

## **Articolo 1 - Oggetto**

1.1 - Le presenti Condizioni Generali di contratto (di seguito "Contratto") definiscono modalità e termini secondo cui F-NETWORK S.r.l. (di seguito "F-NETWORK") fornisce al Cliente i seguenti servizi di comunicazione elettronica: Servizi di comunicazione vocale (Servizio Voce) e Servizi di accesso ad Internet (Servizio Dati), congiuntamente o disgiuntamente anche "linea telefonica".

1.2 - Il Servizio Voce ed il Servizio Dati (di seguito "Servizi") vengono forniti da F-NETWORK associati a specifici profili di Offerta (di seguito "Offerta"). I relativi dettagli sono descritti nelle specifiche sezioni informative di ciascuna Offerta, essi formano, insieme alla Carta dei Servizi, parte integrante e sostanziale del Contratto. Per la fruizione del Servizio Dati e del Servizio VOIP è necessaria l'installazione presso la Sede Cliente di un modem.

1.3 - Le modalità di erogazione dei Servizi di cui all'Articolo 2 del presente Contratto sono riportate nelle specifiche sezioni dell'Offerta e nel materiale informativo reso disponibile da F-NETWORK attraverso i canali di comunicazione preposti. Il Contratto e l'Offerta sono pubblicati nell'apposita sezione del sito f-network.it dedicata al Cliente come di seguito definito.

1.4 - Il Cliente può richiedere l'attivazione dei Servizi solo per proprie esigenze di comunicazione, nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso (di seguito Sede Cliente), restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

1.5 - Qualora espressamente accettato dal Cliente, F-NETWORK potrà inviare le comunicazioni inerenti all'esecuzione del Contratto all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente medesimo.

## **Articolo 2 – Modalità di erogazione dei Servizi e Definizioni**

2.1 - I Servizi vengono forniti mediante utilizzo delle migliori Architettura di Rete e Tecnologia disponibili presso la Sede Cliente, nell'ambito della specifica offerta richiesta.

2.2 - Ai fini del presente Contratto, si intende per:

Apparecchiatura o Prodotto: apparati, sistemi di apparati e apparecchiature terminali collegati ad una rete pubblica di telecomunicazioni o altri dispositivi che il Cliente utilizza per usufruire dei Servizi;

Architettura di Rete o Accesso: modalità con cui viene realizzata la rete di accesso, da intendersi come tipologia di collegamento della Sede Cliente con la prima centrale telefonica (FTTC, FTTH, ADSL), o, in caso di FWA, con la stazione radio base, come di seguito specificato:

- FTTH (Fiber To The Home): rete di accesso che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino alla Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce) utilizzando la tecnologia GPON;
- FTTC (Fiber To The Cabinet): rete di accesso che utilizza portanti trasmissivi in Fibra Ottica a partire dalla centrale locale sino ad un nodo intermedio e portanti trasmissivi in rame per collegare tale nodo con la Sede Cliente. Tale architettura impiega, oltre alla Fibra Ottica (da centrale F-NETWORK a centralina su strada "Cabinet"), le tecnologie VDSL/VDSL2/EVDSL per il portante trasmissivo in rame nella tratta Cabinet-Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce);
- ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissive in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino alla Sede Cliente;
- FWA (Fixed Wireless Access): rete di accesso in cui la Fibra Ottica raggiunge una stazione radio base a cui viene collegata la Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce), mediante l'utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio ed una specifica tecnologia Wireless (ad esempio, ma non esclusivamente, LTE);

Cliente: persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione dei Servizi e conclude il Contratto per utilizzi professionali o personali;

Giorni: considerati come solari (da calendario), salvo ove diversamente specificato;

Modem: apparato attraverso cui il Cliente fruisce dei Servizi;

ONT (Optical Network Termination): dispositivo, necessitante di una connessione elettrica, che converte il segnale luminoso proveniente dalla fibra ottica (FTTH) in impulsi elettrici gestibili da un dispositivo di accesso alla rete (modem). La ONT può essere una scatola incastonata nel muro, installata al momento della posa della fibra ottica presso la Sede Cliente o un piccolo dispositivo inserito all'interno del modem;

Servizio Dati: Servizio di accesso ad internet erogato tramite l'Architettura di rete e la migliore Tecnologia disponibili presso la Sede Cliente;

Servizio Voce: Servizio di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche, erogato con modalità VOIP.

