliente tramite PEC (o anche tramite e-mail laddove il Cliente non possiede un indirizzo di PEC) agli indirizzi dichiarati nel successivo art. 20. Al netto delle condizioni già applicate dal Contratto principale e delle clausole vessatorie già specificamente approvate con la conclusione dello stesso, il trasloco della linea o il cambio dei servizi e le variazioni richieste si intenderanno avvenuti una volta che Alfanews provveda a:

- l'attivazione del servizio in caso di trasloco e di cambio dei servizi, a mezzo dell'installatore o senza l'intervento di questo. In tale ultimo caso, Alfanews provvederà a rendere comunicazione dell'intervenuta attivazione del

servizio via PEC agli indirizzi dichiarati dal Cliente, o ancora, laddove richiesto, mediante la consegna tramite corriere degli apparati (telefono VoIP per esempio) presso l'indirizzo fisico dichiarato dal Cliente;

- inviare via PEC comunicazione a conferma della registrazione delle variazioni dichiarate dal Cliente.

Le comunicazioni inviate per via telematica (PEC o, nei casi previsti nelle ipotesi dette, via mail) devono considerarsi alla stregua di comunicazioni rese in forma scritta agli effetti di legge.

Diversamente, nel caso in cui le richieste del Cliente siano tali da modificare il rapporto principale si applicherà quanto previsto nei precedenti commi da 3.1 a 3.4, in osservanza, altresì, del successivo art. 15.

3.6 La proposta di contratto può essere oggetto di revoca da parte del Cliente resa anche per via telematica sino a che il Contratto non si sia concluso, fatti salvi i diritti di Alfanews al rimborso da parte del Cliente, delle spese sostenute in buona fede per le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del Contratto prima di aver conoscenza della revoca della proposta. La revoca della proposta deve contenere quantomeno l'indirizzo civico di fornitura, i riferimenti identificativi della proposta e il codice di trasferimento dell'utenza del *donating* per i casi di richiesta di portabilità della linea telefonica, di cui al successivo art. 6. Il Cliente è informato che l'interruzione della procedura di portabilità non comporta l'automatico ripristino del Contratto con il precedente fornitore.

3.7 In ogni caso, il Cliente garantisce di avere la titolarità o comunque di aver ottenuto il consenso all'utilizzazione degli impianti necessari per usufruire del Servizio, nonché l'esattezza e la veridicità di tutti i dati e le informazioni forniti a Alfanews e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti.

#### **4. Servizi di connettività**

4.1 Il Cliente contestualmente al Servizio VOIP, alle stesse condizioni previste per la conclusione del contratto di cui al precedente art. 3, commi da 3.1 a 3.4, può richiedere quello di connettività, anche quando si determini in tal senso in alternativa allo stesso servizio fornito da parte di altro operatore. In tal caso, il Cliente è consapevole che la scelta del servizio di connettività di Alfanews comporta la cessazione di quello con altro operatore. Se ciò non fosse, Alfanews non potrà essere considerata responsabile per la mancata attivazione della connettività richiesta.

4.2 Il Servizio di connettività è garantito nei limiti e alle condizioni stabilite nell'Offerta commerciale aderita allorché ulteriori rispetto alle presenti che devono considerarsi applicabili allorché compatibili con il Servizio in questione, anche se non esplicitamente richiamato.

4.3 Il Cliente deve provvedere a sue cura e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione degli apparati nei locali serviti dalla connettività richiesta e se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano forniti da Alfanews, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di cui al Contratto diversamente

Alfanews non sarà responsabile del mancato godimento del Servizio o anche della sua mancata attivazione da parte di Alfanews.

4.4 Il Cliente prende atto ed accetta che le prestazioni dipendenti dal Servizio, compresa la velocità di accesso e di navigazione in internet in un dato momento, dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili a Alfanews, come, tra gli altri: il sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega; le caratteristiche del terminale del Cliente, le problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi.

In tali casi, può anche rendersi necessaria una modifica o un'integrazione delle installazioni nei locali del Cliente, a cura e spese di quest'ultimo, con le modalità proprie della modifica del Contratto di cui al successivo art. 15, laddove in specie applicabili.

4.5. La connettività può essere limitata per effetto di ordini dell'Autorità, alle condizioni e nei modi di Legge.

4.6 Alfanews si riserva di attuare occasionali limitazioni di banda onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerto ai propri clienti. Le dette procedure e relative ripercussioni sui servizi, se previste, sono descritte in Offerta.

4.7 Così come previsto nel Modulo/Contratto di adesione, il Cliente prende atto e accetta che gli indirizzi IP non gli vengono assegnati in proprietà ma in mero uso con espresso divieto di trasferimento a terzi. Pertanto, alla cessazione del rapporto con Alfanews, l'indirizzo IP tornerà nella completa disponibilità di questa, nei termini concordati e accettati dal Cliente nel Modulo/Contratto di adesione. Resta convenuto che, su richiesta di Alfanews, il Cliente si obbliga alla restituzione dell'indirizzo IP, entro 30 (trenta) giorni.

4.8 Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici fornisce allo scopo informazioni corrette e ne comunica tempestivamente a Alfanews ogni modifica, affinché quest'ultima possa aggiornare il Database del RIPE dove tali informazioni sono pubblicate in abbinamento agli indirizzi IP assegnati. Il Cliente garantisce che l'uso degli indirizzi IP assegnati sia conforme al Contratto e alle disposizioni del RIPE disponibili su <http://www.ripe.net>. Il Cliente è consapevole che il mancato uso o l'uso improprio delle risorse pubbliche assegnate può determinare la revoca delle stesse, e/o comportare limitazioni del Servizio, senza che alcuna responsabilità sia imputabile a Alfanews.

## **5. Attivazione del Servizio**

5.1 Il Cliente predispose a sua cura e spese i locali per l'installazione e l'utilizzo degli apparati forniti da Alfanews e per l'attivazione al fine della fruizione dei Servizi, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie non espressamente incluse nella fornitura. Le conseguenze di eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi dovuti ad inidoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente non incluse nella fornitura sono ad esclusivo carico del Cliente stesso.

## **5.2 L'attivazione presuppone**

l'espletamento di attività preliminari, anche presso il Cliente, atte a verificare che ricorrano le condizioni necessarie a procedere all'installazione delle apparecchiature e dei dispositivi previsti dal Contratto e/o all'attivazione dei Servizi secondo le modalità e alle condizioni previste dall'Offerta commerciale aderita.

