

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Sommario

Articolo 1 - Definizioni	2
Articolo 2 - Oggetto	3
Articolo 3 - Conclusione del Contratto	3
Articolo 4 - Fornitura dei Servizi.....	3
Articolo 5 - Attivazione dei Servizi	3
Articolo 6 – Servizio di accesso a Internet	4
Articolo 7 - Servizio di assegnazione Indirizzi IP	6
Articolo 8 - Servizio Voce	6
Articolo 9 – Migrazione della linea e Portabilità della numerazione telefonica	7
Articolo 10 – Apparati in comodato d’uso gratuito	8
Articolo 11 – Apparati in noleggio	9
Articolo 12 – Apparati in vendita	9
Articolo 13 - Richiesta di variazioni dei Servizi	9
Articolo 14 - Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale	10
Articolo 15 – Limitazioni di Responsabilità	10
Articolo 16 - Servizio Clienti - Comunicazioni a DIGITEL	11
Articolo 17 - Corrispettivi - Fatturazione – Pagamenti	11
Articolo 18 - Traffico anomalo	12
Articolo 19 - Modifiche delle condizioni di Contratto	12
Articolo 20 - Durata del Contratto – Recesso	13
Articolo 21 - Risoluzione del Contratto	13
Articolo 22 - Reclami, rimborsi e penali	14
Articolo 23 - Disposizioni varie	14
Articolo 24 - Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	14
Articolo 25 – Trattamento dei dati personali	14
Articolo 26 - Interpretazione del Contratto, Legge applicabile e foro competente	15

Articolo 1 - Definizioni

Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa:

"Apparato/i": indica gli apparati ed i dispositivi necessari, distribuiti da DIGITEL, per consentire al Cliente la fruizione dei Servizi a mezzo dei "Terminali";

"Apparecchiature": indica complessivamente gli Apparati ed i Terminali;

"Cliente": indica l'azienda che richiede l'attivazione e la fornitura del Servizio. Il Cliente chiede l'attivazione dei Servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, professionale, artigianale e non rientra nella definizione di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005);

"Codice Cliente": indica il codice di identificazione assegnato in via esclusiva da DIGITEL al Cliente;

"Condizioni Generali": le presenti condizioni contrattuali che disciplinano l'offerta dei Servizi DIGITEL e che si applicano per la regolamentazione dei Servizi richiesti dal Cliente;

"Contratto": indica l'Offerta Commerciale redatta da DIGITEL per l'erogazione dei Servizi sottoscritta dal Cliente, unitamente alle Condizioni Generali, alla Carta dei Servizi ed ogni altro allegato, che la costituiscono come parte integrante ed essenziale;

"DIGITEL": DIGITEL SRL, con sede in Via E. Villosesi, 18, Turbigo (MI), P.IVA e C.F. 11930780157, società attiva nel settore delle comunicazioni elettroniche che fornisce i Servizi descritti nella propria Offerta Commerciale;

"Offerta Commerciale": documento predisposto da DIGITEL contenente il progetto elaborato da quest'ultima per la fornitura dei Servizi in funzione delle esigenze esplicitate dal Cliente, che include altresì le relative condizioni di fornitura;

"Password": parola chiave assegnata in via esclusiva al Cliente, da parte di DIGITEL, di una parola chiave per la fruizione dei Servizi;

"Produttore": indica la società produttrice degli Apparati, diversa da DIGITEL, i cui estremi sono indicati sugli Apparati stessi;

"Rete del Fornitore d'accesso": indica la rete di comunicazioni elettroniche del Fornitore utilizzato da DIGITEL attraverso il quale sono erogati i Servizi;

"Servizi": indica i servizi di comunicazione elettronica forniti da DIGITEL mediante le reti in fibra Ottica, su cavo di rame, con ponti radio, con reti di terzi operatori, e come indicati e specificatamente descritti nell'Offerta Commerciale;

"Servizio Clienti": indica il servizio di assistenza prestato da DIGITEL al Cliente;

"Terminali": indica le apparecchiature terminali (telefoni, computer etc.), connesse alla Rete DIGITEL e/o del Fornitore d'Accesso, utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi.

