

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA FIBRA PER UTENZA PRIVATA

Art. 1 – Definizioni

1.1 Agli effetti delle presenti Condizioni generali si intende per:

Proponente: Forini S.p.A., corrente in Bastia Umbra (Pg), via Piscina Eden Rock n. 2, C.F. 00148360548, iscrizione al Registro delle Imprese di Perugia al n. PG-87828, capitale sociale euro 1.500.000,00 interamente versato, di seguito anche solo *Forini*.

Cliente: la persona fisica che, agendo per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, sottoscrive il Contratto.

Richiedente: la persona fisica che, agendo per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, trasmette a Forini la Proposta di contratto debitamente sottoscritta.

Parti: la Proponente e il Cliente/Richiedente quando indicati insieme.

Carta dei Servizi: il documento che stabilisce gli standard di qualità dei Servizi oggetto del Contratto, i tempi di attivazione del Servizio, la gestione dei reclami e gli indennizzi in favore del Cliente in caso di disservizi, anche in ottemperanza alla normativa di settore tempo per tempo vigente.

Proposta commerciale: la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio a cui il Cliente aderisce.

Fattura: fattura elettronica in formato *xml* trasmessa per via telematica da Forini al sistema di interscambio SDI e da questo recapitata al Cliente.

SDI: *Sistema Di Interscambio*, il sistema informatico gestito da Agenzia

delle entrate che consente la gestione del flusso telematico derivante dalla fatturazione elettronica.

Contratto: l'accordo perfezionatosi tra Proponente e Cliente secondo quanto previsto nelle presenti Condizioni generali, avente a oggetto la fornitura del Servizio e costituito dalla Proposta commerciale, dalla Carta dei Servizi, dalla Proposta di contratto e dalle Condizioni generali.

Apparati: soluzioni *hardware* e/o *software* necessarie al fine del corretto funzionamento del Servizio, fornite da Forini in comodato, o noleggio, o vendita in base a quanto previsto dalla Proposta commerciale.

Chiavi di accesso: la coppia composta dal codice di identificazione cliente (*user-id*) e dalla parola chiave (*password*) eventualmente fornita da Forini per accedere a specifiche funzionalità del Servizio e/o dell'Apparato.

Proposta di contratto: il modulo debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente con cui lo stesso chiede l'erogazione del Servizio e manifesta l'adesione a una determinata Proposta commerciale, in esso riportando le informazioni ivi richieste, o da fornirsi su richiesta della Proponente.

Servizio: le prestazioni di Forini oggetto del Contratto, meglio descritte nella Proposta commerciale e nelle presenti Condizioni generali, consistenti nel servizio Fibra fornito nelle tecnologie FTTC (collegamento con sede cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con sede cliente in Fibra ottica).

VoIP: *Voice over IP*, la tecnologia che permette di reindirizzare conversazioni vocali e/o servizi di centralino via Internet, oppure tramite rete dedicata che utilizzi il protocollo *IP*.

FTTC: *Fiber To The Cabinet*, la soluzione in cui il collegamento in Fibra ottica raggiunge il c.d. *Cabinet*, vale a dire l'armadio stradale. Il tratto di collegamento che dall'armadio stradale arriva fino alla sede del Cliente è realizzato con cavi di rame.

FTTH: *Fiber To The Home*, la soluzione in cui il collegamento in Fibra

ottica raggiunge la sede del Cliente.

VDSL2: *Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line 2*, nell'ambito dell'architettura FTTC, la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire servizi di accesso a Internet con velocità asimmetrica elevata.

SPP: *Service Provider Portability*, prestazione che consente al Cliente di mantenere il proprio numero quando decide di cambiare operatore titolare dell'apposita licenza o concessione, a parità di servizio e, dove applicabile, di ubicazione nell'ambito della stessa area locale.

Wireless: modalità di comunicazione tra dispositivi elettronici che non fa uso di cavi, nonché, per estensione, i sistemi o dispositivi di comunicazione che implementano tale modalità di comunicazione.

Modulo *upgrade*: il modulo da utilizzarsi per la richiesta di implementazione contrattuale e per l'attivazione di servizi aggiuntivi, da compilarsi e inviarsi a cura del Cliente.

Modulo *voltura*: il modulo da utilizzarsi per la richiesta di voltura del Contratto a nuovo intestatario rispetto al soggetto indicato nella Proposta di contratto, nel rispetto dei termini e delle condizioni di cui alle presenti Condizioni generali, da compilarsi e inviarsi a cura del Cliente.

Modulo *trasloco*: il modulo da utilizzarsi per la richiesta di trasloco del Contratto presso nuovo indirizzo rispetto a quanto indicato nella Proposta di contratto, con indicazione di eventuale necessità di intervento tecnico, nel rispetto dei termini e delle condizioni di cui alle presenti Condizioni generali, da compilarsi e inviarsi a cura del Cliente.

Modulo *cessazione*: il modulo da utilizzarsi per la richiesta di cessazione del Servizio nel rispetto dei termini e delle condizioni di cui alle presenti Condizioni generali, da compilarsi e inviarsi a cura del Cliente.

Causa di forza maggiore: qualsiasi evento o circostanza straordinaria e imprevedibile, al di fuori del controllo delle Parti.

Art. 2 – Documenti applicabili

2.1 Le presenti Condizioni generali disciplinano il rapporto tra Forini e il Cliente. In caso di contestazione o di discordanza tra le presenti Condizioni generali e i termini convenuti tra le Parti, si farà riferimento prioritariamente a quanto indicato, nell'ordine, nella Proposta di contratto, nella Proposta commerciale e nelle presenti Condizioni generali.

Art. 3 – Oggetto del Contratto e modalità del Servizio

3.1 Le presenti Condizioni generali definiscono modalità e termini secondo cui Forini fornisce al Cliente il servizio Fibra (di seguito anche solo *Servizio*) fornito nelle tecnologie FTTC o FTTH. Il Servizio consiste nella fornitura da parte di Forini al Cliente, delle seguenti prestazioni: collegamento Fibra e servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo *IP (VOIP)*.

3.2 Al servizio di connessione a Internet potrà essere collegato il servizio *VoIP*, se previsto, che verrà fornito con le caratteristiche indicate nella Proposta commerciale a cui il Cliente ha aderito. In tal caso, potranno essere associati uno o più apparecchi telefonici compatibili coi modem in uso presso il Cliente. Forini non garantisce il funzionamento del Servizio in caso di mancata compatibilità tra apparecchi telefonici e modem. Il Cliente dichiara di avere in uso un servizio di telefonia mobile attivo, offerto da un qualsiasi operatore telefonico, e prende atto che, in caso di eventuale indisponibilità del servizio *VoIP*, il predetto servizio di telefonia mobile dovrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

3.3 L'indirizzo *IP* statico è reso disponibile dalla Proponente come indicato dai piani tariffari in vigore.

3.4 La rete è, in tutti i Servizi erogati, uniformata agli standard di sicurezza

previsti dall'art. 6 comma 1 lettera b) del Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 28/5/2003 e ss.mm.ii.: per maggiori dettagli delle caratteristiche tecniche di quanto viene sottoscritto, il Cliente può in qualsiasi momento consultare il sito web all'indirizzo www.forini.com e acquisire le informazioni che sono state contestualmente comunicate al momento della sottoscrizione della Proposta di contratto.