A tal fine, il Cliente consente al personale autorizzato (installatori) da Alfanews, munito di documento di riconoscimento, l'accesso ai locali dove devono svolgersi dette attività, in orario lavorativo previamente concordato, e consente tutte le verifiche e gli interventi propedeutici e necessari alla fornitura assicurando la disponibilità e l'idoneità degli stessi ai sensi di legge.

5.3 Alfanews procede all'attivazione e alle attività ad esse propedeutiche concordando i tempi e le modalità di intervento con il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del Modulo/Contratto di adesione o entro il diverso termine di attivazione previsto nell'Offerta commerciale e negli allegati che compongono la proposta di contratto, salvi il caso fortuito, la forza maggiore, e il fatto del Cliente che, ad esempio, non consenta o rinvi le attività propedeutiche all'attivazione del Servizio, nel qual caso il termine dovrà intendersi sospeso, in pendenza dell'impedimento non imputabile a Alfanews, e salvo quanto previsto all'articolo 3.3.

Se sussiste un impedimento temporaneo, il termine d'attivazione si intende sospeso finché perdura la situazione ostativa, fermo restando l'obbligo di Alfanews di comunicare tempestivamente al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire nell'attivazione del Servizio.

5.4 Alfanews comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione, in particolar modo nei casi in cui questa avvenga indipendentemente dall'intervento dell'installatore, e la stessa si intende regolarmente effettuata a decorrere dalla data indicata nella comunicazione di Alfanews, fermo il diritto del Cliente di contestare la regolare attivazione a mezzo di formale reclamo da far pervenire a Alfanews a uno degli indirizzi indicati nell'art. 20.

5.5 Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo del Cliente che segnali un ritardo rispetto al termine massimo di attivazione della linea e/o di trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del medesimo Cliente), allorchè richiesto, o lamenti di non essere stato tempestivamente informato sui tempi dei relativi interventi o in merito agli eventuali impedimenti tecnico/amministrativi e/o di aver ricevuto informazioni non veritiere sui medesimi, Alfanews accerta la sussistenza del fatto e la sua riconducibilità a Alfanews, ed in caso di esito positivo, riconosce automaticamente al Cliente, senza bisogno di ricevere apposita richiesta in tal senso, lo specifico indennizzo previsto al fine anche nella documentazione presente nella pagina "Trasparenza" del sito.

## **6. Servizio di portabilità**

6.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia che abbia in essere con Alfanews un contratto di Service Provider Portability, chiedendo a Alfanews l'attivazione del Servizio di *Number Portability*

che sarà prestato da Alfanews compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio di portabilità dovrà essere fatta pervenire a Alfanews contestualmente alla proposta di contratto.

6.2 La portabilità è una procedura che, ai sensi della Delibera n. 41/99/CIR coinvolge più operatori: il *donating*, il *recipient* nonché l'operatore titolare di infrastrutture di accesso e/o di diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (*donor*).

Il buon fine della procedura di portabilità presuppone che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie relative all'utenza da trasferire, ivi incluso il codice di trasferimento della stessa, rilasciato dal *donating* in fattura o su specifica richiesta dell'utente anche via e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale mediante il servizio di assistenza clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato del sito dell'operatore in dismissione.

Il Cliente riceverà da Alfanews il codice di trasferimento dell'utenza, con le stesse modalità appena descritte, e sarà tenuto a conservarlo con diligenza e con garanzia di riservatezza, consapevole che tutte le richieste effettuate con il detto codice saranno univocamente riferite al Cliente.

6.3 La richiesta di portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Ne discende la

cessazione della fornitura con il precedente fornitore del servizio oggetto di trasferimento, ma, salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di portabilità può non valere da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il *donating*.

6.4 In quanto il buon esito della portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente, Alfanews non può essere considerata responsabile per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili a operatori terzi e/o al Cliente. Fatto salvo se l'impedimento derivi dall'OLO (Other Licensed Operators) prescelto da Alfanews per procedere con le operazioni di cui al presente articolo con l'assenso del Cliente.

6.5 La richiesta di portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Alfanews a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva la facoltà di verificare che la richiesta corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.

Alfanews non risponde per le conseguenze che il Cliente potrebbe subire, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, a causa della mancata conoscenza di una richiesta di portabilità verso un terzo fornitore, imputabile a omissioni e/o a violazioni di Legge o del contratto con il *recipient* o da fatto del Cliente.

6.6 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione del Servizio, annullamento o sospensione della richiesta di portabilità il tempo e le modalità necessarie a dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti. Operando nel

rispetto delle prescrizioni di Legge, anche in merito alle verifiche sulle richieste pervenute, Alfanews non risponderà del cambiamento di operatore effettuato contro la volontà del Cliente, né si farà carico degli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione quo ante, mantenendo il diritto al rimborso di eventuali costi aggiunti allorché documentabili.

6.7 In caso di cessazione del Servizio, senza richiesta di portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione può essere riassegnata, senza che il Cliente possa vantare pretese verso Alfanews per la perdita e/o per l'utilizzo della numerazione da parte di terzi.

## 7. ApparatI e Apparecchiature

7.1 I sistemi hardware e/o software, i dispositivi di accesso, e comunque il complesso delle Apparecchiature, comprese di apparati (quali, tra gli altri il modem, il router, i telefoni e i centralini VoIP) destinati alla fruizione dei Servizi oggetto delle presenti condizioni sono forniti al Cliente in noleggio (operativo), allorché il Cliente abbia sottoscritto il relativo contratto o in comodato d'uso secondo quanto stabilito nell'Offerta commerciale.

In difetto di diversa determinazione e fatto salvo quanto specificamente previsto nell'Offerta aderita, gli ApparatI si intendono forniti in godimento a titolo di comodato d'uso ai sensi degli artt. 1803 e ss. del Codice Civile.

Fatto salvo quanto previsto nel successivo art. 15, Alfanews si riserva il diritto di fornire, a propria cura e spese e alle stesse condizioni dette, ApparatI equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati e prescelti dal Cliente, al momento dell'adesione del Servizio, o di sostituirli durante la vigenza del Contratto, allorché esigenze tecniche lo richiedano.

7.2 La consegna, la configurazione e l'installazione degli ApparatI sono disciplinate dalla Offerta. Per espressa richiesta del Cliente di ricevere gli ApparatI senza l'intervento dell'installatore autorizzato da Alfanews, essi potranno essere consegnati, entro il termine di attivazione del Servizio, mediante corriere e a spese del Cliente, nel domicilio da questi indicato. In tal caso, la loro configurazione e installazione, indispensabili per l'utilizzo del Servizio, sono a cura del Cliente che, al fine, seguirà le istruzioni fornite da Alfanews, e a sue spese.