Articolo 2 - Oggetto

1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e DIGITEL in ordine alla fornitura dei Servizi meglio descritti nell'Offerta Commerciale, nonché nel relativo materiale informativo messo a disposizione dei Clienti.

Articolo 3 - Conclusione del Contratto

1. Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna dell'Offerta Commerciale, datata e sottoscritta in ogni sua parte, compresa l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, al funzionario di vendita di DIGITEL, ovvero mediante invio a DIGITEL tramite raccomandata a/r, e/o PEC. Tale consegna o invio varrà come proposta di conclusione del Contratto ("Proposta"). L'Offerta Commerciale deve essere riconsegnata accompagnata dal documento d'identità del titolare o del legale rappresentante del Cliente e da una visura aggiornata.
2. Il Cliente è responsabile della completezza e della veridicità delle informazioni fornite a DIGITEL anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i.
3. Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione scritta di DIGITEL, ovvero al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di quest'ultima, in mancanza di ricezione dell'accettazione.
4. DIGITEL potrà valutare di non concludere il Contratto e, pertanto, di non attivare i Servizi nel caso sussistano motivi amministrativi, tecnico-organizzativi, dei quali DIGITEL fornirà specifica indicazione, che impediscano, rallentino, od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi stessi, ovvero, qualora dalla analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.

Articolo 4 - Fornitura dei Servizi

1. DIGITEL fornirà al Cliente i Servizi specificati nell'Offerta Commerciale, secondo i termini e le condizioni previste nel presente documento salvo diversamente indicato nell'Offerta Commerciale sottoscritta, previa verifica tecnica da parte di DIGITEL in merito all'erogazione dei Servizi.
2. I Servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nel Service Level Agreement (di seguito "SLA") inseriti nel "Capitolato Tecnico di Fornitura" allegato al Contratto, salvo diversamente pattuito.
3. Salvo le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, DIGITEL potrà sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 3 giorni prima della data fissata per l'intervento; la sospensione sarà limitata al tempo strettamente necessario per gli interventi.

Articolo 5 - Attivazione dei Servizi

1. I Servizi saranno attivati da DIGITEL nei termini previsti dall'Offerta Commerciale. Il tempo di attivazione standard dei Servizi è stabilito nella Carta dei Servizi.

Condizioni generali di contratto per servizi di comunicazione elettronica - Data Emissione: 01/01/2025 - Rev. 00

2. Eventuali ritardi dovuti al fornitore della linea, nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della pubblica amministrazione, esonerano DIGITEL da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio.
3. L'attivazione del Servizio presuppone l'esito positivo della verifica di fattibilità tecnica organizzativa e amministrazione dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di enti pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. DIGITEL comunica al Cliente, tempestivamente o comunque entro il termine previsto dal Contratto per l'attivazione del Servizio, eventuali circostanze ostative e/o l'indisponibilità anche temporanea delle risorse necessarie all'esecuzione del Contratto.
4. Il Cliente si obbliga a predisporre a proprie spese e a propria cura i locali per la fruizione del Servizio e per l'installazione e/o applicazione degli Apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente.
5. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.
6. L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a DIGITEL conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi automatici secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Tale diritto è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a DIGITEL, ivi incluse le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, quando il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e le circostanze ostative specificatamente attinenti alla sede del Cliente, accertabili da DIGITEL in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del c.c., in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di DIGITEL di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire. Per i servizi di connettività Internet, DIGITEL potrà inviare al Cliente mediante e-mail il documento denominato Ready for Service (RFS) che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del Contratto.
7. Qualora il Cliente, nelle more dell'attivazione, decida di annullare l'ordine in assenza di una oggettiva motivazione comprovata e comprovabile, DIGITEL addebiterà allo stesso le spese sostenute sino a quel momento e quelle che dovrà necessariamente sostenere per tale annullamento, salvo il maggior danno.
8. La disciplina sugli interventi a vuoto viene indicata direttamente nell'Offerta Commerciale.