3.5 L'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni generali comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative ai servizi stessi, così come specificate nella Proposta commerciale reperibile sul sito web www.forini.com con le condizioni che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

3.6 Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTC o FTTH. Il Cliente prende atto e accetta che la fornitura del Servizio è comunque subordinata a un esame tecnico di fattibilità da parte di Forini, la quale provvederà a informare il Cliente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di attivazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Qualora, per motivi tecnici, i tempi di attivazione del Servizio all'esito dell'esame tecnico di fattibilità dovessero essere superiori a quelli indicati nella Carta dei Servizi, ovvero qualora Forini comunicasse la necessità di rimodulare tempi e modalità di attivazione del Servizio, il Cliente avrà la facoltà di annullare la Proposta di contratto senza incorrere in penali od oneri di sorta. In caso di esito negativo delle prove di fattibilità tecnica, Forini potrà non accettare la Proposta di contratto, senza incorrere in alcuna responsabilità nei confronti del Cliente.

3.7 Qualsiasi prova di funzionalità del Servizio dovrà essere effettuata a monte della rete interna del Cliente e indipendentemente dai computer usati dallo stesso, in quanto la rete interna potrebbe presentare problemi o disfunzioni tali da non permettere la fruizione del Servizio erogato,

indipendentemente dalla Proponente. In maniera simile, la singola postazione elettronica potrebbe presentare problemi di funzionalità di varia natura che non consentono l'uso del Servizio: in tali casi, il Cliente dovrà provvedere personalmente alla risoluzione dei problemi a proprie cura e spese, rimanendo obbligato al versamento del corrispettivo secondo i tempi e le modalità pattuite.

3.8 L'erogazione del Servizio verrà effettuata secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi, salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni generali, che si considereranno in ogni caso prevalenti nella disciplina del rapporto contrattuale tra le Parti.

3.9 Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla rete della Proponente e/o la relativa tecnologia potranno essere aggiornate dalla stessa, al fine di ottimizzare la qualità del Servizio nell'interesse dei Clienti e/o di consentire la fruizione di servizi aggiuntivi, ove richiesti dal Cliente mediante il Modulo *upgrade*, fornendo al Cliente congruo avviso circa l'effettuazione dei relativi interventi tecnici.

3.10 Il Cliente prende atto che la Proponente fornisce i propri Servizi in ottemperanza alle condizioni della licenza individuale rilasciata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM"), nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i Servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate.

3.11 In caso di Proposta di contratto avanzata da parte di soggetto moroso, Forini può subordinare il perfezionamento del medesimo al pagamento delle somme rimaste insolute. In tal caso, il mancato pagamento delle somme insolute costituisce causa di mancato perfezionamento, ovvero risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456

c.c.

3.12 Forini si riserva, in ogni caso, la facoltà di effettuare valutazioni di affidabilità creditizia del Cliente. In base all'esito di tali valutazioni, Forini si riserva di: a) richiedere specifici metodi di pagamento e/o garanzie (a mero titolo esemplificativo: domiciliazione della fattura con carta di credito, versamento di anticipo di importo proporzionato al costo del Servizio); b) richiedere il pagamento anticipato di una parte o della totalità del prezzo in occasione di adesione a contratti che prevedono acquisto di un prodotto; c) proporre l'attivazione di una diversa offerta. La mancata accettazione di quanto sopra, costituisce causa di mancato perfezionamento, ovvero risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

3.13 Per ciascuna Proposta commerciale sono indicati i livelli di qualità minima su cui Forini si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 244/08/CSP e ss.mm.ii, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni sono anche pubblicate sul sito web www.forini.com. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui Forini si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e ss.mm.ii. A tal fine il Richiedente potrà scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un *software* reso disponibile e certificato dall'AGCOM, con cui verificare la qualità della propria connessione a Internet e che conterrà inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. La connessione al suddetto sito Internet sarà tariffata in base al Profilo commerciale a cui ha aderito il Cliente. Qualora i

valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nella Proposta commerciale, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a Forini, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Forini potrà, entro i successivi 30 (trenta) giorni, recedere dal Contratto senza penali o costi di disattivazione. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Forini e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 (quarantacinque) giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

3.14 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza di un registro elettronico per la registrazione sequenziale e cronologica delle operazioni effettuate dagli utenti ("*Log*"). Il contenuto del *Log* ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà quindi essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

3.15 Ove il Cliente richieda un servizio supplementare che preveda come prestazione anche quella della gestione di informazioni e di dati di sua proprietà, Forini garantisce lo stesso Cliente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il predetto servizio supplementare. In caso di cessazione, per qualunque causa, del Servizio e/o del predetto servizio supplementare, Forini non avrà più alcun onere e obbligo inerente e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

3.16 Il Servizio non è compatibile con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi) e non ne è garantito il funzionamento con apparecchi fax e/o servizi "*POS no LAN*" che, per le loro caratteristiche tecniche, potrebbero risultare incompatibili: il Cliente è pertanto onerato alle verifiche preventive. Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e tele-

allarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.

3.17 L'attivazione del Servizio potrebbe determinare la disattivazione automatica di eventuali numerazioni aggiuntive presenti, nonché l'impossibilità di fruire di eventuali servizi supplementari (ad es. *Chiarotel*, segreteria telefonica, conferenza a 3, ecc.) e di accessori attivi. I servizi supplementari di cui sopra, se nella disponibilità di Forini e compatibili col Servizio, possono essere riattivati su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione del Servizio e, laddove a pagamento, secondo le condizioni economiche di cui ai relativi Profili commerciali.

3.18 Il Servizio è incompatibile con le offerte ADSL di Forini; pertanto tali offerte, se precedentemente richieste e attivate, cessano automaticamente al momento dell'attivazione del Servizio senza alcun onere economico a carico del Cliente, rimanendo altresì inalterate le configurazioni compatibili già attive. L'attivazione del Servizio determina inoltre l'automatica disattivazione di eventuali altri servizi associati alle predette offerte ADSL. Tali servizi, qualora siano compatibili con il Servizio così come meglio specificato nella descrizione dei singoli Profili commerciali, possono essere riattivati su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione del Servizio.

3.19 In fase di attivazione del Servizio, viene cessato automaticamente il comodato d'uso sugli eventuali Apparati in possesso del Cliente, di proprietà di Forini, non compatibili con il Servizio stesso; tale cessazione non prevede alcun costo per il Cliente, salvo l'obbligo di restituzione degli Apparati non compatibili, oggetto di comodato/noleggio, in stato di idoneità conforme all'uso.

3.20 Ove tecnicamente compatibile, è prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di cambio numero telefonico, trasloco e subentro, mediante l'utilizzo dell'apposita modulistica.

Art. 4 – Attivazione del Servizio e installazioni

4.1 Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTC o FTTH nelle differenti tipologie di Proposta commerciale previste.

4.2. Nel caso in cui il Servizio includa la prestazione di comunicazione vocale, per l'utilizzo del Servizio è necessaria l'installazione presso la sede del Cliente di un modem connesso alla linea VDSL2/Fibra ottica, che consente di collegare i dispositivi (personal computer, tablet, smartphone, ecc.) per connessioni a Internet a larga banda e i telefoni per il servizio di comunicazione vocale.

4.3 Il Cliente s'impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire alla Proponente la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto: a tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà, o legittima disponibilità, il personale autorizzato dalla Proponente perché siano effettuati gli eventuali interventi tecnici necessari per l'attivazione del Servizio.

4.4 Per i tempi di attivazione del Servizio si rimanda alla Carta dei Servizi; qualora il Servizio dipenda da intervento di terzo fornitore, la Proponente non si assume alcuna responsabilità per eventuali ritardi per fatto imputabile a terzo fornitore.