7.3 Il Cliente deve utilizzare gli ApparatI in conformità alla loro destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, custodendoli con la dovuta diligenza e seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Alfanews e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, con divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo durante la vigenza del rapporto con Alfanews.

La mancata diligenza del Cliente al fine avrà come conseguenza quella per cui per gli eventuali malfunzionamenti ad essa riconducibili non si farà carico Alfanews e i costi di eventuali riparazioni e le sostituzioni saranno addebitati al Cliente.

7.4 Il Cliente deve custodire e conservare gli ApparatI con cura e diligenza, assumendosi, dalla data in cui li riceve in consegna o in cui gli vengono installati, ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza dell'uso proprio degli ApparatI, al caso fortuito e alla forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli ApparatI di Alfanews è riservato agli

addetti autorizzati da questa, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparat e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di sua iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Alfanews, fatti salvi gli obblighi del Cliente alla cessazione del Contratto.

In difetto, il Cliente risponderà degli eventuali malfunzionamenti, manlevando al fine Alfanews che, in caso di riparazioni e di sostituzione, potrà addebitarne i costi al Cliente.

7.5 Gli Apparat sono forniti dal produttore con garanzia di sicurezza prevista dalla normativa nazionale e comunitaria. Alfanews non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o a eventuali difetti degli apparati concessi in noleggio o in comodato, obbligandosi solo alla sostituzione dell'apparecchio che risultasse difettoso per difetto di fabbricazione.

A seguito di segnalazione che il Cliente farà pervenire nei termini previsti dal successivo art. 11, Alfanews curerà comunque la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato o in noleggio, la riparazione e la eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti, tranne nel caso in cui i malfunzionamenti si siano determinati per fatto del Cliente come previsto nei precedenti commi 7.3 e 7.4, Tanto anche in coerenza con quanto specificato dall'art. 128, comma 3, del Codice del consumo (per come novellato dal D.lgs. n. 170/2021) in merito all'esclusione degli obblighi di garanzia di conformità in costanza dei "contratti di fornitura di un contenuto digitale o di un servizio digitali *digitale, i quali rientrano nel campo di applicazione delle disposizioni di attuazione della direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 2015, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti digitali o servizi digitali*".

7.6 Quando il Contratto cessa la propria efficacia, per qualsiasi motivo, il Cliente deve restituire a Alfanews, a sue cura e spese, l'Apparato o gli Apparat fornitigli in noleggio o in comodato d'uso, entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto, nello stesso stato in cui sono state consegnate, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutte le parti e dotazioni accessorie (manuali, cavi, etc).

In difetto, o comunque se ne fa richiesta, Alfanews può recuperare l'Apparato con addebito al Cliente delle relative spese (queste quantificabili, quanto alle attività di disinstallazione, in ragione dei costi di chiamata e orari per l'assistenza non gratuita, e quanto alle spese vive di trasporto sulla base di tariffario di primario corriere nazionale, tenuto conto del numero di Apparat e relativo peso, e della distanza dalla sede di Alfanews).

## **8. Durata del Contratto, disdetta e recesso**

8.1 Il Contratto ha una durata iniziale che, se non diversamente specificata, pari a 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione. Salvo disdetta del Cliente che dovrà pervenire a Alfanews con lettera raccomandata a/r o PEC almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, per ulteriori periodi di uguale durata. In caso di disdetta, non sono

addebitati al Cliente corrispettivi per i costi relativi alla cessazione, se non eventuali commissioni dovute alla scadenza del Contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione agli Apparat secondo quanto previsto dal precedente art. 7.

8.2 Nel caso in cui il Contratto sia concluso fuori dai locali commerciali (es. tramite rivenditore), il Cliente/Consumer potrà recedere dal presente Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 52 del Codice del consumo.

8.3 Senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi, il Cliente/Consumer potrà recedere dal Contratto con comunicazione da inviare agli indirizzi di Alfanews, come indicati nell'art. 20, nei 14 (quattordici) giorni successivi alla conclusione dello stesso (art. 3). Alfanews al fine mette a disposizione del Cliente/Consumer le informazioni necessarie e il Modulo di recesso attraverso il sito alla pagina dedicata alla documentazione informativa.

8.4 Il diritto di recesso si intende esercitato nei termini suddetti, allorchè il Cliente/Consumer invii a Alfanews la relativa comunicazione prima della scadenza del periodo di recesso.

8.5 Alfanews offre al Cliente/Consumer, oltre al Modulo da compilare per la comunicazione di recesso, anche l'opzione di compilarlo e inviarlo elettronicamente agli indirizzi indicati nel Modulo stesso. In tal caso, Alfanews comunica senza indugio al Cliente/Consumer una conferma di ricevimento, su un supporto durevole (posta elettronica per esempio), dell'istanza di recesso

8.6 Alfanews rimborserà tutti i pagamenti nel caso ricevuti dal Cliente/Consumer senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informata della decisione di questi di recedere dal Contratto. Alfanews eseguirà il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento previsto nel Modulo/Contratto di adesione, salvo che questi abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che il Cliente/Consumer non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Il Cliente/Consumer prende atto che, nel caso di richiesta di cambio operatore, il recesso non comporta il ripristino automatico della situazione quo ante.

Il Cliente/Consumer sarà tenuto a restituire a sua cura e spese i prodotti ("Apparat"), se già ricevuti in consegna, agli indirizzi comunicati da Alfanews anche per il tramite delle presenti Condizioni.

La restituzione dovrà avvenire entro i 14 (quattordici) giorni previsti per l'esercizio del diritto di recesso, o comunque entro lo stesso termine, il Cliente deve dare dimostrazione dell'avvenuta spedizione. Il prodotto restituito non dovrà presentare danni o manomissioni e dovrà essere spedito in un adeguato imballaggio, integro e corredato di tutti gli accessori originali contenuti nella confezione ricevuta.

Allorchè non siano state rispettate le condizioni dette, Alfanews non sarà obbligata al rimborso, né vi sarà tenuta nel caso di smarrimento del pacco contenente i prodotti durante la spedizione, poiché il rischio di questa rimane a carico del Cliente/Consumer fino alla consegna degli Apparat presso la sede di Alfanews.