Servizio VOIP (Voice Over Internet Protocol): Servizio di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e/o FAX. Il servizio viene erogato con Accesso ADSL, FTTC, FTTH e FWA e mediante commutazione di pacchetto con protocollo IP;

Tecnologia: tecnologia utilizzata nelle diverse modalità di rete di accesso come sopra specificate:

ADSL: tecnologia di trasmissione dati a banda larga che utilizza i portanti trasmissivi in rame (doppini telefonici) dalla centrale F-NETWORK alla Sede Cliente, ove viene installato uno specifico modem per gestire la trasmissione e ricezione dei dati;

GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network): tecnologia utilizzata per realizzare reti FTTH;

VDSL/VDSL2/EVDSL (Very high speed Digital Subscriber Line): tecnologia utilizzata per realizzare reti FTTC; presso la Sede Cliente viene installato uno specifico modem per gestire la trasmissione e ricezione dei dati.

### **Articolo 3 - Perfezionamento del Contratto**

3.1 - Il Contratto si perfeziona con l'accettazione di F-NETWORK della richiesta dei Servizi da parte del Cliente, comunicata tramite PEC a F-NETWORK in fase di acquisizione delle richieste di attivazione dei Servizi.

3.2 - Ricevuta la richiesta dei Servizi, F-NETWORK si riserva la facoltà di effettuare delle valutazioni di affidabilità creditizia del Cliente e richiedere pagamento anticipato delle fatture. La mancata accettazione di quanto sopra, costituisce causa di mancato perfezionamento o di risoluzione del Contratto da parte di F-NETWORK.

### **Articolo 4 - Attivazione dei Servizi**

4.1 - I Servizi sono attivati da F-NETWORK entro i tempi previsti, decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto, come indicato al successivo comma 4.2, fatti salvi i casi di comprovata eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente. F-NETWORK indica, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso la Sede Cliente, impegnandosi a contattare il Cliente in caso di ritardi e/o spostamenti dell'appuntamento. F-NETWORK si riserva la possibilità di non attivare i Servizi in caso di comprovata impossibilità tecnica dandone apposita comunicazione al Cliente.

4.2 – Tempi massimi di attivazione previsti:

*Servizio VoIP*: 30 (trenta) Giorni;

*Servizio Dati su tecnologia ADSL*: 30 (trenta) Giorni;

*Servizio Dati con accesso FTTC*: 30 (trenta) Giorni;

*Servizio Dati con accesso FTTH*: 30 (trenta) Giorni;

*Servizio Dati con accesso FWA*: 30 (trenta) Giorni;

4.3 - In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso la Sede Cliente per l'attivazione dei Servizi, F-NETWORK contatterà il Cliente ai recapiti dal medesimo forniti.

Nei casi di nuovi impianti e passaggi da altri operatori di telecomunicazioni mediante Accesso FTTC, FTTH e FWA, è previsto, previo appuntamento concordato, l'intervento da parte di personale F-NETWORK, o di imprese da F-NETWORK incaricate, presso la Sede Cliente, per la predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari alla fruizione dei Servizi.

La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico nel corso dell'intervento stesso, valutando la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente. F-NETWORK si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici, ai sensi della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM") 385/11/CONS. In tal caso, il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo. 1456 c.c..

4.4 - Qualora previsto nell'Offerta, i Prodotti potranno essere forniti al Cliente in "noleggio" o in "vendita rateale", secondo quanto indicato nell'Offerta medesima. Nel caso in cui il Prodotto sia venduto congiuntamente alla fornitura dei Servizi, l'acquisto si perfeziona con l'ultimo pagamento rateale del Prodotto.

4.5 - F-NETWORK può subordinare l'attivazione dei Servizi alle verifiche di fattibilità tecnica e/o alle verifiche preliminari di natura amministrativa, il cui esito negativo comporterà il mancato perfezionamento o la risoluzione del Contratto.