Articolo 6 - Servizio di accesso a Internet

1. Il Servizio di accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, DIGITEL può attivare ed erogare tale servizio con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.
2. Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete eventualmente gestita da operatori

terzi. Il Cliente dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli apparati di connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva DIGITEL da eventuali disfunzioni o disservizi e si obbliga a corrispondere a DIGITEL il valore dell'apparato danneggiato, qualora fornito dalla stessa in comodato d'uso.

3. Ai sensi dell'art. 5 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS, DIGITEL informa il Cliente che la qualità del Servizio può dipendere da fattori esterni, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso; (ii) la capacità dei server cui ci si collega; (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.o.S. – Quality of Service), (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che, per i Servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), DIGITEL non può garantire la qualità del Servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da DIGITEL.
4. Il Cliente prende atto e accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso, la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente.
5. Il Cliente dichiara di essere stato informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.
6. DIGITEL si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti.
7. Salvo quanto indicato nel presente articolo, DIGITEL si impegna contrattualmente, salvo espressa deroga del Cliente, a rispettare i valori degli indicatori di cui agli allegati 1 e da 9 a 11 di cui all'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS contenuti nella Trasparenza Tecnica resa disponibile a quest'ultimo. Il Cliente può, pertanto, utilizzare il servizio di verifica messo a disposizione da Agcom su misurainternet.it, qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati può inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata effettuata, il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà : in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti di recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a DIGITEL con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino. In caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi e la procedura tramite ConciliaWeb sono alternativi al recesso e alla possibilità di aderire ad una diversa offerta.

Articolo 7 - Servizio di assegnazione Indirizzi IP

1. Il Servizio di assegnazione di indirizzi IP consiste nel mettere a disposizione del Cliente un pacchetto di indirizzi IP, in conformità a quanto richiesto dal Cliente stesso.
2. Resta inteso che la configurazione degli indirizzi IP sugli Apparati e/o Apparecchiature del Cliente sarà eseguita a cura di quest'ultimo sotto la Sua esclusiva responsabilità.
3. Il Cliente prende atto che la cessazione per qualunque causa e/o motivo del presente Contratto rende irraggiungibili gli indirizzi IP assegnati, con conseguente impossibilità di un loro ulteriore utilizzo.
4. Il Cliente prende atto che gli indirizzi IP resi irraggiungibili, potranno essere successivamente assegnati da DIGITEL ad altro Cliente.

Articolo 8 - Servizio Voce

1. Il "Servizio Voce" è il servizio telefonico accessibile al pubblico, o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nell'Offerta Commerciale.
2. La Numerazione Geografica è associata, nei sistemi di DIGITEL, al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.
3. Il Servizio Voce include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge.
4. Il Servizio Voce offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che: (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da DIGITEL, (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a DIGITEL. Il Cliente prende altresì atto che: (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da DIGITEL, (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga.
5. Il Servizio Voce include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, DIGITEL provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio

è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico.

6. Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, DIGITEL sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle responsabilità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e DIGITEL non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

Articolo G - Migrazione della linea e Portabilità della numerazione telefonica

1. Per avviare la richiesta di "Migrazione" della linea e/o la "Portabilità" del numero geografico, il Cliente deve comunicare a DIGITEL il codice di migrazione.
2. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità non esonera il Cliente da altri e ulteriori oneri con l'operatore di provenienza.
3. In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità, DIGITEL si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta corrisponda all'effettiva volontà del Cliente.
4. DIGITEL non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di DIGITEL: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.
5. La Portabilità, nello specifico, consiste nella facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a DIGITEL l'attivazione del servizio di SPP (Service number portability) che sarà prestato da DIGITEL gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SPP potrà essere fatta pervenire a DIGITEL unitamente all'accettazione dell'Offerta Commerciale.
6. Il servizio di SPP sarà attivato da DIGITEL nei termini previsti dalla normativa di settore. Detti termini decorreranno in ogni caso dall'attivazione del servizio di accesso ad Internet.
7. Il Cliente prende atto che l'attivazione del servizio di SPP non comporta l'automatica interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale interruzione dovrà essere effettuata dal Cliente.
8. Il Cliente mantiene il diritto alla titolarità della numerazione assegnatagli per 60 giorni dalla chiusura con l'operatore di provenienza, si tratti di DIGITEL o di terzo operatore.
9. DIGITEL riporta nella Carta dei Servizi le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio, delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto, delle procedure adottate in caso di KO tecnico, oltre agli indennizzi nel caso di mancato rispetto delle procedure di passaggio da un operatore all'altro.