8.7 Salvo quanto previsto nei commi successivi, Il diritto di recesso è escluso dopo la completa prestazione del

Servizio, laddove in specie possibile, se l'esecuzione dello stesso è iniziata con l'accordo espresso del Cliente/Consumer e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del Servizio da parte di Alfanews.

Nel caso in cui il Cliente/Consumer richieda la prestazione del Servizio durante il periodo di recesso, dovrà formulare istanza scritta e esplicita in tal senso, nel caso accettando anche la perdita del diritto di recesso garantitogli dall'art. 52 del Codice del consumo.

8.8 Durante l'esecuzione del Contratto, il Cliente ha il diritto di recedere in ogni momento e senza alcuna penalità dal Contratto e/o di trasferire la sua utenza o le sue utenze telefoniche presso altro operatore. Può esercitare il suo diritto di recesso, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, da inviare agli indirizzi indicati nel successivo

art. 20, a meno che Alfanews non preveda modalità diverse che, nel caso, comunicherà tempestivamente al Cliente anche mediante la pagina dedicata alle informazioni all'utenza sul sito di Alfanews.

In tali casi è diritto di Alfanews addebitare al Cliente in un'unica soluzione tutti i "costi giustificati", ovvero quelli sostenuti per l'interruzione della fornitura o il trasferimento del Servizio, altresì Alfanews potrà richiedere la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti (Apparati), nel caso applicati.

In ogni caso le spese saranno contenute nei limiti del valore del contratto e saranno coerenti con i costi di disattivazione pubblicati sulla pagina "Trasparenza" del sito di Alfanews. E' fatto salvo quanto previsto in merito agli "Apparati" al precedente art. 7.

8.9 La comunicazione di recesso deve contenere almeno le generalità del Cliente, l'indirizzo civico di fornitura, i riferimenti identificativi del Contratto, il codice di trasferimento dell'utenza del Cliente, quale intestatario della stessa, e specificare l'eventuale richiesta di trasferimento verso un terzo fornitore.

Con il ricevimento della comunicazione di recesso, Alfanews e il Cliente non saranno tenuti ad adempiere oltre alle rispettive obbligazioni, salvo quelle derivanti dall'intervenuta esecuzione anche parziale del Contratto e fino alla data di efficacia del recesso.

A tal fine, Alfanews garantisce che la dismissione e il trasferimento avverranno nel termine di 30 (trenta) giorni coincidenti con il termine previsto per il preavviso, salvi i casi di forza maggiore e caso fortuito e ritardi non imputabili direttamente o indirettamente a Alfanews.

8.10 Il Cliente prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi, salvo quanto previsto dalla Legge.

8.11 Qualora il recesso dal Contratto riguardi soltanto alcuni dei Servizi attivati, il Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi ove tecnicamente possibile.

## **9. Corrispettivi, fatturazione e mezzi di pagamento**

9.1 Il Cliente deve pagare in favore di Alfanews gli importi stabiliti nel Contratto entro il termine indicato in fattura. Il pagamento deve essere integrale salvo quanto stabilito al seguente comma.

9.2 Le fatture sono emesse con la cadenza indicata nel Contratto. In difetto di diversa specificazione le fatture hanno cadenza bimestrale.

I canoni per i Servizi sono fatturati anticipatamente, gli importi variabili per Servizi tariffati a consumo sono fatturati posticipatamente; gli importi dovuti in relazione a prestazioni *una tantum* sono fatturati nella prima fattura utile dopo la prestazione stessa, salvo quelli per attivazioni e/o installazioni per le quali Alfanews si riserva di chiedere pagamento anticipato; tutti gli importi esposti in fattura saranno soggetti all'applicazione dell'IVA secondo la legge vigente al momento della fattura.

Nel caso in cui siano rilevati: a) volumi di traffico telefonico anomali rispetto al consumo medio del Cliente – in relazione ai Servizi con tariffazione a consumo, oppure b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione) limitatamente a servizi che prevedono tariffazione a consumo dell'accesso ad internet, Alfanews si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente in tutto o in parte i Servizi, previo avviso telefonico, secondo quanto previsto nel successivo art. 10. Le stesse misure potranno essere adottate da Alfanews anche per i nuovi Clienti, facendo riferimento in questo caso alle previsioni di utilizzo dei Servizi. In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi saranno riattivati da Alfanews non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato ed avrà prestato idonee garanzie al riguardo.

9.3 Le fatture sono recapitate in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente. Quest'ultimo, se richiesto, avrà titolo alla ricezione della medesima fattura in forma cartacea a mezzo del servizio postale al recapito indicato dal Cliente nel Contratto. In tale ultimo caso è previsto l'addebito delle relative spese di spedizione con posta prioritaria, specificatamente indicate all'interno del documento contabile.

9.4 Il pagamento dei corrispettivi fatturati al Cliente avverrà con i mezzi indicati nel Modulo/Contratto di adesione a cui al fine si rimanda.

Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi con addebito degli stessi mediante carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito ad Alfanews di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Spese, contributi, imposte o tasse inerenti il Contratto sono a carico del Cliente, salvo sia diversamente specificato.

9.5 Al fine di garantire al Cliente il controllo costante dell'andamento del traffico telefonico e dati, Alfanews mette a disposizione di questi un'area riservata dove vengono pubblicati i dati di fattura, nel rispetto della protezione dei dati personali, gestita tramite account compresa di password associata univocamente al Cliente che si registri al fine o li riceva per accedere al relativo servizio. Il Cliente risponderà di ogni conseguenza che dovesse derivare dall'uso improprio dell'account e Alfanews non potrà essere considerata responsabile della mancata diligenza prestata nella gestione dell'area riservata dal Cliente.

9.6 Alfanews si riserva di modificare il prezzo del canone e/o dei servizi resi, in presenza di variazioni di mercato che giustificano una tale modifica. La revisione dei prezzi dovrà essere comunicata per iscritto al Cliente nei



modi e nei termini stabiliti dall'art. 15 e il Cliente potrà esercitare il suo diritto di recesso nei modi e nei termini stabiliti dall'art. 8.

9.7 Il Cliente ha facoltà di avanzare reclamo sugli importi fatturati con ogni mezzo che Alfanews mette a disposizione al fine delle comunicazioni con i suoi clienti. Salvi i casi di particolare complessità, Alfanews riscontrerà tale reclamo nel termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione.

In caso di accoglimento del reclamo, Alfanews indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo sarà resa in forma scritta, e sarà adeguatamente motivata con l'indicazione gli accertamenti compiuti. Nell'occasione, Alfanews ribadirà al Cliente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie di seguito richiamate.