Qualora, a seguito della richiesta di attivazione dei Servizi, tale attivazione non possa essere effettuata a causa di esito negativo dell'esame di fattibilità ad opera di F-NETWORK, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a F-NETWORK.

4.6 - Qualora, per cause imputabili a F-NETWORK, i Servizi richiesti dal Cliente vengano attivati in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi riportati nella carta dei servizi, fermo restando che F-NETWORK non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente imputabili a F-NETWORK stessa.

#### **Articolo 5 - Qualità dei Servizi**

5.1 –La qualità della connessione riportata nella descrizione delle singole Offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'Accesso che separa la Sede Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem o altro terminale utilizzato dal Cliente.

5.2 -All'interno delle specifiche sezioni informative riportate in ogni specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima che F-NETWORK si impegna contrattualmente a fornire, ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera AGCOM244/08/CSP e successive modificazioni. Sono riportate inoltre le informazioni sulle prestazioni fornite con i Servizi, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata e alla tipologia di Accesso e alle caratteristiche minime che il modem F-NETWORK (o altro terminale) o del Cliente devono possedere al fine di supportare l'integrale e corretta fruizione degli stessi.

5.3 - Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità dei Servizi che F-NETWORK si impegna a fornire.

#### **Articolo 6 - Condizioni economiche e modalità di pagamento**

6.1 - Gli importi, a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA (laddove applicabile) e di eventuali altri oneri di legge, sono illustrati dettagliatamente all'interno del documento prodotto e di seguito denominato "Fattura". La Fattura viene emessa elettronicamente ed inviata al Sistema Di Interscambio.

6.2 - Al fine di consentire a F-NETWORK di espletare le operazioni di fatturazione e trasmissione della stessa correttamente, è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici/societari al momento della sottoscrizione del contratto.

6.3 - Il costo di abbonamento al Servizio decorre dalla data di attivazione del medesimo. La fattura terrà conto dell'effettivo rateo di utilizzo dal giorno di collaudo.

6.4 - La Fattura, emessa con cadenza bimestrale, è consegnata in copia informatica, non valida ai fini fiscali, avente contenuto identico a quello del documento elettronico inviato al Sistema Di Interscambio. Viene inviata con un preavviso di almeno 10 Giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione dei Servizi.

6.5 – Nel caso in cui il cliente richiedesse espressamente l'invio delle fatture mediante sistema postale, le spese e gli oneri di spedizione saranno a carico dello stesso e pari a 2,00 euro IVA inclusa.

#### **Articolo 7 - Durata**

7.1 –, La durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento. Ciò si intende fatto salvo quanto eventualmente e diversamente previsto nell'ambito di specifiche Offerte, e ferma restando la possibilità del Cliente di recedere in qualsiasi momento previo preavviso di 30gg. In assenza di disdetta con almeno 30 Giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, il Contratto sarà rinnovato automaticamente a tempo indeterminato.

7.2 - La disdetta e l'esercizio del diritto di recesso descritti al precedente comma dovranno essere inviati all'indirizzo indicato da F-NETWORK mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità. In alternativa è possibile recedere o disdire inviando una PEC all'indirizzo [pec@pec.f-network.it](mailto:pec@pec.f-network.it), rispettando gli stessi tempi sanciti precedentemente e con allegata fotocopia del documento.

7.3 - In entrambi i casi di disdetta o recesso sopra disciplinati il Cliente è comunque tenuto a pagare:

- i. il corrispettivo dei Servizi fruiti fino alla data di efficacia della disdetta/recesso;
- ii. il costo di abbonamento ai Servizi relativo al mese di utilizzo;
- iii. in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione dei Servizi pari a 30,00 (trenta) euro IVA inclusa, in caso di cessazione della linea telefonica e pari a 5,00 (cinque) euro IVA inclusa, in caso di migrazione verso altro Operatore. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da F-NETWORK ai sensi della normativa vigente.

