

FIBEREVOLUTION

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO SERVIZIO FIBEREVOLUTION



1. OGGETTO



1.1 Nel presente accordo vengono regolate e disciplinate le condizioni di fornitura del servizio in tecnologia ADSL, VDSL o FTTH (Gpon/Openfiber) fornito e commercializzato da Active Network spa, con sede in via Santa Maria Valle 3, Milano cap 20123 partita iva 01599530563 .

1.2 Tale servizio viene fornito tramite propria rete o avvalendosi del passaggio su rete di altri carrier nazionali al fine di ottimizzare le prestazioni ed ampliare il range di copertura.

1.3 Il servizio assume la denominazione commerciale di FIBEREVOLUTION ed è distribuito tramite i portali web www.beactive.it.

1.4 Le condizioni commerciali, tecniche e tariffarie sono visionabili nell'apposita sezione concernente la trasparenza tariffaria attraverso il link www.beactive.it/legacy.asp.

1.5 Active Network Spa potrà avvalersi di altri operatori per l'erogazione degli eventuali servizi voce associati al servizio FIBEREVOLUTION

1.6 I servizi aggiuntivi eventualmente sottoscritti dal cliente, sono disciplinati nei successivi articoli.

1.7 Il servizio FIBEREVOLUTION è sottoscrivibile da utenza privata per scopi non professionali. E' possibile intestare il servizio ad azienda o a soggetto partita iva in generale qualora il servizio sia destinato a soggetti afferenti al sottoscrittore purchè il servizio non assolva funzioni professionali.

1.7.1



Il servizio FIBEREVOLUTION potrà essere erogato solo previa verifica della fattibilità tecnica dell'attivazione presso il punto di richiesta allaccio. Qualora la velocità di accesso scelta dal cliente non possa essere fornita con adeguate garanzie prestazionali, Active Network Spa erogherà il profilo a più alta velocità possibile dal quale attendersi performance sufficientemente stabili.

Active network Spa erogherà, in piena autonomia, il servizio che riterrà tecnicamente più valido e stabile in virtù di numerosi parametri tecnici a disposizione della Active Network stessa. In ogni caso il servizio FIBEREVOLUTION, volendo perseguire obiettivi prestazionali superiori alla media di mercato, non presenterà mai rapporti di concentrazione superiori a 380 clienti VDSL 100 mega ogni 100 megabit di banda internet di raccolta.

1.8 Elementi di base del servizio FIBEREVOLUTION:

La fatturazione del servizio avviene per periodi mensili in modalità anticipata.

La durata dell'abbonamento è di 24 mesi.

Il cliente potrà optare per una durata contrattuale di 12 mesi rinunciando ai benefici della promozione

Condizione economiche applicate in vigore di promozione :

1.9 Prezzi relativi al servizio FIBEREVOLUTION in promozione

Fino al 31/12/2020 il presente ordine risulta poter fruire delle condizioni migliorative della promozione purchè pervenga ai nostri uffici secondo le modalità di seguito descritte entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla data dell'inserimento ordine on line.

Servizio	Canone in promozione	Canone base	Attivazione in promozione *	Attivazione base	Apparato Gratuito	Apparato opzionale **	Canone apparato opzionale
ADSL ULL	19,9 €	24,9 €	0 €	120 €	zyxel 1302	FritzBox 7430	3,9 €
MINI DSLAM entro 500 metri	19,9 €	24,9 €	0 €	120 €	zyxel 1312	FritzBox 7430	3,9 €
30 MEGA ULL	19,9 €	24,9 €	0 €	120 €	zyxel 1312	FritzBox 7430	3,9 €
ADSL BIT	22,9 €	27,9 €	0 €	120 €	zyxel 1302	FritzBox 7430	3,9 €
50 MEGA / 100 MEGA ULL	22,9 €	27,9 €	0 €	120 €	zyxel 1312	FritzBox 7430	3,9 €
30 / 50 / 100 MEGA VULA	22,9 €	27,9 €	0 €	120 €	zyxel 1312	FritzBox 7430	3,9 €
100 MEGA VULA	22,9 €	27,9 €	0 €	120 €	zyxel 1312	FritzBox 7430	3,9 €
200 MEGA ULL / VULA	23,9 €	28,9 €	0 €	120 €	FritzBox 7530	FritzBox 7590	4,9 €
1000 MEGA GPON	25,9 €	32,9 €	0 €	150 €	FritzBox 4040	zyxel 8823	4,9 €
1000 MEGA OPENFIBER	28,9 €	32,9 €	0 €	150 €	FritzBox 4040	zyxel 8823	4,9 €