4.5 Qualora la fruizione del Servizio comporti la consegna e l'uso di Chiavi di accesso, il Cliente assumerà l'impegno di custodirle con la massima diligenza e di utilizzarle con la dovuta cautela per quanto concerne il mantenimento della riservatezza sulle stesse. Il Cliente esonererà Forini da qualsiasi responsabilità qualora il contenuto delle Chiavi di accesso sia rivelato a terzi per fatto del Cliente o dei suoi aventi causa.

4.6 Saranno a carico del Cliente eventuali spese inerenti e necessarie ad attrezzare adeguatamente i propri locali per l'installazione degli Apparat, anche per quanto concerne eventuali interventi di condizionamento ambientale, elettrico o meccanico dei locali, ovvero in caso di interventi degli incaricati di Forini che esulino dai normali standard tecnici per

esigenze manifestate dal Cliente, ovvero per obiettive difficoltà realizzative, in presenza delle quali Forini fornirà preventivo di intervento. In caso di mancata approvazione di detto preventivo, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

4.7 Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Forini, manlevandola da ogni responsabilità, in merito a danni ad Apparati e/o a cose e/o a persone causati da malfunzionamento dell'impianto elettrico o da altri eventi non imputabili a Forini.

4.8 Il Cliente sarà altresì responsabile per gli eventuali ritardi nell'installazione degli Apparati, ove previsto, per mancato accesso ai locali, da parte dei tecnici Forini, per fatto o colpa del Cliente, ovvero per malfunzionamento degli stessi dovuti a non conformità dei locali e/o delle relative attrezzature/impianti.

4.9 In tutti i casi di attivazione del Servizio senza l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, ove previsto dalla Proposta commerciale, Forini invierà gli Apparati necessari per l'attivazione del Servizio, comprensivi di relative istruzioni, direttamente all'indirizzo del Cliente, che dovrà provvedere in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute. In base all'offerta prescelta, gli Apparati saranno forniti al Cliente in vendita o noleggio o comodato d'uso, in base alla Proposta commerciale da quest'ultimo scelta.

4.10 Per le richieste di modifica dei Servizi erogati, il Cliente utilizzerà il Modulo *upgrade*, nel quale dovrà indicare le proprie richieste, che saranno evase nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi, facendosi carico degli eventuali costi necessari per l'adeguamento richiesto.

Art. 5 – Apparati

5.1 Qualora l'installazione comporti la consegna, a cura di Forini, di Apparati, il Cliente prende atto che tutto il materiale dato in

noleggio/comodato d'uso è di proprietà di Forini, per cui il Cliente provvederà alla sua custodia con la dovuta diligenza e non potrà rimuoverlo, sostituirlo, manometterlo in alcun modo, né cederlo a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito né a titolo oneroso.

5.2 Gli interventi manutentivi sugli ApparatI in noleggio o comodato potranno essere effettuati sul luogo ovvero da remoto; in tal caso, il Cliente sarà tenuto a comunicare ai tecnici Forini le Chiavi di accesso, impegnandosi a modificarle una volta terminato l'intervento manutentivo.

5.3 Il servizio di manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, la manutenzione di dispositivi elettrici o altro non forniti con gli ApparatI, nonché le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto/non conforme degli ApparatI, da cattivo funzionamento o non conformità dell'impianto elettrico, o dall'uso di materiali non conformi al corretto utilizzo degli ApparatI.

5.4 Il Cliente dovrà utilizzare il Modulo trasloco al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti degli ApparatI di proprietà di Forini, ma nella disponibilità del Cliente.

5.5 In caso di cessazione, per qualsivoglia motivo, del Servizio, eventuali ApparatI all'uopo forniti in noleggio/comodato dovranno essere restituiti a Forini nelle medesime condizioni al momento della loro consegna, salvo il normale deperimento d'uso, entro i termini di cui alle presenti Condizioni generali.

5.6 Qualora l'installazione comporti la vendita di ApparatI, si applicherà la normativa in materia di garanzia legale tempo per tempo vigente con riferimento alla qualità delle Parti al momento dell'acquisto.

5.7 Il Cliente sarà responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli ApparatI per cause a lui imputabili, sollevando pertanto Forini da ogni responsabilità derivante dall'impossibilità di usufruire del Servizio per ritardata/mancata consegna dell'Apparato; in tal caso, il Cliente sarà

ugualmente tenuto al pagamento dei corrispettivi del Servizio e si assumerà le eventuali spese derivanti da ritardo nella consegna per fatto a lui imputabile.

5.8 Il Cliente potrà utilizzare apparati forniti da terzi, in tal caso Forini non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'errata configurazione dell'apparato e/o da parti danneggiate di esso, né di eventuali peggioramenti delle prestazioni del Servizio. Gli apparati non forniti direttamente da Forini che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre a incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

5.9 Il Cliente rimarrà unico custode e responsabile degli Apparati dati in noleggio/comodato, così come sarà ritenuto unico responsabile per il loro utilizzo e conservazione.

5.10 E' fatto obbligo al Cliente di mantenere alimentati gli Apparati al fine di evitare disservizi a sé e alla rete di Forini. Qualsiasi distacco accidentale deve essere prontamente comunicato e Forini non potrà essere ritenuta responsabile per disservizi legati al distacco dell'Apparato.

5.11 La sostituzione, rimozione e manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati di proprietà di Forini, potranno essere effettuate unicamente previa autorizzazione della medesima, ovvero da personale dalla stessa incaricato. Forini si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati forniti e di sostituirli in qualsiasi momento, nonché di esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione degli Apparati, oltre al risarcimento dell'eventuale danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche a una sola delle obbligazioni nascenti

dal Contratto che abbia dato luogo alla risoluzione del medesimo.

5.12 In caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati, il Cliente è tenuto a darne immediata evidenza a Forini, provvedendo altresì, in caso di furto o smarrimento, a farne tempestiva denuncia alla competente Autorità.

5.13 Gli Apparati non devono essere aperti, manomessi, danneggiati o comunque oggetto di alcuna attività di analisi che possa modificarne aspetto o funzionalità.

5.14 Nell'ipotesi di mancata restituzione degli Apparati entro giorni 30 (trenta) dalla data di cessazione degli effetti del Contratto, ovvero in caso di restituzione di Apparati in noleggio/comodato d'uso danneggiati o manomessi, il Cliente sarà tenuto al risarcimento per ogni Apparato non riconsegnato, ovvero riconsegnato danneggiato o manomesso.

Art. 6 – Facoltà di intervento sulle modalità di erogazione del Servizio

6.1 Il Cliente prende fin d'ora atto e accetta che la Proponente, allo scopo di garantire l'integrità della rete e il diritto da parte della generalità degli utenti di accedere ai servizi di connettività a Internet anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, si riserva, sempre nel rispetto del principio di parità di trattamento, la facoltà di introdurre per tutti i Profili commerciali che prevedono traffico dati, dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili. A tal fine la Proponente potrà limitare la velocità di connessione a Internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (*peer to peer*, *file sharing*, ecc.), limitando la banda destinata a tali applicazioni a un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sul singolo Apparato. La politica attiva di QoS (*Quality of Service*) privilegia il traffico sensibile alla latenza (navigazione, posta, *VoIP*) rispetto a quello generato da software di *file sharing*, senza

andare a bloccare alcuna porta e soltanto nei momenti in cui il traffico della rete rischia di congestionarla.