7.4 - Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o servizi accessori, ovvero di Prodotti offerti congiuntamente ai Servizi, recede anticipatamente comunicando la propria disdetta al Contratto, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista del piano rateale, a meno che con la

disdetta o con l'esercizio del recesso, oppure in un momento successivo, non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

#### **Articolo 8 - Trasloco**

8.1 - Il Cliente che intende modificare la propria Sede Cliente ("Trasloco") deve darne comunicazione al Servizio clienti di F-NETWORK. Quest'ultimo provvede, ove tecnicamente possibile, a mantenere il medesimo numero telefonico e la medesima tecnologia di accesso internet.

8.2 - F-NETWORK garantisce la continuità dei Servizi compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede, nel caso ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.

8.3 - Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il Trasloco ed eventuali corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che vengono preventivamente comunicati da F-NETWORK.

8.4 - In caso di morosità, F-NETWORK non effettua il Trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente.

#### **Articolo 9 - Subentro**

9.1 - Il cambiamento della persona fisica a cui il Contratto è intestato, ove tecnicamente possibile, è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro.

9.2 - Il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite.

#### **Articolo 10 - Cambio Numero**

Il Cliente può richiedere a F-NETWORK di cambiare il proprio numero. In tal caso F-NETWORK fornisce tempestiva comunicazione circa la data del cambio. Il servizio di cambio numero è fornito a pagamento, compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, garantendo la continuità dei Servizi, ove tecnicamente possibile.

#### **Articolo 11 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali**

F-NETWORK ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei Servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 Giorni di anticipo, secondo le modalità previste dalla normativa vigente e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso è senza penali né costi di disattivazione. Fermo restando quanto sopra, F-NETWORK potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche, delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei Servizi: (i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche.

#### **Articolo 12 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento alla rete**

Il Cliente consente gratuitamente al personale di F-NETWORK o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, di accedere all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico, e agli apparati di rete necessari per la fornitura dei Servizi, nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, F-NETWORK non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea telefonica. In caso di rifiuto, F-NETWORK ha facoltà di recesso del contratto.

#### **Articolo 13 - Segnalazioni guasti - Riparazioni**

13.1 - F-NETWORK fornisce, attraverso il Servizio Clienti, un numero telefonico di segnalazione guasti attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30 ed un servizio di ticketing operativo 7 giorni su 7.

13.2 - F-NETWORK si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o dei Servizi non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Se uno o entrambi i giorni successivi sono festivi, il guasto sarà riparato rispettivamente entro il terzo o quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono comunque tempestivamente riparati.

13.3 - Nel caso di ritardo imputabile a F-NETWORK, rispetto al tempo massimo di riparazione, il Cliente è tenuto a un indennizzo come specificato nella Carta dei Servizi. Sono in ogni caso esclusi indennizzi per disservizi attribuibili a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa F-NETWORK.

13.4 - Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento degli apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri.

13.5 - F-NETWORK effettua il servizio di manutenzione sui Prodotti F-NETWORK detenuti a noleggio o in comodato associati al Servizio direttamente o avvalendosi di soggetti terzi da essa incaricati. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del Prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con Prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che, a giudizio di F-NETWORK, risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, cavi e filtri. Sono inoltre escluse le riparazioni del Prodotto rese necessarie a causa dell'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente.

#### **Articolo 14 - Uso degli impianti, Prodotti/apparati e delle infrastrutture**

14.1 - È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e gli apparati forniti da F-NETWORK e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatti salvi i rimedi di legge, F-NETWORK può procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione dei Servizi ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.

14.2 - È proibito al Cliente aprire ed estrarre la scheda SIM contenuta all'interno degli apparati forniti da F-NETWORK. Nel caso in cui la scheda fosse inserita in altri dispositivi senza l'autorizzazione di F-NETWORK essa sarà disabilitata e resa inattiva mediante blocco del codice ICCID. Il Cliente sarà inoltre soggetto al pagamento di una penale pari a 200,00 euro IVA inclusa per il mancato rispetto delle norme contrattuali.

14.3 - F-NETWORK non risponde di: a) cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura dei Servizi causati da manomissioni o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; b) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente; malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.