* Il contributo di attivazione sarà gratuito per tutto il mese di maggio 2020

E' previsto il deposito cauzionale pari ad una mensilità

Tutti i costi sono da considerarsi iva inclusa



- ➔ **Opzione 1 Nessun apparato**
- ➔ **Opzione 2 Apparato noleggio gratuito in promozione**
- ➔ **Opzione 3 Apparato noleggio al costo di (vedi tabella costi **apparato opzionale) al mese**

In caso di Opzione 3 verrà erogato un cli voip con le seguenti caratteristiche :



Traffico Telefonico: 0,12 € di scatto per le chiamate verso fissi e mobili nazionali. Tariffa minutaria pari a 0,00 €.

Tariffe internazionali: è possibile verificare le stesse nell'apposita sezione tramite il link www.beactive.it/listini-internazionali

Numero canali contemporanei del Cli Voip erogato = 1

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il presente contratto si considera validamente concluso attraverso la seguente procedura :

- Completamento della procedura on line e verifica attraverso SMS di conferma inviato al termine della procedura stessa.
- In alternativa il Cliente può manifestare la propria adesione attraverso la conferma da effettuarsi attraverso il clic sul link inviato per email.
- In ogni caso, entro un mese solare , Il Cliente dovrà provvedere ad inviare il modulo cartaceo controfirmato al seguente indirizzo:
- Active Network Spa via della chimica 18 Viterbo cap 01100 c.a. AREA PROVISIONING anticipando lo stesso a mezzo fax su numero 0623328079
- In assenza di tale invio , ad insindacabile giudizio della Active network Spa , il contratto potrà ritenersi non perfezionato e subire le conseguenze previste dal successivo articolo **9**
- In ogni caso il contratto si considererà perfezionato al verificarsi dei seguenti eventi :
- **1)** Allineamento SDD bancario
- **2)** Corretto incasso del deposito cauzionale

2.2 Il servizio FIBEREVOLUTION potrà essere erogato entro 60 giorni dal perfezionamento del presente accordo, per i servizi ADSL, VDSL, EVDS, entro 90 per i servizi FTTH.

2.3 Nel caso di attivazione xdsl su linea telefonica condivisa con altro operatore l'onere della richiesta relativa al passaggio alla linea No Telecom sarà a carico del cliente che può effettuare l'operazione tramite la propria area riservata, le cui credenziali verranno inviate all'indirizzo mail indicato durante la procedura di sottoscrizione. Nulla è imputabile ad Active Network spa relativamente alla mancata dismissione del vecchio operatore e delle eventuali ulteriori spettanze che verranno eventualmente richieste dallo stesso.

2.4 In caso di migrazione , viceversa, la dismissione del vecchio accordo avviene in maniera automatica .

3. DURATA DEL CONTRATTO-RECESSO

3.1 Come data di attivazione viene assunta la data di effettiva richiesta di almeno uno dei servizi previsti nell'offerta.