6.2 La Proponente, qualora dovesse riscontrare del traffico anomalo da parte di un Cliente nella fruizione di uno dei Servizi offerti, si riserva di intervenire a tutela della propria rete, del Cliente o di altri soggetti, distaccando momentaneamente il Servizio e verificando la situazione, per poi comunicare a chi di dovere, Cliente e/o Forze dell'Ordine qualora ci sia un'ipotesi di reato. A titolo puramente esemplificativo, con "traffico anomalo" si intende la rilevazione di: a) volumi di traffico anomalo rispetto al consumo medio del Cliente o alle previsioni di utilizzo del Servizio, in relazione ai Servizi con tariffazione a consumo; b) consumi anomali, in termini di minuti di connessione, per Servizi che prevedono tariffazione a consumo dell'accesso a Internet; c) consumi anomali dei Servizi che prevedono il pagamento del solo scatto alla risposta.

6.3 E' facoltà di Forini modificare l'ordinaria cadenza di fatturazione in presenza di traffico anomalo ai sensi del presente articolo.

6.4 Gli impegni della Proponente nei confronti dei Clienti e i diritti dei Clienti in relazione alla fornitura dei Servizi contrattualmente previsti sono fissati nella Carta dei Servizi, in attuazione della delibera 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e ss.mm.ii. La Carta dei Servizi può essere visionata dal Cliente all'interno del sito web www.forini.com.

Art. 7 – Efficacia e durata del Contratto, disdetta, recesso

7.1 Il Contratto ha una durata di mesi 12 (dodici) e si perfeziona dalla data di attivazione del Servizio, o dalla comunicazione di accettazione da parte di Forini della Proposta di contratto, fermo restando quanto previsto all'art. 3 delle presenti Condizioni generali (*Oggetto del Contratto e modalità del Servizio*).

7.2 Il Contratto si rinnova tacitamente per pari periodo qualora, entro i 30

(trenta) giorni precedenti la scadenza il Cliente non comunichi disdetta scritta a mezzo di lettera raccomandata a/r o PEC. Con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto, Forini informerà il Cliente, mediante apposita comunicazione su supporto durevole, circa il termine del vincolo contrattuale e in merito alle modalità di recesso dal Contratto, comunicando al contempo le migliori tariffe relative ai propri servizi.

7.3 Il Cliente potrà comunque recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r o PEC con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; la relativa comunicazione dovrà essere accompagnata da copia del documento di riconoscimento.

7.4 In caso di recesso entro la prima scadenza contrattuale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Forini gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso, maggiorati della commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea o di migrazione verso altro operatore, secondo quanto previsto dalle presenti Condizioni generali.

7.5 Qualora la Proposta commerciale prescelta preveda l'acquisto di Apparati mediante pagamento rateizzato, in caso di recesso sarà mantenuta la rateizzazione fino alla scadenza prevista, salva la facoltà per il Cliente di decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso, di saldare in unica soluzione le rate residue.

7.6 Forini può recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata a/r o PEC, con preavviso non inferiore a giorni 60 (sessanta) dalla data di efficacia del recesso.

Art. 8 – Diritto di ripensamento

8.1 Se il Cliente è un consumatore ai sensi del d. lgs. 206/2005 (*Codice del Consumo*) può esercitare il diritto di recesso senza indicarne le ragioni, fino a 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto

ovvero, nel caso di vendita/noleggio, dopo 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui lo stesso Cliente abbia acquisito il possesso fisico dell'Apparato. Per esercitare il recesso è sufficiente informare Forini contattandola a uno dei recapiti indicati nelle presenti Condizioni generali. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente inviare la comunicazione prima della scadenza del termine sopra indicato.

8.2 Nel caso di vendita/noleggio, gli Apparati devono essere restituiti integri, con gli imballi originali e corredati di tutti gli eventuali accessori tramite spedizione a cura e spese del Cliente all'indirizzo di Forini indicato nelle presenti Condizioni generali, senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è stato comunicato il recesso dal relativo contratto. In caso di richiesta di migrazione in Forini, l'esercizio del diritto di recesso dopo l'avvio del processo di migrazione potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo Contratto non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.

8.3 Nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nelle modalità sopra indicate, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso Forini rimborsa gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salva diversa indicazione nelle presenti Condizioni generali. Resta inteso che nel Contratto di vendita/noleggio il rimborso è sospeso fino al ricevimento degli Apparati, oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del Cliente di avere rispedito detti Apparati entro il termine dei 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione di recesso.

Art. 9 – Corrispettivi, variazioni contrattuali, modalità e termini di pagamento, penali

9.1 Dall'attivazione del Servizio, il Cliente riconoscerà a Forini il corrispettivo economico determinato nella Proposta commerciale a cui ha

aderito.

9.2 Forini, ove possibile e secondo quanto previsto dalla normativa vigente, si riserva il diritto di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, anche economiche, riportate nella Proposta commerciale, determinando i nuovi corrispettivi tramite comunicazione al Cliente, su supporto durevole, in modo chiaro e comprensibile. Le modifiche saranno attuate da Forini decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione al Cliente. Il Cliente, tranne nel caso di modifiche a suo vantaggio, o di carattere amministrativo senza alcun effetto negativo a suo carico, ovvero imposte dalla normativa, avrà diritto - entro 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione della variazione contrattuale - di recedere dal Contratto, ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale, né costi di disattivazione.

9.3 La Proponente ha facoltà di modificare – in senso migliorativo per il Cliente – le caratteristiche tecniche del Servizio senza richiedere alcun aumento di corrispettivo. L'eventuale intervento migliorativo non implica novazione o modifica delle condizioni contrattuali e la Proponente potrà, in qualsiasi momento, ripristinare le caratteristiche tecniche del Servizio descritte nel Contratto. Il Cliente verrà informato sulle modalità di adeguamento con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico.

9.4 Il Cliente ha facoltà di richiedere variazioni del Profilo commerciale prescelto. La richiesta di attivazione del nuovo Profilo commerciale rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal precedente Profilo commerciale. L'efficacia del recesso decorre dalla data di attivazione del nuovo Profilo commerciale. Qualora la variazione del Profilo commerciale preveda la fornitura in noleggio o in comodato di un Apparato necessario per l'erogazione del Servizio, alla stessa verrà dato seguito solo in caso di incompatibilità tecnica dell'Apparato già in uso al

Richiedente.

9.5 Ove Forini richiedesse depositi cauzionali o anticipi, la medesima li restituirà al Cliente entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione del Contratto, salvo eventuali conguagli.

9.6 Tutte le copie analogiche e le relative comunicazioni riferite ai corrispettivi disciplinati dal Contratto saranno inviate alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di contratto. Tutte le fatture, copie analogiche e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intenderanno pervenute trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

9.7 Gli importi a qualsiasi titolo dovuti relativi al Servizio saranno addebitati sulla fattura intestata al Cliente, comprensivi di IVA ed eventuali altri oneri di legge, con evidenza specifica e indicazione del piano tariffario applicato e delle modalità di pagamento. Forini emetterà la fattura nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (D.P.R. 633/1972 e ss.mm.ii.) e con la periodicità indicata nella Proposta commerciale, in ogni caso almeno 15 (quindici) giorni prima del termine di pagamento ivi indicato. E' fatto obbligo al Cliente di fornire a Forini tutti i dati necessari per consentire l'emissione della fatturazione ai sensi di legge. E' facoltà di Forini modificare l'ordinaria cadenza di fatturazione in presenza di traffico anomalo ai sensi dell'art. 6 delle presenti Condizioni generali. La data di ricezione della fattura da parte del Cliente è quella indicata nella "*ricevuta di consegna*" della fattura inviata a Forini dal SDI. Forini trasmetterà al Cliente la copia analogica comunicando, nel contempo, che in caso di mancato recapito della fattura, la stessa rimane a disposizione nell'area riservata del sito web dell'Agenzia delle entrate.