14.4 - Il Cliente accetta che F-NETWORK possa interrompere la fornitura dei Servizi per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, F-NETWORK non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dei Servizi indotta da un'interruzione parziale o totale imputabile ad altro fornitore di servizi Internet.

14.5 - F-NETWORK non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di Prodotti autonomamente scelti dal Cliente.

#### **Articolo 15 - Uso improprio dei Servizi**

15.1 - Il Cliente non può utilizzare i Servizi: a) in violazione delle leggi vigenti; b) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c) in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa ai Servizi o degli stessi Servizi tramite un utilizzo non conforme al presente Contratto. Qualsiasi uso difforme dei Servizi configura inadempimento del Cliente, con risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni.

15.2 - Il Cliente si impegna ad utilizzare il servizio rispettando la legge senza effettuare alcuna operazione atta a creare danni, disagi, disservizi o azioni illecite. In caso di accertamento di illecito, F-NETWORK si riserva il diritto di comunicare alle autorità competenti l'indirizzo IP assegnato al cliente, interrompendo la fornitura del servizio e procedendo per vie legali allo scopo della propria tutela.

15.3 - Nel caso di fruizione di singoli profili tariffari, F-NETWORK si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione degli stessi al Cliente che ne abusi o di risolvere il relativo contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni tariffarie a consumo dei Servizi.

#### **Articolo 16 - Indennità di ritardato pagamento**

16.1 - In caso di mancato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a F-NETWORK un'indennità pari alle commissioni bancarie di insoluto sostenute da F-NETWORK pari a 5,00 euro IVA inclusa. Il Cliente è inoltre tenuto a pagare le eventuali spese sostenute da F-NETWORK per il recupero del credito.

16.2 - Il Cliente deve procedere al più presto al saldo e chiusura delle Fatture scadute ai fini di revocare lo stato di morosità delle stesse.

16.3 - Gli importi di cui al presente articolo, addebitati al Cliente, non saranno assoggettati ad IVA sulla base di quanto previsto dall'art. 15 D.P.R. n. 633/72.

#### **Articolo 17 - Limitazione del servizio per mancato pagamento**

17.1 - Il Cliente è tenuto al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata. In caso di mancato pagamento, fatti salvi gli altri casi di sospensione dei Servizi, F-NETWORK, previa comunicazione mediante avviso e-mail e/o telefonico, potrà limitare l'utilizzo del Servizio Dati al Cliente. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di continuare ad utilizzare il Servizio Voce, qualora incluso nell'offerta sottoscritta.

17.2 - La limitazione del Servizio Dati, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte addebitati congiuntamente in Fattura.

17.3 - Il Cliente a cui sia stato limitato il Servizio Dati, per ottenerne il ripristino, è tenuto a corrispondere a F-NETWORK quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa, comprensivo dell'indennità di ritardato pagamento di cui all'articolo 16.

17.4 - Quanto sopra non pregiudica il diritto di F-NETWORK di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal Codice civile.

#### **Articolo 18 – Sospensione e Risoluzione contrattuale**

F-NETWORK si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi previsti negli Articoli precedenti. In tutti i casi di cui sopra, F-NETWORK invia una comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricezione nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c. Con detta risoluzione, il Cliente ha l'obbligo di corrispondere a F-NETWORK gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, ivi comprese le indennità disposte negli Articoli sopracitati. Resta salvo il diritto di F-NETWORK al risarcimento del maggior danno.

Se il Cliente ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori ovvero di Prodotti offerti congiuntamente ai Servizi, in caso di risoluzione contrattuale la rateizzazione sarà cessata e gli importi residui saranno addebitati in un'unica soluzione.

#### **Articolo 19 - Reclami**

19.1 – I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura devono essere segnalati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Le suddette segnalazioni possono essere effettuate al Servizio Clienti o inviate mediante le altre modalità indicate nella Carta dei Servizi. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa.

19.2 - In caso di frode denunciata all'Autorità giudiziaria che abbia come oggetto l'uso indebito dei Servizi da parte di terzi, diversi dal Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi. L'accertata insussistenza, da parte dell'Autorità giudiziaria, dell'uso indebito dei Servizi, comporterà la conferma degli addebiti ed il pagamento da parte del Cliente degli importi precedentemente sospesi.