Articolo 10 - Apparati in comodato d'uso gratuito

1. Qualora ne sia prevista la fornitura da parte di DIGITEL, gli Apparati sono concessi in comodato d'uso gratuito al Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo fornita dal Produttore.
2. La configurazione e la gestione degli Apparati saranno curate da DIGITEL, che provvederà altresì a fornire al Cliente il servizio di assistenza base, se specificato nell'Offerta Commerciale. Il Cliente che intenda curare direttamente la configurazione e la gestione degli Apparati di sua proprietà, dovrà essere preventivamente autorizzato da DIGITEL e, in caso positivo, dovrà attenersi, nello svolgimento di tali attività, alle istruzioni impartite da DIGITEL volte a garantirne la compatibilità con la corretta funzionalità dei Servizi. In tal caso, il Cliente sarà responsabile del corretto funzionamento degli Apparati e DIGITEL sarà unicamente responsabile dell'infrastruttura di rete di collegamento della sede del Cliente.
3. Gli Apparati sono fabbricati dal Produttore e forniti da DIGITEL, in qualità di distributore, e potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà cederne a terzi il godimento, neppure a titolo gratuito e/o temporaneo. Qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati forniti da DIGITEL potrà essere effettuato unicamente da personale autorizzato da DIGITEL stessa.
4. DIGITEL si riserva il diritto di controllare lo Stato d'uso degli Apparati da essa forniti e/o di sostituirli in qualsiasi momento ad eccezione dell'ipotesi in cui il Cliente abbia acquistato la proprietà dei medesimi. DIGITEL, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni di custodia e manutenzione degli apparati con conseguente danneggiamento degli apparati non acquistati potrà esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione degli stessi, oltre al risarcimento del danno arrecato ai suddetti apparati.
5. Il Cliente, ove non diversamente previsto dall'Offerta Commerciale sottoscritta, si farà carico della messa in servizio ed installazione di eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione, a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, firewall).
6. Qualora previsto dall'Offerta Commerciale, la configurazione del firewall verrà effettuata da DIGITEL o da terzi incaricati dalla stessa, sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal Cliente ovvero proposte da DIGITEL ed accettate dal Cliente. DIGITEL non assume responsabilità alcuna qualora tali indicazioni o istruzioni siano inesatte, incomplete o comunque inadeguate, anche in considerazione di Particolari configurazioni o architetture di rete o soluzioni tecniche interne al Cliente.
7. Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, è tenuto a dare immediata comunicazione a DIGITEL, con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a DIGITEL entro 7 (sette) giorni, a mezzo raccomandata A/R o PEC, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.
8. Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, gli Apparati forniti da DIGITEL dovranno essere ad essa restituiti entro 30 (trenta) giorni dalla risoluzione, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso. In caso di mancata restituzione o di Apparati danneggiati, DIGITEL potrà domandare il valore di mercato dell'Apparato al momento della programmata restituzione.
9. DIGITEL, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS relativa al cd. "Modem libero", offre la possibilità al Cliente di avere accesso a Internet utilizzando un modem di sua libera scelta per tutte le

tecnologie, fatta eccezione per quella FWA, in conformità alla restrizione prevista dall'Autorità. Per gli apparati certificati compatibili, si prega di contattare l'assistenza tecnica di DIGITEL.