Qualora dovuti, l'indennizzo e/o il rimborso richiesto nella misura massima del 10% del canone mensile relativo al mese in corso, saranno liquidati da Alfanews con accredito sulla fattura successiva alla definizione del reclamo o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o del rimborso può esperire la procedura di conciliazione (art 18) ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS come modificata dalla Delibera n. 390/21/CONS.

Il Cliente che ha presentato formale reclamo, oppure, che, ai sensi della Delibera citata, ha poi avviato, previo reclamo, una procedura di conciliazione o, in caso di esito negativo di questa, una procedura di definizione della controversia davanti al CORECOM competente o, se ne ricorrono le condizioni, all'AGCOM nei confronti di Alfanews in merito ad un addebito, può sospendere il pagamento degli importi contestati, e solo di questi, fino alla definizione del reclamo. La sospensione si prolungherà per la durata massima di 3 (tre) mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione, termine entro il quale deve essere chiesta la definizione della controversia.

Restano ferme le conseguenze previste esclusivamente per il Cliente/Business per il ritardato pagamento delle somme che risultino dovute all'esito della procedura di definizione della controversia, di cui al comma che segue.

9.8 In caso di ritardo nei pagamenti, allorchè questo riguarda il Cliente/Business, decorso il termine di scadenza (15 giorni) dalla data di pagamento della fattura, si applicherà la disciplina di cui al D.lgs. n. 231/2002, il cui contenuto deve intendersi qui integralmente richiamato e trascritto, con decorrenza automatica degli interessi dal giorno successivo alla data di scadenza del pagamento indicata in fattura e con imputazione di interessi moratori nella misura prevista dall'art. 5 del suddetto decreto legislativo n. 231/2002.

9.9 Alfanews e il Cliente/Business convengono, inoltre, ai sensi dell'art. 6 del suddetto decreto legislativo n. 231/2002 del suddetto decreto legislativo n. 231/2002 che Alfanews ha diritto al risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte dal Cliente/Business, salva la prova del maggior danno, ove il Cliente/Business non dimostri che il ritardo non è a lui imputabile.

È comunque salvo il diritto di Alfanews, alla sospensione amministrativa dei Servizi e alla risoluzione del Contratto (cfr. art.10 e 17).

## **10. Obblighi di Alfanews - Sospensione dei Servizi**

10.1 Alfanews fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, nel rispetto delle presenti Condizioni, ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori di qualità dei Servizi erogati, come da relazioni e resoconti periodicamente pubblicati, e in applicazione dei relativi parametri a cui è tenuta in osservanza delle delibere dell'AGCOM. È fatta salva la possibilità per Alfanews di aggiornare in ogni momento le modalità tecniche di connessione alla rete pubblica di comunicazioni elettroniche e/o di erogazione del Servizio, per migliorare la qualità di questo, oppure, fermi i livelli minimi di qualità del Servizio, per ovviare a sopravvenuti impedimenti, temporanei o definitivi di fornitura.

10.2 In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Alfanews informa il Cliente con congruo preavviso e mezzi adeguati, indicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne dà altresì notizia sul sito di Alfanews.

Essa, inoltre, ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi, anche senza preavviso, in caso di guasti che interessino la rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, nel caso siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.

10.3. In caso di inadempimento del Cliente, Alfanews può sospendere, con congruo preavviso, la specifica fornitura interessata dall'inadempimento del Cliente e altra fornitura dedotta in Contratto ad essa collegata e tecnicamente inscindibile. Alfanews è consapevole che, ai sensi dell'art. 5 della Delibera 203/18/CONS come modificata dalla Delibera n. 390/21/CONS, non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia.

Rimane facoltà di Alfanews sospendere subito e integralmente la fornitura di cui al Contratto, previa comunicazione anche telefonica al Cliente, nei casi di frode, uso improprio o abusivo di un Servizio (ad es. in violazione dei divieti di cui all'art. 12); altrettanto accade se il Cliente sia già inadempiente e/o sia in ritardo con i pagamenti dovuti da almeno 2 mesi. Al fine, si specifica che il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.

Anche a tutela del Cliente, Alfanews, in via precauzionale, può sospendere in tutto o in parte il Servizio interessato da traffico anomalo (art. 9), salvo contattare il Cliente per comunicare a questi la circostanza e le verifiche del caso, al fine di valutare l'origine consapevole o meno del traffico in questione e

l'eventuale necessità di prevedere ulteriori possibilità per il blocco delle chiamate, già attivo, ai sensi dell'art. 2, comma 2.5, delle presenti Condizioni, ai fini di controllo del traffico dell'utenza intestata al Cliente. In tal caso si applicheranno le tariffe anticipate di cui al precedente art. 9, comma 9.5.

10.4 Fatta salva la sospensione del pagamento da parte del Cliente in caso di contestazione dei relativi importi, durante il periodo di sospensione il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi relativi alle prestazioni sospese. La sospensione, in tutto o in parte, della fornitura, lascia intatta la facoltà di Alfanews di risolvere il Contratto, e il suo diritto a interessi e indennità per ritardato pagamento nei confronti del Cliente/Business.

Inoltre, Alfanews non sarà in alcun modo responsabile qualora la sospensione impedisca l'accesso ad altri servizi erogati da terzi attraverso i Servizi sospesi.

10.5 Al fine di ottenere il ripristino della fornitura sospesa per inadempimento, il Cliente dovrà corrispondere a Alfanews quanto dovuto, a qualsiasi titolo, ragione o causa, ivi incluso un importo per il rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ai costi iniziali di attivazione di ciascun Servizio sospeso, al netto di eventuali promozioni. Alfanews riattiva la fornitura sospesa entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto integrale adempimento prima della eventuale risoluzione del Contratto.

10.6 A fronte del reclamo del Cliente che segnali un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio per motivi diversi da quelli tecnici, previsti nel presente articolo, Alfanews svolge i propri accertamenti entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione del reclamo e, quando la detta sospensione o cessazione amministrativa risulti disposta per causa imputabile a Alfanews in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, Alfanews riconosce automaticamente al Cliente, senza bisogno di ricevere apposita richiesta in tal senso, lo specifico indennizzo previsto dalla Delibera 347/18/CONS dell'AGCOM.

