

## Premesse

La Alfanews S.r.l. è una società autorizzata dal Ministero dello sviluppo economico (di seguito anche il MISE) alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale in qualità di Internet Service Provider (autorizzazione n. 1908730516).

Alfanews S.r.l. ha registrato il marchio figurativo "Largabanda" che utilizza per la promozione, anche mediante il sito omonimo, dei suoi servizi e anche nella documentazione contrattuale, come il presente, con cui regola i rapporti con i suoi clienti.

Il presente costituisce anche la sintesi contrattuale messa a disposizione del Cliente/Consumer prima della conclusione del Contratto, in ossequio agli obblighi facenti capo a Largabanda e di cui all'art. 98 quater decies, comma 3, del D.lgs. n. 259/2003 (il Codice delle comunicazioni elettroniche).

Le informazioni di seguito, come anche le Condizioni generali di contratto (CGC) saranno messe a disposizione degli utenti attraverso il sito [www.largabanda.it](http://www.largabanda.it) alla pagina [www.largabanda.it/trasparenza](http://www.largabanda.it/trasparenza) e su richiesta tramite supporto durevole (es. posta elettronica per esempio), in modo da consentire ai clienti, soprattutto ai clienti/consumer di scaricarle in ogni momento.

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. 206/2005 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, allorché applicabili, che il Réseaux IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per l'uso di indirizzi IP pubblici.

### Scelta dei servizi – Offerta commerciale

Il Cliente richiede di poter aderire al servizio descritto nel Modulo di Adesione/Offerta Commerciale (allegato secondo i termini e le CGC che qui si hanno per integralmente richiamate e nel Listino Servizi) che, insieme agli altri allegati richiamati costituiscono parte integrante del presente Modulo/Contratto di adesione.

### Conclusione del Contratto e attivazione dei servizi

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

In particolare, Largabanda si riserva il diritto di non concludere il contratto e di non attivare ed erogare il Servizio nei casi descritti nelle CGC, a cui integralmente si rimanda.

Dal canto suo, il Cliente può revocare la sua proposta anche per via telematica sino a che il Contratto non si sia concluso, fatti salvi i diritti di Largabanda 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.

Il Contratto si intende concluso al momento dell'attivazione del Servizio che potrà avvenire con o senza l'intervento dell'installatore. Largabanda comunica al Cliente, via mail o via PEC, a seconda dei casi, la data di avvenuta attivazione, in particolar modo nelle ipotesi in cui questa avvenga indipendentemente dall'intervento dell'installatore, e la stessa si intende regolarmente effettuata a decorrere dalla data indicata nella comunicazione di Largabanda. Nel caso in cui fosse previsto l'intervento dell'installatore,

il servizio si intende attivato all'atto della sottoscrizione da parte del Cliente del report di collaudo o del contratto e indipendentemente dalla comunicazione di Largabanda.

### Spese per l'Installazione

Le spese in questione sono quelle previste nel listino prezzi e costi (pubblicato nel sito <https://www.largabanda.it> sezione Trasparenza) che comprendono i compensi per l'installazione, l'attivazione del servizio e il materiale e la manodopera necessari al fine.

### Servizi di connettività

Il Cliente, contestualmente al Servizio di fonia VOIP, alle stesse condizioni previste per la conclusione del Contratto, può richiedere il servizio di connettività, anche quando si determini in tal senso in alternativa allo stesso servizio fornito da parte di altro operatore. 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 Largabanda, l'indirizzo IP tornerà nella completa disponibilità di questa, nei termini concordati e accettati dal Cliente e riassunti nel Modulo IP.

### Servizi aggiuntivi e promo

I servizi aggiuntivi o anche l'adesione a specifiche promozioni – i cui contenuti sono consultabili anche sul sito – sono richiesti dal Cliente a Largabanda e possono essere attivati, a pagamento o gratuitamente, insieme quelli già aderiti e sono in genere a questi connessi. Sono previste anche offerte a pacchetto. Anche per queste si rimanda all'Offerta commerciale.

### Servizio di portabilità

Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia che abbia in essere con Largabanda un contratto di Service Provider Portability, chiedendo a Largabanda l'attivazione del Servizio di *Number Portability* che sarà prestato da Largabanda 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 Largabanda contestualmente alla proposta di contratto.

### Servizio pubblicazione in elenco

Il numero assegnato al Cliente (sia nativamente da Largabanda, sia in

regime di portabilità) potrà essere pubblicato nell'elenco telefonico pubblico su richiesta del Cliente.

#### **Blocco chiamate**

Salva diversa richiesta del Cliente, Largabanda attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a servizi a sovrapprezzo 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 Largabanda 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.