9.8 Qualora il Cliente abbia scelto una Proposta commerciale che preveda il pagamento rateale del contributo di attivazione del Servizio e/o abbia scelto il pagamento rateale della quota di adesione e receda dal Contratto,

in entrambi i casi sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza del piano rateale così come prevista nel Contratto stesso, salvo che il Cliente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o in un momento successivo, di pagare le rate residue in unica soluzione.

9.9 Di norma le copie analogiche vengono spedite tramite indirizzo e-mail comunicato dal Cliente. Qualora il Cliente opti per la spedizione di copia cartacea, ovvero non comunichi un indirizzo e-mail utile, le spese di stampa e di spedizione della copia analogica in forma cartacea sono addebitate al Cliente ai sensi delle presenti Condizioni generali.

9.10 Il Cliente è tenuto a corrispondere a Forini gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

9.11 Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, la data di decorrenza del Contratto, ai fini della corresponsione del corrispettivo, coinciderà con la data di attivazione del Servizio secondo i termini e le condizioni di cui alle presenti Condizioni generali.

9.12 Fermi restando gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, in caso di mancato pagamento della fattura Forini può sospendere il Servizio dando al Cliente un preavviso di giorni 10 (dieci) dalla data di ricevimento del preavviso tramite raccomandata con a/r o PEC, da inviarsi dopo 15 (quindici) giorni dalla scadenza della fattura impagata. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla data di sospensione del Servizio, Forini può risolvere di diritto il Contratto, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata a/r o PEC di almeno giorni 10 (dieci) dalla data di ricevimento della stessa. La risoluzione del Contratto comporta l'obbligo del Cliente al pagamento dei corrispettivi dovuti a Forini per il Servizio reso.

9.13 Fermo restando quanto al precedente punto, in caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il

Cliente deve versare a Forini, in aggiunta alle somme dovute, un'indennità di mancato pagamento, a titolo di penale, pari: a) al 3% (treper cento) dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato tra il 1° e il 15° giorno solare successivo alla data di scadenza della fattura; b) al 4% (quattroper cento) dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato tra il 16° e il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza della fattura; c) al 6% (seiper cento) dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato oltre il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza della fattura e sino alla data di risoluzione contrattuale.

9.14 Le suddette indennità verranno addebitate nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale, dette indennità saranno addebitate con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

9.15 Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Forini il Cliente intestatario di più contratti autorizza Forini a rivalersi delle somme insolute, relative al presente Contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Cliente e Forini relativo a Servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di Apparati; a tal fine il Cliente acconsente altresì a eventuali compensazioni da parte di Forini tra gli insoluti del Cliente di cui al presente Contratto ed eventuali crediti del Cliente nei confronti di Forini relativi a qualsiasi altro contratto tra le Parti vigente.

9.16 E' facoltà di Forini non ripristinare il Servizio sospeso per inadempimento del Cliente fino a quando quest'ultimo non avrà provveduto al saldo di quanto dovuto, senza che questi possa pretendere risarcimenti di alcun tipo, anche se dalla sospensione possano derivare dei danni per la mancata fruizione del Servizio.

9.17 Nel caso in cui il Cliente aderisca al Servizio non richiedendo a Forini la fornitura degli Apparati necessari alla fruizione dello stesso, Forini non potrà rispondere della mancata o ritardata attivazione del Servizio: in tali casi il ciclo di fatturazione decorrerà indipendentemente dalla disponibilità dei suddetti Apparati.

9.18 La modalità di pagamento ordinaria delle fatture è tramite RID. In alternativa, il Cliente può richiedere l'emissione di bollettino postale o la domiciliazione per il pagamento delle fatture su carta di credito abilitata. Eventuali costi relativi alla modalità di pagamento scelta dal Cliente, ovvero eventuali costi dovuti ad addebiti richiamati o falliti, verranno allo stesso addebitati con la prima fattura utile.

9.19 Eventuali indennizzi a favore del Cliente verranno accreditati da Forini in compensazione con la prima fattura utile, ovvero a esso liquidati in caso di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

9.20 Eventuale credito residuo per Servizio prepagato, se previsto dalla Proposta commerciale, verrà rimborsato al Cliente alla cessazione del Contratto, salvo eventuali conguagli.

Art. 10 – Divieti e obblighi minimi del Cliente

10.1 Il Cliente si impegna a rispettare e far rispettare agli utilizzatori dei propri Apparati e Servizi i seguenti punti:

- 1) obbligo del rispetto delle normali regole di comportamento (*Netiquette*) seguite in Internet;
- 2) divieto di utilizzare il Servizio per scopi contrari alla legge, per trasmettere materiale osceno, volgare, diffamatorio, abusivo o comunque utilizzare il Servizio mediante azioni volte a violare la normativa in materia di tutela civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;
- 3) divieto di trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a

porre in atto una condotta illecita e/o criminosa, passibile di responsabilità penale e/o civile;

4) obbligo a non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio erogato, norme imperative o diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dagli accordi o dalla consuetudine;

5) divieto di commercializzare, o condividere la propria connessione con altri utenti, anche a mezzo di reti wireless: in tal caso, il Cliente potrebbe venire chiamato a rispondere di qualsiasi abuso perpetrato a mezzo del Contratto in quanto dallo stesso sottoscritto; la violazione di questo punto potrà comportare l'immediata risoluzione del Contratto da parte della Proponente, fatto salvo il risarcimento del danno;

6) rinuncia a ogni azione giudiziaria nei confronti della Proponente per i danni derivanti dalla non corretta raccolta, conservazione e comunque trattamento ai fini di giustizia dei dati di pertinenza del Cliente.

10.2 Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:

1) accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di *scanning/probing*, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione, ecc.;

2) intercettare le informazioni/dati e il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;

3) falsificare la propria identità;

4) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;

5) avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Forini al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;

6) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli *host* di altri

clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di *mailbombing*, attacchi *broadcast*, *denial of service*, *hacking*, *cracking*, ecc.;

7) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi;

8) introdurre/inviare programmi (virus, *trojan horses*, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Forini, violando la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti a essa attestati;

9) inviare e-mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (*unsolicited mail*, *junk mail*, *spam*, ecc.), causando loro disservizi;

10) procedere a invio massiccio di e-mail e di loro repliche ad uno o più *newsgroup* (*multiple posting*, ecc.);

11) utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i *mail server* di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (*mail relay*, ecc.).

10.3 Anche in osservanza di quanto disposto in tema di responsabilità dalla direttiva 31/00/CE, recepita con il D. Lgs. 70/2003, Forini, in qualità di società che offre ai propri clienti l'accesso alla rete Internet e ai servizi a essa connessi (*Provider*), in ogni momento e senza preavviso potrà sospendere in tutto o in parte il Servizio oggetto del Contratto, o inibire l'accesso ai contenuti diffusi dal Cliente, dal momento in cui viene informato in modo preciso, dettagliato e non equivocabile della illiceità dei comportamenti del Cliente, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e di richiedere il risarcimento dell'eventuale danno patito in conseguenza del comportamento del Cliente.

10.4 Il Cliente si impegna a tenere indenne Forini da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, indennizzo o spesa, derivanti da ogni violazione di

quanto previsto al presente articolo.

Art. 11 – Assistenza, manutenzione, trasloco e subentro

11.1 Forini mette a disposizione del Cliente un servizio di *customer community* per la gestione delle richieste di assistenza, raggiungibile dal Cliente tramite il sito web *www.forini.com* con accesso riservato nella propria area personale tramite login e password, le quali verranno comunicate al momento dell'attivazione, ovvero mediante altri mezzi scelti dalla Proponente e comunicate al Cliente tramite la e-mail dal medesimo indicata, con onere per il Cliente di loro conservazione e attenta gestione, nella consapevolezza che le operazioni effettuate nella propria area web personale avranno valore commerciale vincolante per il Cliente.