Articolo 11 - Apparati in noleggio

1. Nel caso di noleggio degli Apparati, DIGITEL provvederà a propria cura e spese a consegnarli al Cliente. Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'Apparato ricevuto in noleggio in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti, e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da DIGITEL.
2. Il noleggio è strettamente collegato al Contratto al quale accede ed ha pari durata. La cessazione del Contratto, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del noleggio e l'obbligo di restituzione del relativo Apparato.
3. I corrispettivi dovuti dal Cliente per il noleggio saranno pagati a DIGITEL nei termini e con le modalità previste nell'Offerta Commerciale.
4. Per tutto quanto qui non previsto, il noleggio è regolato dalle disposizioni sulla locazione di beni mobili di cui agli artt. 1571 e seguenti del Codice civile.

Articolo 12 - Apparati in vendita

1. Nel caso di acquisto dell'Apparato, il Cliente ha la facoltà di corrispondere il prezzo in soluzione unica o mediante pagamento rateale, per l'importo ed il numero di rate indicate nella Offerta Commerciale.
2. Qualora il Cliente scelga di pagare in un'unica soluzione, il prezzo dell'Apparato verrà addebitato al Cliente nella prima fattura emessa da DIGITEL in seguito all'installazione dell'Apparato.
3. Qualora il pagamento del prezzo dell'Apparato sia rateale, i relativi importi verranno addebitati mensilmente nella fattura del Cliente con le modalità e i termini di cui all'articolo relativo alla fatturazione. DIGITEL può proporre una rateizzazione degli importi più lunga rispetto alla durata del servizio di comunicazione elettronica a cui si riferisce la vendita, in tale caso, qualora intervenga il recesso anticipato dal servizio, il Cliente è tenuto al pagamento delle rate residue della vendita.
4. In caso di pagamento dilazionato del prezzo degli Apparati, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a DIGITEL di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. DIGITEL avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento delle rate non ancora scadute per l'acquisto dell'Apparato in ogni caso di cessazione del Contratto, fermo il diritto di DIGITEL stessa di ricorrere a qualsiasi legittimo mezzo per il recupero del credito vantato nei confronti di quest'ultimo e salvo il risarcimento degli eventuali ulteriori danni subiti.
5. Il Cliente riconosce ed accetta che DIGITEL, nella sua qualità di distributore degli Apparati, garantisce che questi ultimi sono assistiti da garanzia di buon funzionamento fornita dal Produttore con le modalità descritte nell'Offerta Commerciale.

Articolo 13 - Richiesta di variazioni dei Servizi

1. Il Cliente potrà richiedere a DIGITEL per iscritto, a mezzo posta, e-mail, variazioni relative ai Servizi all'indirizzo di cui all'art. 16.

Condizioni generali di contratto per servizi di comunicazione elettronica - Data Emissione: 01/01/2025 - Rev. 00

2. DIGITEL si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se compatibili con i Servizi offerti e se tecnicamente fattibile, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di DIGITEL di non eseguire quanto richiesto nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete o al suo corretto funzionamento.
3. La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere effettuata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento previsti dal Contratto.

Articolo 14 - Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale

1. I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di DIGITEL e/o di terzi.
2. DIGITEL è titolare esclusiva del Servizio, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, in qualunque forma e con qualunque mezzo del Servizio, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire dello stesso, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo, e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.
3. Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di DIGITEL, e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi stessi. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di DIGITEL o di cui DIGITEL sia licenziataria, non autorizzata da DIGITEL stessa.