#### **Apparati e apparecchiature**

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 aderiti dal Cliente sono forniti al Cliente in noleggio (operativo), allorchè il Cliente abbia sottoscritto il relativo contratto o in comodato d'uso secondo quanto stabilito nell'Offerta commerciale.

Quando il Contratto cessa la propria efficacia, per qualsiasi motivo, il Cliente deve restituire a Largabanda, a sue cura e spese, l'Apparato o gli Apparati 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, Largabanda 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 Apparati e relativo peso, e della distanza dalla sede di Largabanda). Fatto salvo quanto previsto nel paragrafo che segue.

#### **Durata, proroga e recesso**

Il Contratto ha una durata iniziale che, se non diversamente specificata in base anche a obblighi di Legge (art. 98 septies decies, comma 1, del Codice delle comunicazioni elettroniche), è pari a 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione. E' fatta salva la disdetta del Cliente che dovrà pervenire a Largabanda 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 Apparati quando dovuti ai sensi di Legge.

Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, Largabanda, ai sensi dell'art. 98 septies decies, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, informa il Cliente, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole (posta elettronica per

esempio), circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di recesso dal contratto e migliori tariffe relative ai suoi servizi.

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. Senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi, il Cliente/Consumer potrà recedere dal Contratto con comunicazione da inviare agli indirizzi di Largabanda nei 14 (quattordici) giorni successivi alla conclusione dello stesso.

Il Cliente/Consumer sarà tenuto a restituire a sua cura e spese i prodotti ("Apparati"), se già ricevuti in consegna, agli indirizzi comunicati da Largabanda.

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 da Largabanda nelle CGC o a quelli diversi nel caso comunicati dalla Società con mezzi congrui al fine.

Largabanda 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 Largabanda.

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

Il Cliente deve pagare in favore di Largabanda gli importi stabiliti entro il termine indicato in fattura.

Largabanda si riserva di modificare il prezzo del canone e/o dei servizi resi, in presenza di variazioni di mercato che giustifichino una tale modifica. La revisione dei prezzi dovrà essere comunicata per iscritto al Cliente nei modi e nei termini stabiliti dalle CGC e il Cliente potrà esercitare il suo diritto di recesso nei modi e nei termini sopra descritti e di cui alle CGC a cui integralmente si rimanda.

In difetto di diversa specificazione le fatture hanno cadenza mensile o bimestrale e alcuni degli importi possono essere richiesti anticipatamente, secondo quanto descritto nelle CGC.

Tutti gli importi esposti in fattura saranno soggetti all'applicazione dell'IVA secondo la legge vigente al momento dell'emissione della fattura.

Le fatture sono recapitate in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente. È necessario generarne una stampa e procedere alla relativa archiviazione come da prassi a norma di legge. Al fine di garantire al Cliente il controllo costante dell'andamento del traffico telefonico, Largabanda mette a disposizione di questi un'area riservata dove vengono pubblicati i dati di fattura.

Il pagamento dei corrispettivi fatturati al Cliente avverrà con i mezzi indicati nel presente Modulo/Contratto di adesione, ovvero mediante:

- SEPA CORE DIRECT DEBIT
- Carta di credito su <https://www.largabanda.it/pagamento>
- Bonifico bancario o postale

Nel caso in cui il Cliente opti per l'addebito bancario, questi autorizza la Banca sopraindicata ad addebitare sul c/c indicato, nella data di scadenza dell'obbligazione o data prorogata d'iniziativa del creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini di incasso elettronici inviati da Largabanda e contrassegnati con le coordinate di questa (o aggiornate d'iniziativa di Largabanda), a condizione che vi siano disponibilità sufficienti e senza necessità per la banca di inviare la relativa contabile. Il Cliente ha facoltà di opporsi all'addebito entro 5 gg. lav. dopo la data di scadenza o data prorogata dal creditore. Le parti hanno facoltà di recedere in ogni momento dal presente accordo, con un preavviso pari a quello previsto nel contratto di conto corrente per il recesso da quest'ultimo rapporto, da darsi mediante comunicazione scritta. Il Cliente prende atto che sono applicate le condizioni già indicate nel contratto di conto corrente, in precedenza sottoscritto fra le parti, o comunque rese pubbliche presso gli sportelli della banca e tempo per tempo vigenti.

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti disposizioni, sono applicabili le "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e servizi connessi" a suo tempo sottoscritte dalle parti, che formano parte integrante del presente contratto.

#### Servizio di assistenza e reclami

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

Per l'assistenza tecnica, Largabanda prevede e pubblica nelle pagine dedicate del sito di sua pertinenza un listino prezzi per le attività di assistenza e manutenzione on site e da remoto, con esclusione delle attività compiute per telefono o in via telematica.