11.2 Il Cliente potrà contattare la Proponente utilizzando altresì tutti i canali di comunicazione (telefonici e di posta elettronica) indicati sul sito web *www.forini.com*. Il Cliente si impegna a informare tempestivamente la Proponente di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro operatore di comunicazioni. Nell'ipotesi di interventi del Cliente sugli Apparati che comportino l'assistenza da parte della Proponente, il Cliente sarà ritenuto responsabile dei costi di assistenza dovuti al ripristino della configurazione originaria rispetto alle variazioni della stessa apportate dal Cliente per iniziativa propria o di terzi.

11.3 Per maggiori dettagli in materia di trasloco, subentro e voltura, nonché sui relativi costi, il Cliente può fare riferimento alla modulistica messa a disposizione dal Forini, che dettaglia costi, modalità operative e tempistica, disponibile nel sito web *www.forini.com* e presso la sede di Forini. Il trasloco del Servizio sarà comunque subordinato a un esame tecnico di fattibilità da parte di Forini, che provvederà a informare il Cliente circa l'esito e i relativi costi preventivati.

11.4 Forini si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi, relativi al Servizio e/o agli Apparati esclusivamente forniti da Forini, non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente, mediante intervento dei propri tecnici, da remoto o sul luogo a seconda della tipologia di guasto, entro i termini indicati nella Carta dei Servizi, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità, che verranno comunque riparati nel più breve tempo possibile.

11.5 La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo. Sono altresì escluse le riparazioni dovute a uso non corretto o non conforme, a incuria, a manomissione, a cause accidentali (fulmini, calamità naturali, ecc.).

11.6 Salve le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni generali, Forini potrà sospendere in qualunque momento il Servizio, anche in maniera parziale e senza preavviso, in caso di manutenzione e/o guasti alla rete e/o agli Apparati. La Proponente, qualora gli interventi siano programmati, darà preventiva comunicazione al Cliente per ridurre al minimo i possibili conseguenti disservizi.

11.7 La Proponente non si assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni e le riparazioni effettuate da personale non autorizzato sui propri Apparati e per le eventuali interruzioni o malfunzionamenti che ne dovessero derivare, riservandosi di verificare, nelle sedi opportune, gli eventuali danni subiti in ragione di tali interventi. Eventuali ripristini a seguito di tali interventi non autorizzati saranno a totale carico del Cliente.

11.8 La Proponente non assume alcuna responsabilità per la perdita di dati resi disponibili dal Cliente, o comunque da questi impiegati tramite il Servizio di cui al Contratto, per i quali il Cliente non abbia eseguito almeno una copia di sicurezza.

Art. 12 – Portabilità e assegnazione della numerazione

12.1 Nel caso di servizi telefonici d'accesso, il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo alla Proponente l'attivazione del *Service Provider Portability* (SPP), che sarà prestato, previa verifica di fattibilità tecnica, contestualmente all'attivazione del Servizio.

12.2 Il Cliente già intestatario di un contratto di abbonamento al servizio telefonico prende atto e accetta che la richiesta di attivazione del Servizio rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal precedente contratto di abbonamento al servizio telefonico con effetto dalla data di attivazione del Servizio e che, ai fini dell'avvio delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio, potrà sussistere un'interruzione nell'erogazione dei servizi di fonia e/o dati al momento fruiti per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle operazioni di attivazione del Servizio.

12.3 Poiché per l'attivazione del SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria (*donor-donating*), la Proponente non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.

12.4 Il Cliente prende altresì atto che in caso di recesso con l'operatore precedente, i numeri telefonici per i quali non venga espressamente richiesto il SPP non verranno portati dall'operatore assegnatario della numerazione, con conseguente perdita definitiva degli stessi da parte del Cliente. La Proponente non sarà quindi responsabile delle conseguenze derivanti dai casi in cui il Cliente o l'operatore assegnatario della numerazione non comunichino o comunichino non correttamente le informazioni necessarie oggetto della richiesta di SPP.

12.5 Per le Proposte commerciali comprendenti il servizio voce, l'indirizzo di attivazione specificato nella Proposta di contratto determina

l'assegnazione di numerazione geografica coerente con il distretto di appartenenza. L'indirizzo di attivazione specificato dal Cliente ha l'esclusiva funzione di permettere l'individuazione del distretto di appartenenza, anche ai fini di assegnazione di numero geografico.

12.6 Il Cliente prende atto e specificamente accetta che è fatto divieto, ai sensi della normativa vigente, di utilizzo nomadico del servizio di telefonia VoIP al di fuori del distretto di appartenenza, così come individuato dall'indirizzo di attivazione indicato nella Proposta di contratto. In particolare, non è consentito al Cliente di effettuare e ricevere telefonate, tramite il numero geografico fornito dalla Proponente, al di fuori del distretto individuato quale di sua appartenenza.

12.7 Dal numero assegnato non è possibile garantire che venga correttamente instradata la telefonata ai numeri di emergenza del distretto territorialmente corrispondente.

Art. 13 – Responsabilità della Proponente

13.1 Il Cliente prende atto e accetta espressamente che l'utilizzo del Servizio è a proprio ed esclusivo rischio e che il materiale e/o i dati caricati ovvero ottenuti mediante l'utilizzo del Servizio è a propria esclusiva discrezione e rischio e che, inoltre, lo stesso sarà il solo e unico responsabile degli eventuali danni riportati dal proprio computer o dalla propria rete, ovvero della perdita di dati derivante da eventuali intrusioni e/o disservizi di rete, verso cui sarà responsabilità del Cliente adottare le opportune misure di sicurezza.

13.2 La Proponente non è in alcun caso e per alcun motivo considerabile responsabile nei confronti del Cliente, ovvero di terzi per l'avvenuta interruzione o cessazione del Servizio dovuta a cause di forza maggiore o comunque indipendente dalla volontà delle Parti. In particolar modo, la Proponente non potrà mai essere ritenuta responsabile per interruzioni del

Servizio derivanti da:

- a) manomissioni o interventi sul Servizio e/o sugli Apparati effettuati dal Cliente, ovvero da terzi non autorizzati dalla Proponente;
- b) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
- c) malfunzionamento di apparati, reti, apparecchiature di proprietà del Cliente.

13.3 Il Cliente si dichiara informato, sollevando la Proponente dalle conseguenti eventuali responsabilità, che:

- a) la velocità di navigazione in Internet riportata nella descrizione delle singole Proposte commerciali dipende da molteplici e variabili fattori tecnici di cui Forini non potrà mai essere ritenuta responsabile, quali, a mero scopo esemplificativo, la distanza della rete di accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale di diramazione del segnale, il livello di congestione della rete Internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega, le caratteristiche del modem e del computer in uso al Cliente, l'utilizzo concorrente dell'accesso, come, a mero scopo esemplificativo, in caso di scaricamento di dati in corso o applicazioni da siti FTP (*File Transfer Protocol*), uso contemporaneo di altri sistemi *peer-to-peer*, ecc.;
- b) la Proponente non è responsabile per eventuali disservizi e/o problematiche legate all'uso delle frequenze in banda libera e senza protezione da interferenze, in quanto su tali frequenze non è possibile garantire la continuità del Servizio e Forini non potrà essere ritenuta in alcun caso responsabile in caso di interferenze e/o disturbi causati da altri operatori;
- c) il servizio voce fornito su rete Internet, non essendo criptato, potrebbe essere teoricamente soggetto a intrusione da parte di soggetti terzi.