3.2 Il contratto prevede una durata di 24 mesi e si rinnova tacitamente per periodi di dodici mesi. Prima di tale scadenza il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione contestualmente al pagamento di una penale di recesso anticipato calcolata computando i benefici di promozioni fruiti sino alla data della richiesta di recesso. A titolo esemplificativo su un servizio 20 mega , qualora il Cliente con xDSL decida di recedere dopo aver fruito del servizio per 8 mesi, la penale che dovrà corrispondere è la seguente :

A debito

servizio base 8 x (24,90 meno 19,90)	= 40 euro iva inclusa
attivazione (120 meno 1,5x8)	= 108 euro iva inclusa
costi recesso risoluzione contrattuale	= 39 euro iva inclusa

A credito

Deposito cauzionale	= 19,90 euro iva inclusa
Totale dovuto :	= 167,1 euro iva inclusa

In aggiunta il Cliente sarà tenuto a restituire l'apparato in buone condizioni corredato di imballo originale. Il recesso si perfezionerà entro 30 giorni solari decorrenti dalla data del pagamento o, se successiva, dalla data di ricezione dell' apparato.

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Active Network Spa gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Nelle more dei pagamenti suddetti, il contratto non si riterrà risolto e la Active Network Spa continuerà ad emettere le

fatture corrispondenti al servizio ed a pretenderne il relativo incasso seppur in condizione di sospensione del servizio principale. E' prevista la possibilità di sottoscrivere il contratto di durata annuale che non fruirà delle promozioni previste.

3.3 Qualora il recesso avvenga per decorrenza dei termini contrattuali ed il Cliente abbia presentato richiesta di non rinnovo tacito del contratto con un preavviso di almeno 60 giorni attraverso comunicazione a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno o a

mezzo PEC, il Cliente sarà tenuto a restituire esclusivamente l'apparato in buone condizioni e con l'imballo originale e a sostenere i costi di gestione recesso. In caso contrario, il contratto si rinnoverà tacitamente per un periodo di 12 (dodici) mesi.

In ogni caso il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso o sino alla data della naturale cessazione.

4. APPARATI IN NOLEGGIO

4.1 Al cliente sarà fornito, opzionalmente al momento della conclusione del contratto, apposito apparato Wireless.

4.2 Tale apparato sarà di proprietà esclusiva di Active Network spa, e verrà concesso in noleggio come previsto dall'articolo **1.9** In caso di opzione per il prodotto Route Voip il prodotto sarà di proprietà della Active Network Spa e si avvarrà della garanzia prevista dal produttore di anni 2 (due) da far valere direttamente attraverso i canali ufficiali ad opera della Active Network stessa.

4.3 Il Cliente si impegna ad adoperare l'apparato secondo le specifiche tecniche elencate nella documentazione associata all'apparato stesso .

4.4 Al fine di migliorare l'attività di monitoraggio delle prestazioni dell'apparato , Active Network S.p.a. si riserva la possibilità di abilitare il controllo da remoto sul dispositivo e l'invio ciclico di mail dall'apparato ad Active Network con i log di sistema. Tale meccanismo può essere disabilitato su semplice richiesta del cliente. La richiesta dovrà essere effettuata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

4.5 In caso di malfunzionamento dell'apparato Active Network Spa provvederà alla sostituzione dello stesso attraverso la seguente procedura:

- invio della richiesta di sostituzione dell'apparato tramite fax
- invio dell'apparato al Cliente già configurato e ritiro, da parte del corriere dell'apparato non funzionante completo di tutti gli elementi forniti e nella scatola originale
- tale servizio di sostituzione prevede degli oneri per contributo invio apparato a carico del Cliente e gestione roll out pari ad euro 12,00 (dodici/00) iva inclusa.

5. SERVIZIO CLIENTI

utilizzando l'apposita sezione sul sito www.accedi.it o all'interno dell'area riservata al cliente accessibile da connettività fissa o mobile in modalità responsive. Potrà inoltre eccedere al servizio clienti chiamando il numero 800 13 10 10.