## **11. Assistenza, manutenzione e indennizzi**

11.1 Alfanews si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali di cui alla Legge e, in particolare, alle delibere di AGCOM e ad essi si conforma anche per i servizi di assistenza e manutenzione che fornisce. Per essi stabilisce nelle presenti Condizioni, come anche per il tramite del Modulo/Contratto di adesione e comunque dei documenti informativi presenti sul sito, le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate a suo favore, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali e dei livelli di qualità; nonché in merito ai casi e alla misura degli indennizzi spettanti al Cliente per determinati inadempimenti contrattuali, e la disciplina per il rimborso di eventuali erronei addebiti.

11.2 Alfanews mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio Clienti di assistenza tecnica, amministrativa e commerciale, raggiungibile per via telefonica o telematica, secondo le modalità meglio

descritte nel Modulo/Contratto di adesione a cui si rimanda.

Per l'assistenza tecnica, Alfanews prevede e pubblica (sulla pagina "Trasparenza" del sito) un listino prezzo per le attività di assistenza e manutenzione on site e da remoto.

11.3 Anche i reclami possono essere anticipati al Servizio Clienti telefonicamente (indicare il numero 057548363), via mail ([assistentatecnica@largabanda.it](mailto:assistentatecnica@largabanda.it)) o, ove disponibile, utilizzando l'apposita sezione del Sito Internet (<https://www.largabanda.it/segnalazione-guasti>)

11.4. Anche ai sensi dell'articolo 1227 cod. civ., il Cliente deve dare immediata comunicazione a Alfanews del disservizio, ritardo, guasto o malfunzionamento con formale reclamo.

Il Cliente deve fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno e limitare rimborsi e indennizzi a carico di Alfanews. Il reclamo del Cliente deve essere tempestivo e, qualora il riscontro di Alfanews richieda verifiche sui dati di traffico, deve essere recapitato entro e non oltre 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico, risultando altrimenti pregiudicato il diritto di difesa di Alfanews rispetto alla contestazione del Cliente.

11.5. In caso di intervento on site, il Cliente deve dare accesso ai locali di sua pertinenza a Alfanews o terzi da questa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, in data e orario lavorativo concordati, per le verifiche e gli interventi tecnici necessari in relazione ai disservizi lamentati e/o agli interventi di manutenzione che si rendano comunque necessari.

In caso di rifiuto da parte del Cliente, Alfanews, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura fintanto che il Cliente non consenta l'accesso a garanzia del buon esito dell'intervento. Il termine per la riparazione e/o ripristino si intende sospeso finché perdura l'impedimento.

11.6. L'intervento di Alfanews è escluso nel caso in cui i malfunzionamenti o i disservizi reclamati sono dovuti a dolo o a colpa del Cliente o di terzi, o a malfunzionamenti e/o a inidoneità degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, o anche nel caso in cui l'intervento di Alfanews venga rifiutato e/o comunque impedito dal Cliente nella data/orario previamente concordati.

## **12. Obblighi del Cliente**

12.1 Oltre a quanto già riportato dalle presenti Condizioni in merito alle sue responsabilità, il Cliente si impegna nei confronti di Alfanews a: a) utilizzare apparecchiature debitamente omologate e conformi alle normative in vigore, se esse non fornite da Alfanews o da chi per essa, altresì compatibili con quelle fornite da Alfanews, fornendo alla stessa tutte le informazioni ed i chiarimenti richiesti al riguardo; oltre a consentire le verifiche e i sopralluoghi necessari ai fini delle verifiche di compatibilità con il sistema di rete di Alfanews; b) non utilizzare il servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative a operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le leggi e normative vigenti; c) adottare ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino il servizio per le finalità espressamente vietate dalla precedente lettera b); d) non modificare le specifiche tecniche dei servizi forniti

da AlfaneWS sia da Contratto che da terzi;  
e) attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da AlfaneWS, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati, e/o dall'operare a qualsiasi titolo sulla rete di AlfaneWS, anche solo per eseguire riparazioni. Il Cliente prende atto che, a fronte di usi contrari a tali divieti, è facoltà di AlfaneWS sospendere la fornitura del Servizio interessato dall'inadempimento (e i Servizi correlati), secondo quanto meglio descritto nel precedente art. 10, fatta salva la risoluzione del Contratto.

12.2 Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile dell'uso improprio del Servizio che riconosce essere a sé riconducibili.

12.3 Il Cliente si impegna a garantire e manlevare AlfaneWS da eventuali richieste risarcitorie o di indennizzi provenienti da terzi (comprese le sanzioni pecuniarie irrogate dalle autorità competenti) e da qualsivoglia danno, responsabilità, perdita, costi e spese derivanti, direttamente o indirettamente, dalla violazione degli obblighi descritti al precedente comma 12.1.

### **13. Responsabilità e manleve**

13.1 AlfaneWS non è responsabile dei malfunzionamenti, disservizi, guasti e interruzioni anche parziali nel caso dipendenti da apparati e servizi di terzi fornitori prescelti dal Cliente, allorché connessi al Servizio prestato da AlfaneWS in ragione del Contratto, e anche nel caso in cui essi siano incompatibili con gli Apparati e i Servizi forniti e prestati da AlfaneWS.

13.2 AlfaneWS non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, per perdita di dati, per danni diretti o indiretti, causati da: (a) forza maggiore (es. incendi, sismi, alluvioni, frane e smottamenti, crolli di edifici, eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, etc.), (b) caso fortuito; (c) fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa: la manomissione o l'intervento non autorizzato sugli Apparati o sulle modalità di fruizione dei Servizi; l'uso o il collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure installati dal Cliente o da terzi per il Cliente in violazione di Legge; l'uso improprio, abusivo o fraudolento dell'oggetto della fornitura; l'interruzione totale o parziale dell'alimentazione elettrica; la mancata predisposizione da parte del Cliente di idonei sistemi di protezione di rete; le interferenze dipendenti da specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili, non dichiarate dal Cliente e ignote a AlfaneWS al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare il segnale di un collegamento, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente.

Per quanto qui non specificamente riportato, vale quanto prescritto nel precedente art. 12.

13.3 Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto e, ferme restando le norme imperative di legge (ed escluso il dolo o la colpa grave), resta inteso che ciascuna parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto. La

responsabilità di AlfaneWS sarà limitata al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti nel caso subiti dal Cliente, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari, nonché per i danni da lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale del Cliente. La responsabilità di AlfaneWS per lucro cessante deve considerarsi contenuta entro il limite massimo del corrispettivo complessivamente ed effettivamente versato dal Cliente per il Servizio interessato dall'inadempimento nell'anno precedente lo stesso, al netto di rimborsi, indennizzi e penali.