13.4 La Proponente non potrà in alcun caso essere considerata responsabile per qualsiasi tipo di danno, diretto o indiretto, che derivasse al Cliente, ovvero a terzi:

- a) dall'uso o dalla impossibilità di utilizzare il Servizio per qualsivoglia causa nei limiti del periodo di inattività consentito dai livelli di Servizio garantito;
- b) dalla eventuale interruzione del Servizio per cause di forza maggiore;
- c) da accesso non autorizzato, ovvero da alterazione di trasmissioni o dati del Cliente, incluso, tra l'altro, l'eventuale danno, anche economico, dallo stesso eventualmente subito per mancato profitto, uso, perdita di dati o di altri elementi intangibili;
- d) dalla presenza di virus informatici in rete.

Art. 14 – Riservatezza e privacy

14.1 Il trattamento dei dati personali del Cliente viene effettuato dalla Proponente nel pieno rispetto del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa comunitaria e nazionale tempo per tempo vigente in materia, con esplicito riferimento all'informativa comunicata, che è anche disponibile sul sito web *www.forini.com*. Le Parti si autorizzano reciprocamente a comunicare a terzi i propri dati personali in relazione agli adempimenti connessi al Contratto.

14.2 I dati forniti nella Proposta di contratto saranno oggetto di operazioni di trattamento strettamente funzionali all'erogazione dei Servizi contrattualizzati e proporzionate agli stessi. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo sulla tutela della riservatezza dei dati personali il Cliente dà atto di essere stato informato: che i dati dallo stesso forniti sono necessari per l'instaurazione del rapporto contrattuale, per la sua esecuzione, nonché per la tenuta di un registro elettronico del funzionamento del Servizio utile per identificare la provenienza della connessione alla possibile richiesta delle Autorità preposte, in gestione presso la Proponente, o presso società fornitrice della medesima. L'archivio, conservato in Italia,

verrà gestito tramite supporto informatico e cartaceo, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati forniti, nonché la correttezza, la liceità e la trasparenza nel trattamento. I dati potranno essere trattati, inoltre, per fini di informazione commerciale e tecnica, per l'invio di materiale promozionale, vendita diretta, ricerche di mercato e statistiche in forma anonima. La raccolta e il trattamento dei dati è funzionale al normale svolgimento del Servizio e la mancata raccolta degli stessi comporterebbe l'impossibilità di procedere all'instaurazione e all'esecuzione del rapporto contrattuale. Con riferimento ai dati raccolti per finalità commerciali e di marketing, il Cliente potrà sempre rifiutare che i propri dati vengano utilizzati per le finalità ivi indicate. Potranno essere comunicati, inoltre, ad altri uffici al fine della gestione di specifiche problematiche relative al rapporto contrattuale (es. ufficio legale o recupero crediti). Potranno inoltre essere comunicati anche a società controllate e collegate del gruppo Forini anche fuori dal territorio dell'Unione europea, a istituti bancari e finanziari o ad altri enti che svolgono specifici incarichi per conto della stessa e alle Autorità e/o Amministrazioni per gli adempimenti di legge, nonché agli agenti incaricati da Forini, nel rispetto comunque dei vincoli previsti dal regolamento.

14.3 Tutti i diritti riconosciuti dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento Europeo 679/2016 saranno esercitabili contattando direttamente Forini presso la sede legale in Italia, in Bastia Umbra (Pg), via Piscina Eden Rock n. 2, ovvero a mezzo dei canali di comunicazione concordati tra le Parti.

Art. 15 – Clausola risolutiva espressa

15.1 Ferme restando le ipotesi di risoluzione del Contratto specificamente

disciplinate con le presenti Condizioni generali, il Cliente prende altresì atto e accetta che Forini potrà risolvere il Contratto e sospendere il Servizio, ai sensi dell'art. 1456 c.c. (*clausola risolutiva espressa*), dandone avviso a mezzo raccomandata a/r o PEC e senza che siano a esso dovuti rimborsi o compensazioni, in caso di: a) violazione da parte del Cliente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale; b) uso del Servizio da parte del Cliente che risulti fraudolento o illecito (anche con riferimento a un livello anomalo o sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura del Servizio), o che comunque produca danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete di Forini; c) dichiarazioni non veritiere, furto d'identità, mancata correzione di dati personali inesatti, ovvero mancata integrazione di dati mancanti; d) mancato e/o ritardato pagamento di corrispettivi secondo quanto previsto e disciplinato con le presenti Condizioni generali, ovvero mancato rilascio delle garanzie richieste; e) manomissione o uso improprio degli Apparati in noleggio/comodato; f) violazione del divieto di distribuzione, anche gratuita, della connettività; g) violazione del diritto di Forini di verifica o controllo degli Apparati; h) violazione del divieto di cessione del Contratto; i) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti.

15.2 In caso di risoluzione, fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni generali in caso di mancato pagamento del corrispettivo e fatto in ogni caso salvo il diritto di Forini al risarcimento del maggior danno, il Cliente corrisponderà a Forini gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione, nonché la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea, ai sensi delle presenti Condizioni generali.

Art. 16 – Sospensione del Servizio

16.1 Forini potrà sospendere, anche parzialmente, in ogni momento

l'erogazione del Servizio anche senza preavviso e senza alcun effetto sulla durata del Contratto, in caso di: a) guasti alla rete e/o agli Apparati anche di altri operatori, da cui, direttamente o indirettamente, dipenda la fornitura del Servizio; b) interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria ai sensi delle presenti Condizioni generali; c) operazioni di aggiornamento che si rendano necessarie al fine di mantenere il Servizio al livello qualitativo minimo e in sicurezza e nel rispetto della normativa e/o regolamentazione tempo per tempo vigente in materia.

16.2 Forini potrà, altresì, sospendere il Servizio per disposizione dell'Autorità, ovvero per cause di forza maggiore: in tal caso, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile del protrarsi dell'interruzione e delle conseguenze a essa ascrivibili.

16.3 Fatto salvo il caso di forza maggiore o per ordine dell'Autorità, l'interruzione del Servizio non potrà protrarsi oltre i termini di cui alla Carta dei Servizi: qualora ciò avvenga, il Cliente potrà esercitare il recesso dal Contratto senza alcun onere ulteriore rispetto al corrispettivo dovuto ai sensi delle presenti Condizioni generali.

16.4 In caso di sospensione del Servizio, Forini consentirà l'accesso, limitatamente all'ambito nazionale, ai numeri di emergenza, salvo che la sospensione derivi da causa di forza maggiore.

Art. 17 – Cessione del Contratto

17.1 il Cliente non potrà cedere il Contratto a nessun titolo, parzialmente o totalmente, in mancanza della preventiva autorizzazione scritta di Forini.

17.2 Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso al Servizio, o consentire l'utilizzo del medesimo a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò possa derivare alcun corrispettivo a favore del Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

Art. 18 – Diritti di proprietà intellettuale e industriale

18.1 Il Cliente riconosce a Forini qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio, ovvero alla fornitura dei software, degli Apparati, delle banche dati e di quant'altro connesso al Servizio.

18.2 Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Forini e che è messo a disposizione del Cliente può essere utilizzato dallo stesso esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico di tali contenuti.

Art. 19 – Pubblicazione in elenco telefonico, disabilitazione delle chiamate, documentazione traffico telefonico

19.1 E' facoltà del Cliente, su sua espressa richiesta, essere inserito nell'elenco *Paginebianche* per il servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso, previa corresponsione dei relativi oneri ai sensi delle presenti Condizioni generali.