Articolo 15 - Limitazioni di Responsabilità

1. DIGITEL non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da DIGITEL di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei Servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da DIGITEL e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica.
2. DIGITEL non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente supportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso, DIGITEL sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

3. Nel caso in cui DIGITEL sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col cliente), verranno applicati le penali di cui Capitolato Tecnico di fornitura.
4. DIGITEL non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.
5. Fermo quanto previsto nei commi precedenti, DIGITEL risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a DIGITEL dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 (due) mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

Articolo 16 - Servizio Clienti - Comunicazioni a DIGITEL

1. DIGITEL mette a disposizione del Cliente un numero di telefono dedicato attivo da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18.30, al quale il Cliente potrà rivolgersi per ricevere informazioni.
2. Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a DIGITEL dovranno pervenire a mezzo raccomandata a/r a: DIGITEL S.r.l., Via E. Villorosi, 18 Turbigo (MI), 20029 o via PEC all'indirizzo: digitel@pec.digitelnet.it

Articolo 17 - Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti

1. Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro i termini indicati in fattura. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente con cadenza mensile. A tutti gli importi dovuti sarà applicata l'IVA di legge, oltre l'eventuale imposta di bollo. Le fatture verranno emesse in formato elettronico.
2. Le condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale si riferiscono ai Servizi in essa indicati ed escludono gli eventuali costi aggiuntivi relativi all'adeguamento di infrastrutture, dei locali e/o di apparati di proprietà del Cliente.
3. I corrispettivi periodici (di seguito "Canoni") saranno fatturati anticipatamente rispetto all'utilizzo dei Servizi. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio, salvo diversamente indicato nell'Offerta Commerciale.
4. Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi prescelti tra quelli consentiti da DIGITEL. I mezzi di pagamento consentiti da DIGITEL sono il bonifico bancario, ricevuta bancaria e/o l'addebito sul conto corrente (SSD).
5. Nel caso di mancato pagamento entro il termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a DIGITEL, senza necessità d'intimazione o messa in mora, interessi di mora pari agli interessi commerciali, in luogo di quelli legali, ai sensi del D. Lgs. 231/2002, calcolati sugli effettivi giorni di ritardo, fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto.
6. Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al punto precedente, DIGITEL avrà il diritto di sospendere i Servizi trascorsi 40 (quaranta) giorni dalla comunicazione in tal senso indirizzata al Cliente.

La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento.

7. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, disposta ai sensi del paragrafo precedente, DIGITEL potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.
8. La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto, non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto.

Articolo 18 - Traffico anomalo

1. Nel caso in cui sia rilevato traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente, DIGITEL si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente, previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto. Le stesse misure potranno essere adottate da DIGITEL per i nuovi Clienti, qualora sia rilevato traffico anomalo per volumi e/o per direttrici rispetto alle previsioni di utilizzo dei Servizi e/o al profilo medio del Cliente.
2. In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato integralmente il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato da DIGITEL ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da DIGITEL, in relazione al pagamento dei Servizi.
3. Fermo restando quanto disposto dagli articoli che precedono, nel caso sia rilevato traffico anomalo per direttrici o volumi e/o consumi anomali, ai sensi del presente articolo, DIGITEL potrà comunicare la sostituzione dell'offerta sottoscritta con altre di tipo diverso, semi flat o a consumo. Qualora il Cliente non intendesse accettare l'offerta DIGITEL avrà la facoltà di recedere con effetto immediato, fermi gli obblighi assunti con l'Offerta Commerciale originariamente sottoscritta.

Articolo 19 - Modifiche delle condizioni di Contratto

1. DIGITEL potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che saranno specificatamente comunicate al Cliente.
2. Le modifiche di cui al punto precedente saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato, con le modalità stabilite al successivo art. 20. In mancanza di tempestivo recesso, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.
3. DIGITEL potrà modificare, per comprovate ragioni tecniche, il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, DIGITEL adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.