13.4 Il Cliente è responsabile e deve tenere indenne AlfaneWS da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, anche legale, che trovino causa o motivo in qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti di AlfaneWS aventi causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o in fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.

### **14. Proprietà intellettuale**

14.1 Qualora AlfaneWS abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparati, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di AlfaneWS ovvero dei suoi licenzianti, e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente. I diritti discendenti da eventuali brevetti, disegni industriali, marchi registrati o no, come ogni altro diritto di privativa eventualmente connesso ai servizi prestati da AlfaneWS si intendono ad esso riconducibili in via esclusiva e altrettanto vale per i diritti dei suoi eventuali licenzianti, rispetto ai quali vale il divieto per il Cliente di cui al successivo comma.

14.2 Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del materiale in questione, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del Servizio, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico. Qualsiasi contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi e che sia messo a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi sarà utilizzato da questi nel rispetto di tali diritti.

14.3 Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o di terzi e si impegna a manlevare e tenere indenne AlfaneWS da qualunque conseguenza pregiudizievole, secondo quanto previsto dall'art. 12.

### **15. Modifiche del Contratto**

15.1 Nei limiti consentiti dalla Legge, AlfaneWS potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché, variare le presenti Condizioni, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere comunicate al Cliente nei modi previsti nei commi che seguono.

15.2. Le comunicazioni da Alfanews al Cliente saranno effettuate, in via preferenziale, per iscritto e inviate unitamente alle fatture almeno 30 (trenta) giorni prima dall'entrata in vigore delle modifiche. Nel rispetto dei termini indicati, le comunicazioni potranno essere effettuate anche mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente.

Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo anche il sito di pertinenza di Alfanews, mediante la pubblicazione delle modifiche intervenute sulla pagina dedicata alla documentazione informativa, con avviso sulla home page.

15.3 Le modifiche di cui all'art.15.1 che comportino un aumento del prezzo dei Servizi o altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinino un peggioramento della sua posizione contrattuale saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto, secondo le modalità e nei termini stabiliti dall'art. 8, commi 8.9 e ss., senza penali e con effetto immediato,

15.4 L'avvenuto recesso rende inapplicabili le modifiche ed è efficace dalla data di entrata in vigore delle modifiche stesse; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche si intendono accettate. Qualora il Cliente, nel recedere, abbia chiesto il passaggio ad altro fornitore, pendente il passaggio, si applicano le condizioni previgenti alle modifiche – e qualora Alfanews non riesca a evitare tecnicamente l'applicazione della modifica, essa provvede al tempestivo storno o rimborso delle somme poste a carico del Cliente in ragione di essa.

15.5 Ogni modifica e/o integrazione del presente Contratto, anche allorché richiesto dal Cliente, dovrà essere effettuata per iscritto. Le modifiche o le integrazioni dipendenti da disposizioni inderogabili di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

## **16. Cessione e subentro nel Contratto**

16.1 In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale di Alfanews il Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni.

16.2 Alfanews potrà cedere il Contratto ad altro operatore di telecomunicazioni licenziatario nelle forme e nei modi previsti dall'art. 1407 c.c., purché le condizioni contrattuali per il Cliente restino invariate.

16.3 Il Cliente non potrà cedere il Contratto se non previo consenso scritto da parte di Alfanews.

## **17. Risoluzione del Contratto**

17.1 Salva la facoltà di chiedere la risoluzione del presente rapporto per qualsiasi altro inadempimento agli impegni contrattuali assunti e impregiudicata ogni azione per risarcimento danni, le parti convengono clausola risolutiva espressa per la violazione, anche parziale, degli obblighi contenuti negli articoli delle presenti Condizioni quali quelle relative a: la veridicità, l'esattezza e la completezza di informazioni e/o documenti resi dal Cliente ai fini e in relazione al Contratto (artt. 2 e 12); le condizioni atte a pregiudicare la regolarità dei pagamenti (artt. 9 e 12); le attività a

cura del Cliente propedeutiche alla fornitura (artt. 2, 4, 5 e 12); l'accessibilità e la disponibilità dei locali del Cliente per lo svolgimento delle attività propedeutiche alla fornitura (artt. 2, 4, 5, 11 e 12); l'utilizzo da parte del Cliente di apparecchiature non debitamente omologate e conformi alle normative in vigore (art. 12); l'utilizzazione del Servizio per l'effettuazione di comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le leggi e normative vigenti o che violino diritti di terzi garantiti da privative (art. 12); l'utilizzazione del servizio per attività che comportino violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti; la mancata adozione delle cautele idonee ad evitare che terzi utilizzino il Servizio per le finalità vietate dall'art. 12; la modifica delle specifiche tecniche dei servizi forniti da Alfanews (art. 12); l'uso del Servizio contrario a norme di legge e/o l'uso improprio del Servizio (art. 12); il rifiuto del Cliente di ritirare l'Apparato o l'impossibilità della consegna dello stesso in conseguenza di trasferimenti non comunicati a Alfanews o di erronea indicazione dei propri dati da parte del Cliente (art. 12); la violazione da parte del Cliente dell'obbligo di custodire con diligenza le apparecchiature per la fruizione del Servizio, nonché per l'ipotesi in cui siano richiesti o intervengano fallimento, concordato preventivo o altra procedura concorsuale nei confronti del Cliente o la sua azienda venga sottoposta a liquidazione, sequestro o pignoramento (artt. 3 e 12).

17.2 Scaduto il termine indicato in fattura a carico del Cliente per il pagamento, previa diffida ad adempiere entro il termine di 15 (quindici) giorni, Alfanews può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 c.c.: (i) limitatamente agli Apparati e/o limitatamente allo specifico Servizio non pagato e a altri Servizi collegati la cui fornitura sia tecnicamente inscindibile dai primi; e (ii) per l'intero Contratto, nei casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio, e quando il Cliente, nell'arco di 2 mesi, sia venuto meno o abbia accumulato un ritardo ingiustificato nell'adempimento degli obblighi di pagamento, fatti salvi gli eventuali reclami che il Cliente può esperire per contestare i pagamenti richiesti.