19.2 Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

19.3 Forini non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco a essa non imputabili, né della veridicità di titoli o qualifiche, ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente.

19.4 In ogni caso, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

19.5 Nel caso in cui il Servizio includa anche la prestazione di comunicazione vocale, Forini, in conformità a quanto previsto dalla normativa in vigore e dalle disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente.

19.6 Forini, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016 e normativa comunitaria e nazionale tempo per tempo vigente in materia), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente, sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta, ai sensi della vigente normativa sulla privacy, Forini fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

Art. 20 – Oneri amministrativi

20.1 Salvo quanto espressamente previsto e disciplinato nelle presenti Condizioni generali, il Cliente è tenuto alla corresponsione dei seguenti oneri, comprensivi di Iva e contabilizzati con la prima fattura utile, in caso di:

- a) richiesta di inoltro di copia cartacea della fattura: euro 1,50 (uno/50) per ogni documento inviato, comprensivo dei costi di spedizione (art. 9.9);
- b) richiesta di emissione di bollettino postale: euro 1,50 (uno/50) per ogni documento inviato, comprensivo dei costi di spedizione (art. 9.18);
- c) cessazione della linea, o migrazione verso altro operatore: euro 80,00 (ottanta/00) *una tantum*, salvo in caso di recesso del Cliente per mancato rispetto degli standard qualitativi (art. 3.13), o successivo alla prima

scadenza contrattuale (art. 7.4), o in caso di esercizio del diritto di ripensamento (art. 8), o a seguito di variazioni contrattuali onerose comunicate da Forini (art. 9.2), o per il protrarsi dell'interruzione del Servizio per manutenzione (art. 16.3);

d) richiesta di inserimento del proprio nominativo nell'elenco *Paginebianche*: euro 15,00 (quindici/00) per ogni richiesta (art. 19.1);

e) richiesta di voltura (art. 11.3): euro 15,00 (quindici/00) per ogni richiesta;

f) richiesta di trasloco (art. 11.3): qualora il trasloco sia tecnicamente possibile, per ogni richiesta verrà fornito preventivo dei costi, a seconda delle esigenze tecniche del trasloco;

g) mancata restituzione di Apparato, ovvero restituzione di Apparato danneggiato o manomesso (art. 5.14): euro 200,00 (duecento/00) per ogni Apparato.

20.2 Gli oneri di cui al presente articolo potrebbero subire delle variazioni per cause non dipendenti dalla volontà di Forini (es. a causa dell'aumento dei costi di pubblicazione in elenco telefonico): in tal caso, eventuali variazioni verranno tempestivamente rese note mediante pubblicazione sul sito web www.forini.com delle nuove condizioni, che entreranno in vigore trascorsi 30 (trenta) giorni dalla loro pubblicazione.

Art. 21 – Comunicazioni e modifica dati

21.1 Tutte le comunicazioni contemplate nelle presenti Condizioni generali, salvo che non sia espressamente prevista una forma diversa o ulteriore, dovranno essere inviate esclusivamente tramite i seguenti recapiti:

- per la Proponente: Forini S.p.A., con sede in 06083 Bastia Umbra (Pg), via Piscina Eden Rock n. 2, PEC info@pec.Forini.com;
- per il Cliente: presso i recapiti indicati nella Proposta di contratto, o successivamente formalmente modificati.

21.2 Le Parti dovranno comunicare tempestivamente l'eventuale modifica dei propri dati e/o recapiti, fermo restando che in caso di omessa rettifica le comunicazioni inviate presso i suddetti recapiti si intenderanno correttamente ricevute.

21.3 Il Cliente dovrà altresì comunicare tempestivamente qualsiasi modifica inerente le informazioni ai fini della fatturazione.

Art. 22 – Reclami e procedura di conciliazione

22.1 I reclami inerenti gli importi addebitati in fattura devono essere inviati, entro i termini di scadenza della fattura in questione (salvo eventuali casi di ritardo nel recapito, opponibili validamente dal Cliente), ai recapiti indicati sulla medesima, o al seguente recapito:

amministrazione@forini.com

22.2 Il Cliente è tenuto comunque al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo, entro la data di scadenza della fattura ove essi sono indicati. Il mancato pagamento degli importi oggetto di reclamo non comporterà applicazione di quanto disciplinato dalle presenti Condizioni generali in materia di sospensione del Servizio per ritardato pagamento e/o applicazione di indennità a titolo di penale, fino a definizione del reclamo stesso.

22.3 L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accertamento della fondatezza del reclamo, anche in ipotesi di frode accertata, Forini provvederà a restituire al Cliente gli importi eventualmente versati, nel caso operando in compensazione nella prima fattura utile.

22.4 Qualora il reclamo non venga accolto, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti secondo le modalità ed entro il termine indicato da Forini nella propria comunicazione di diniego, ove verranno altresì specificate le ragioni del mancato accoglimento del

reclamo.

22.5 Il Cliente che lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse e che intende agire in via giudiziaria, deve, nei casi espressamente previsti dall'art. 2 della delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii. (*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*) e relativi allegati, preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla AGCOM e successive modifiche e integrazioni. Detto tentativo di conciliazione potrà essere svolto innanzi al CORECOM territorialmente competente, o innanzi a organismi di conciliazione paritetica di cui all'art. 13 della delibera 203/18/CONS.

Art. 23 – Foro competente

23.1 Ogni eventuale controversia derivante dall'interpretazione, esecuzione o risoluzione del Contratto sarà devoluta alla esclusiva competenza del Foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente (*Foro del Consumatore*).

Art. 24 – Disposizioni generali

24.1 I rapporti fra le Parti sono regolati esclusivamente dal Contratto, che annulla e sostituisce ogni altra intesa scritta o verbale precedentemente intercorsa.

24.2 La tolleranza anche prolungata e/o reiterata da parte della Proponente di violazioni e inottemperanze compiute dal Cliente non implica acquiescenza, né limitazioni di validità ed efficacia delle clausole violate e di tutte le altre contenute nel Contratto.

24.3 Ogni modifica delle condizioni e dei termini del Contratto richiede - a pena di nullità - la forma scritta e sottoscritta dalle Parti.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente approva specificatamente, mediante separata e apposita sottoscrizione, le seguenti clausole, dopo averle attentamente lette, esaminate e compreso il loro contenuto: *Art. 2 (Documenti applicabili), Art. 3 (Oggetto del Contratto e modalità del Servizio), Art. 4 (Attivazione del Servizio e installazioni), Art. 5 (Apparati), Art. 6 (Facoltà di intervento sulle modalità di erogazione del Servizio), Art. 7 (Efficacia e durata del Contratto, disdetta, recesso), Art. 9 (Corrispettivi, variazioni contrattuali, modalità e termini di pagamento, penali), Art. 10 (Divieti e obblighi minimi del Cliente), Art. 11 (Assistenza, manutenzione, trasloco e subentro), Art. 12 (Portabilità e assegnazione della numerazione), Art. 13 (Responsabilità della Proponente), Art. 15 (Clausola risolutiva espressa), Art. 16 (Sospensione del Servizio), Art. 17 (Cessione del Contratto), Art. 18 (Diritti di proprietà intellettuale e industriale), Art. 19 (Pubblicazione in elenco telefonico, disabilitazione delle chiamate, documentazione traffico telefonico), Art. 20 (Oneri amministrativi), Art. 22 (Reclami e procedura di conciliazione), Art. 23 (Foro competente).*