4. In caso di recesso completato oltre il 31[^] (trentunesimo) giorno, si applicano al Cliente, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

Articolo 20 - Durata del Contratto - Recesso

1. Salvo sia diversamente indicato nell'Offerta Commerciale, il Servizio avrà una durata di massimo 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione. Alla scadenza, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, salvo disdetta da parte del Cliente da comunicarsi entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto a mezzo tramite raccomandata a/r o PEC o, comunque, sempre attraverso le medesime modalità ammesse per la stipulazione del Contratto. In caso di disdetta, il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta (scadenza contrattuale), il costo di disattivazione della linea, eventuali rate per beni o servizi accessori che siano state rateizzate per un periodo più lungo rispetto al servizio principale. I Clienti che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro possono espressamente derogare ad un impegno contrattuale di 24 mesi prevedendo condizioni diverse di durata. I Clienti che siano medie e grandi imprese negoziano liberamente con DIGITEL le condizioni di durata.
2. Il Cliente può recedere in ogni momento con preavviso di 30 (trenta) giorni con le medesime modalità ammesse per la conclusione del contratto, qualora il recesso intervenga prima dell'impegno minimo contrattuale, DIGITEL potrà domandare i costi di disattivazione del Servizio oltre eventuali costi di recesso in conformità alla normativa nonché rate per beni o servizi accessori che siano state rateizzate per un periodo più lungo rispetto al servizio principale, salvo diversamente pattuito tra Cliente e DIGITEL per progetti dedicati. Dopo il primo impegno contrattuale, in ogni caso, il Cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni senza incorrere in alcuna penale né costo di disattivazione.
3. Qualora il recesso dal Contratto riguardi alcuni soltanto dei Servizi attivati, la relativa comunicazione dovrà essere inviata con raccomandata a/r, o PEC agli indirizzi previsti dall'art. 16. Il Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi.

Articolo 21 - Risoluzione del Contratto

1. Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, DIGITEL potrà risolvere il Contratto nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale, sia iscritto nel registro dei protesti, o risulti comunque insolvente. Il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., oltre che nelle ipotesi specificamente previste in altre clausole delle presenti Condizioni Generali, nel caso in cui il Cliente sia inadempiente:
 - a. alle obbligazioni stabilite nel presente documento merito all'utilizzo degli Apparati, delle Apparecchiature e dei Servizi;
 - b. alle obbligazioni stabilite nel presente documento in merito al rispetto dei diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di DIGITEL;
2. In ogni caso, la cessazione, per qualsiasi motivo, del Contratto, non farà venire meno l'obbligo del Cliente:
 - a. di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato,

- b. di restituire gli Apparati forniti da DIGITEL, fatta salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso.

Articolo 22 - Reclami, rimborsi e penali

1. Reclami, rimborsi e penali sono disciplinati dalla Carta dei Servizi e dal Capitolato tecnico di fornitura. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a DIGITEL, mediante raccomandata a/r o PEC agli indirizzi di cui al n. 16 delle presenti Condizioni Generali e, in ogni caso, entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a DIGITEL la conservazione dei dati necessari agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

Articolo 23 - Disposizioni varie

1. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché DIGITEL possa cedere il Contratto a terzi che presentino caratteristiche di affidabilità, nell'esecuzione del Contratto, non inferiori a quelle possedute da DIGITEL stessa. Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente senza il preventivo consenso scritto di DIGITEL.
2. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a DIGITEL la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da DIGITEL, perché siano effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sulle Apparecchiature.

Articolo 24 - Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

1. DIGITEL dichiara che le attività oggetto del presente Contratto rispettano i requisiti, in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, previsti dalla normativa vigente. Compatibilmente con quanto detto del Contratto ed ove applicabile e conformemente alle previsioni di cui al D.Lgs. 81/2008 (di seguito anche "Decreto") ed eventuali s.m.i., il Cliente si impegna a fornire a DIGITEL le informazioni sui rischi Specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinata ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dal Cliente stesso in relazione alla propria attività ovvero la dichiarazione sull'esistenza o meno di rischi di interferenza, e ove necessario, la redazione e la consegna del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze.

Articolo 25 - Trattamento dei dati personali

1. DIGITEL in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa Nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali reperibile al seguente link <https://www.digitelnet.cloud/area-documenti>

Articolo 26 - Interpretazione del Contratto, Legge applicabile e foro competente

1. Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni particolari inserite nell'Offerta Commerciale. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana.
2. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Milano.
3. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (All A Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera citata, le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.