19.3 - L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 30 Giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

#### **Articolo 20 - Procedura di Conciliazione**

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con F-NETWORK, lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse e che intende agire in via giudiziaria ai sensi della delibera AGCOM 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, che può essere svolto:

- a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb;
- b) mediante procedura di conciliazione paritetica (ADR), che prevede la partecipazione delle Associazioni di consumatori.

#### **Articolo 21 - Errori di sospensione dei Servizi**

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura dei Servizi per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo come specificato nella Carta dei Servizi.

#### **Articolo 22 - Modalità di pagamento degli indennizzi**

F-NETWORK corrisponde gli indennizzi dovuti al Cliente a partire dalla prima Fattura utile, mediante compensazione con gli importi dovuti dal Cliente verso F-NETWORK.

#### **Articolo 23 - Consumi anomali**

Nel caso in cui si verificano consumi anomali, ossia si evidenzino comportamenti che determinano un rischio di danno economico per F-NETWORK, quest'ultima si riserva di avvisare il Cliente preventivamente e sospendere la fornitura del servizio fino a risoluzione della segnalazione.

#### **Articolo 24 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente**

La sospensione dei Servizi, per qualsiasi motivo disposta da F-NETWORK sulla base del presente Contratto, prevede la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

#### **Articolo 25 – Cessione del Contratto e utilizzo dei Servizi da parte di terzi**

Fatto salvo quanto previsto all'Articolo 10, il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù dei Servizi, o consentire l'utilizzo dei Servizi stessi a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo dei Servizi da parte di terzi, ferma restando la facoltà di F-NETWORK di procedere alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

#### **Articolo 26 - Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione dei Servizi, avviene nel rispetto della normativa vigente (Regolamento 2016/679/UE, D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, e ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente sono trattati per finalità connesse alla fornitura dei Servizi e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da F-NETWORK nell'informativa privacy disponibile sul sito f-network.it

#### **Articolo 27 - Opzione d'acquisto dei Prodotti**

Il Cliente che recede dal Servizio Voce e/o dal Servizio Dati e che detiene un Prodotto in comodato d'uso in abbinamento ai Servizi stessi sarà tenuto a restituire a sue spese il Prodotto, entro i successivi 30 Giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere. Il Prodotto dovrà essere consegnato all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti tramite corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto del Prodotto che ha avuto in uso, pagando a F-NETWORK il prezzo indicato nelle condizioni economiche dell'Offerta, mediante addebito sulla Fattura. La mancata restituzione del Prodotto nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio.

#### **Articolo 28 - Norme finali**

28.1 - Il presente documento, inviato o comunque messo a disposizione del Cliente, intende anche assolvere agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore dei Servizi in conformità con le disposizioni normative previste dal Codice del Consumo. Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatorio.

28.2 - Nel caso in cui il Cliente sia titolare di una linea ISDN, F-NETWORK esegue gratuitamente, mediante personale proprio o di terzi incaricati, l'adeguamento tecnico della linea telefonica necessario per la fruizione dei Servizi. Tale adeguamento previene le opere necessarie alla conversione della linea ISDN in linea fruibile mediante tecnologia VOIP. Qualora, invece, l'impianto telefonico del Cliente sia dotato di servizi o apparati particolari, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, teleallarmi, telesoccorso, telecontrollo, allarmi, smart box, l'utilizzo della tecnologia VOIP potrebbe comunque non garantire la compatibilità di tali apparati. In tal caso potrà rendersi necessaria la dismissione dell'apparato/servizio incompatibile.

#### **Articolo 29 – Gestione del Servizio Dati**

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi di connettività ad Internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, F-NETWORK, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà, ove necessario, di introdurre per tutti i profili di offerta associati al Servizio Dati, dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività da parte della generalità dei Clienti. A tal fine, F-NETWORK potrà limitare la velocità di connessione ad Internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (a titolo esemplificativo e non esaustivo: peer to peer, file sharing ecc.), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sul singolo DSLAM.