17.3 Nei casi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, salvo in ogni caso il diritto di Alfanews al risarcimento del maggior danno, il Cliente deve corrispondere in un'unica soluzione tutti gli importi maturati fino alla data della risoluzione, comprensivi: degli interessi e delle indennità di ritardato pagamento; degli sconti e dei vantaggi economici riconosciuti al Cliente, quali costi per le prestazioni già eseguite; di un importo per le prestazioni di disattivazione pari alle commissioni previste alla scadenza del Contratto; di un importo per le spese di recupero degli Apparati, allorché si renda necessario, da determinarsi, quanto alle attività di disinstallazione dei medesimi, in funzione del costo orario per l'assistenza, e quanto alle spese vive di trasporto sulla base di tariffario di primario corriere nazionale, tenuto conto del numero e peso degli Apparati, e della distanza dalla sede di Alfanews.

17.4 Alfanews può risolvere il Contratto per eccessiva onerosità della prestazione ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1467 cod. civ.; parimenti, potrà risolverlo per impossibilità sopravvenuta della prestazione ai sensi e per gli effetti degli articoli 1463 e ss c.c. al verificarsi tra l'altro di: circostanze atte a ostacolare il regolare

adempimento e/o tali da rendere la corretta esecuzione del Contratto impossibile o gravemente problematica per impedimenti tecnici, e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse, servizi e prestazioni di rete, autorizzazioni, permessi o altri requisiti amministrativi.

17.5 Nei casi di cui sopra, Alfanews comunica la risoluzione al Cliente a mezzo di raccomandata A/R, eventualmente anticipata via posta elettronica.

### **18. Procedura di conciliazione**

18.1 Il Cliente che lamenti la violazione di un suo diritto dipendente dal presente Contratto o anche dalla Legge, e nel caso intenda adire l'autorità giudiziaria per far valere i suoi diritti, deve preventivamente esperire il tentativo di conciliazione di cui alla Legge, e in particolare alla Delibera n. 203/18/CONS come modificata dalla Delibera n. 390/21/CONS.

18.2 La procedura in questione si consuma per il tramite della piattaforma "Conciliaweb" al cui accesso gli utenti sono autorizzati secondo le modalità stabilite nel regolamento dall'AGCOM di cui alla Delibera (<https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>); in alternativa, la Delibera prevede che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere intrapreso presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n.661/15/CONS, allorchè ricorrano le condizioni previste dagli artt. 141 e ss. del D.lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo);
- gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera sopra richiamata, allorchè ricorrano le condizioni previste dagli artt. 141 e ss. del D.lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo);
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

18.3 Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti controversi in caso di conciliazione parziale, il Cliente può chiedere al CORECOM competente di definire la controversia, se non sono decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione e se, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, non sia già stata adita l'autorità giudiziaria. La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori rimane invece di competenza dell'AGCOM.

### **19. Lingua del contratto**

19.1 Le presenti Condizioni sono redatte in lingua italiana. In caso di traduzione in altre lingue, eventuali dubbi interpretativi dovranno essere risolti sulla base del testo redatto in italiano; in ogni caso la versione in lingua italiana sarà sempre considerata prevalente rispetto alle altre lingue.

### **20. Comunicazioni**

20.1 Le comunicazioni spedite a mezzo raccomandata A/R avranno effetto dal momento del ricevimento, mentre quelle inviate a mezzo di posta elettronica certificata avranno effetto immediato. Le comunicazioni trasmesse via e-mail avranno effetto soltanto se seguite da e-mail che ne confermano l'avvenuta ricezione, e ciascuna parte si obbliga ad inviare immediatamente la conferma di avvenuta ricezione nel momento in cui il messaggio è pervenuto.

20.2 Alfanews e il Cliente si obbligano a comunicare, nel corso della vigenza del presente contratto, ogni variazione dei rispettivi indirizzi. In caso di mancata comunicazione della variazione, tutte le comunicazioni che saranno effettuate in base ai vecchi recapiti avranno piena efficacia e validità.

20.3 I recapiti di Alfanews dove il Cliente potrà far pervenire le comunicazioni previste nel presente Contratto sono:

- indirizzo: Via Fossombroni 6-8, 52010 Subbiano (Ar)
- e-mail: [commerciale@alfanews.com](mailto:commerciale@alfanews.com)
- PEC: [alfanews@pec.it](mailto:alfanews@pec.it)

20.4 Si considereranno validi ai fini del presente Contratto, salvo modifiche e variazioni intervenute nei modi detti durante l'esecuzione degli stessi, i recapiti dichiarati dal Cliente nel Modulo/Proposta di adesione.

### **21. Controversie e foro competente**

21.1 Fatto salvo quanto previsto nel precedente art.18, tutte le controversie di cui sia parte il Cliente in qualità di consumatore, inerenti all'interpretazione, l'esecuzione o la validità del presente contratto saranno devolute alla competenza inderogabile del foro del consumatore. Diversamente vigono le normali regole di competenza.

### **22. Clausole finali**

22.1 Il presente Contratto, incluse le premesse e gli allegati che ne formano parte inscindibile e sostanziale, contiene integralmente tutte le pattuizioni intervenute tra le parti e sostituisce qualsiasi precedente accordo orale e/o scritto.

22.2 L'invalidità e/o inefficacia, anche sopravvenuta/e, di una o più clausole non comporterà l'invalidità, l'inefficacia o lo scioglimento del presente Contratto.

22.3 I Clienti rinunciano espressamente al diritto di contestare la validità del presente Contratto e di tutti i futuri contratti stipulati attraverso lo scambio di e-mail adducendo quale unico motivo lo strumento informatico e/o telematico.

### **23. Protezione dei dati personali**

23.1 Tutti i dati personali del Cliente sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Si specifica che ove sia richiesta la prestazione del consenso per attività di marketing, essa è libera. Per avere tutte le informazioni necessarie si rinvia all'informativa privacy accessibile tramite link posto nel footer delle pagine del sito, nonché alle informative privacy accessibili tramite i link posti nei form in esso presenti.

### **24. Legge applicabile**

24.1 Al presente contratto si applica la legge italiana.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente e specificamente le clausole contenute nei seguenti articoli:

art. 3: Conclusione del contratto e riserva di accettazione; art. 4: Servizi di connettività; art. 5: Attivazione del Servizio; art. 6: Servizi di portabilità; art. 7: Apparati e Apparecchiature; art. 8: Durata del Contratto, disdetta e recesso; art. 9: Corrispettivi, fatturazione e mezzi di pagamento; art. 10: Obblighi di Alfanews - Sospensione dei Servizi; art. 12: Obblighi del Cliente; art. 13: Responsabilità e manleve; art. 15: Modifiche del Contratto; art. 17: Risoluzione del Contratto; art. 18: Procedura di conciliazione.