Anche i reclami possono essere anticipati al Servizio Clienti telefonicamente, via mail o, ove disponibile, utilizzando l'apposita sezione del sito Internet alla pagina <https://www.largabanda.it/segnalazione-guasti/>

In particolare:

- 1) per i PROFILI STANDARD, le segnalazioni per i guasti dovranno pervenire:
  - Per e-mail 24h/24h scrivendo all'indirizzo [assistenza@largabanda.it](mailto:assistenza@largabanda.it);
  - Per sms scrivendo al numero +39 3911204235 (questo numero funziona solo per gli sms, non è abilitato a ricevere chiamate);
  - Online Cliccando il pulsante "segnalazione guasti" presente sul sito [www.largabanda.it](http://www.largabanda.it) in home page;
- 2) per PROFILI PREMIUM, le segnalazioni per i guasti dovranno avvenire:
  - utilizzando il canale voce prioritario telefonando al numero +39 057528938 da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00;
  - Per e-mail 24h/24h scrivendo all'indirizzo [assistenza@largabanda.it](mailto:assistenza@largabanda.it);
  - Per sms scrivendo al numero +39 3911204235 (questo numero funziona solo per gli sms, non è abilitato a ricevere

chiamate);

▪Online Cliccando il pulsante "segnalazione guasti" presente sul sito [www.largabanda.it](http://www.largabanda.it) in home page;

- 3) Per ENTRAMBI I PROFILI
  - per richiedere informazioni su fatture, pagamenti e insoluti, sarà possibile far pervenire la richiesta.
    - o per e-mail 24h/24h scrivendo all'indirizzo [amministrazione@largabanda.it](mailto:amministrazione@largabanda.it);
    - o per telefono chiamando il numero +39 057548363 interno 2, martedì e giovedì dalle 10:00 alle 12:00;
    - o per WhatsApp scrivendo al numero +39 349 2373476
  - per richiedere informazioni commerciali per variazioni contrattuali, upgrade servizi, telefonia e pratiche VoIP, sarà possibile far pervenire la richiesta:
    - o per e-mail 24h/24h scrivendo all'indirizzo [commerciale@largabanda.it](mailto:commerciale@largabanda.it);
    - o per telefono chiamando il numero +39 057548363 interno 1, da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
    - o per WhatsApp scrivendo al numero +39 349 2373476

#### Modifiche del Contratto

Nei limiti consentiti dalla Legge e fatto salvo quanto già previsto nel paragrafo (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti), Largabanda potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché, variare le CGC, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere comunicate al Cliente.

Le comunicazioni da Largabanda al Cliente saranno effettuate, in via preferenziale, per iscritto e pubblicate sul sito dell'azienda.

Le modifiche 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. Nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della modifica, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza penali e con effetto immediato.

Non saranno applicate le condizioni che precedono, nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dalla Legge e dal diritto dell'Unione.

#### Risoluzione del contratto

Nei casi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, salvo in ogni caso il diritto di Largabanda 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 nel caso 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 caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva del Servizio e la prestazione indicata nel Contratto il Cliente/consumer ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.

Largabanda, nel caso fossero dovuti, applicherà gli indennizzi e i rimborsi dovuti per le ipotesi di inadempimento previste dalla Delibera n. 347/18/CONS.

#### **Procedura di conciliazione**

Il Cliente che lamenti la violazione di un suo diritto dipendente dal 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 al Codice delle comunicazioni elettroniche, e in particolare alla Delibera n. 203/18/CONS come modificata dalla Delibera n. 390/21/CONS.

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 predetta (<https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>), o per il tramite di strumenti alternativi elencati nella Delibera medesima e a cui le CGC rimandano.

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.

#### **Controversie e foro competente**

Fatto salvo quanto previsto nel punto precedente, 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.

#### **Protezione dei dati personali**

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.

#### **In conclusione,**

Il Cliente conferma di aver ricevuto il Modulo di Adesione Contrattuale e dichiara di essere stato informato circa la trasparenza tariffaria applicata da Largabanda e di averne preso visione attraverso il sito [www.largabanda.it](http://www.largabanda.it) alla pagina "Trasparenza".

Il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali del presente Contratto, del listino assistenza per interventi in loco/da

remoto, dei costi di disattivazione dei servizi, presenti nella sezione "Trasparenza" del sito web [www.largabanda.it](http://www.largabanda.it).

Luogo e data: \_\_\_\_\_

Firma del cliente

leggibile e per esteso: \_\_\_\_\_

#### **Approvazione clausole vessatorie di cui alle CGC**

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 delle CGC:

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 Largabanda - 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.

Luogo e data: \_\_\_\_\_

Firma del cliente

leggibile e per esteso: \_\_\_\_\_