Servizi di manutenzione relativi a **problematiche amministrative** :

- viene richiesto l'inserimento del codice servizio on line presente in fattura o recuperabile tramite SMS / mail

In questa area è possibile verificare :

- controllo fatture ricevute e relativi stati di pagamento nonché proforma di fatture in prossima emissione.
- effettuazione di pagamenti tramite carta di credito in caso di problematica su pagamenti tramite SDD
- analisi composizione importi delle fatture ricevute
- aggiornamento dati anagrafici
- gestione traslochi e subentri
- cambio coordinate IBAN per addebito SDD

Servizi di manutenzione relativi a **problematiche tecniche** :

- viene richiesto l'inserimento del codice servizio on line presente in fattura o recuperabile tramite SMS / mail

In quest'area è possibile:

- Aprire una segnalazione di guasto della linea
- verificare lo stato di lavorazione del guasto precedentemente segnalato
- effettuare verifiche sulle prestazioni della propria linea dati o della risorsa telefonica

5.2 Nel caso in cui non venissero rispettate le tempistiche di attivazione dei servizi sottoscritti o della risoluzione di eventuali guasti al cliente verranno riconosciuti degli indennizzi così come previsto nella carta dei servizi.

6. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

6.1 Il Cliente è tenuto a fornire la prestazione secondo quanto specificato nel presente contratto e secondo quanto specificato nella propria area riservata.

6.2 Le fatture verranno emesse con cadenza mensile anticipata. La situazione contabile, con l'elenco di tutte le fatture, nonché le fatture in emissione con l'importo già determinato 15 giorni prima della data di pagamento, sarà sempre disponibile nell'area riservata stessa. In caso di contestazione degli importi il cliente potrà attivare un reclamo amministrativo con le modalità previste dall'articolo 5. La risoluzione della contestazione sollevata dal cliente seguirà le procedure e le tempistiche disciplinate dalla carta servizi.

6.3 Sono previsti 0,90 euro (zero /90) euro iva esclusa ex art.15 come contributo di incasso di periodo come rimborso spese di costi sostenuti per incasso SDD che rappresentano un importo forfettario remunerativo per i costi vivi di incasso automatico. Tali costi, sostenuti per conto del cliente, al fine di facilitarne le procedure di pagamento rispetto alla formulazione biennale, sono composti da presentazione distinta, presentazione incasso e allineamento SEDA .

6.4 Qualora si dovesse registrare un ritardo nei pagamenti dovuto a cause imputabili al Cliente verranno applicati a carico dello stesso interessi di mora calcolati in base al tasso Euribor 3 Periodi maggiorato di 7 punti percentuali oltre ad un importo di euro 2,5 (due/50) iva inclusa per la gestione dell'insoluto. Tale importo sarà riepilogato nella fattura successiva al manifestarsi del ritardo.

6.5 Ogni mutazione delle coordinate di pagamento o di dati relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati dal Cliente con tempestività tramite le coordinate di contatto specificate in precedenza.

6.6 In caso di ritardato pagamento o di inadempimento da parte del Cliente, Active si riserva di affidare il recupero dei propri crediti a società esterne specializzate nel settore.

6.7 Il Cliente, qualora ritardi nell'erogazione degli importi dovuti ed Active Network Spa fosse costretta a ricorrere a società esterne per il recupero degli importi, sarà tenuto a sostenere anche le spese associate, fatto salvo il maggior danno.

6.8 Active si riserva inoltre il diritto di sospendere l'erogazione del servizio dopo 10 giorni dalla data di scadenza del pagamento non pervenuto. Il servizio rimarrà comunque amministrativamente attivo e, a carico del cliente verranno comunque imputati i canoni relativi al servizio stesso.

6.9 Il primo incasso avverrà in corrispondenza dell'attivazione amministrativa del contratto in modalità anticipata e sarà pari ad una mensilità iva inclusa. Tale importo varrà da deposito cauzionale a garanzia di potenziali insolvenze o importi dovuti futuri. Qualora Active Network Spa non riesca ad incassare tale canone la stessa sarà libera di recedere immediatamente dall'accordo senza comunicazione al Cliente se non attraverso invio di SMS sul numero mobile indicato in sede di inserimento ordine.

6.10 In caso di successo nell'incasso della prima spettanza verrà eseguito il provisioning del servizio. Superati inutilmente i giorni previsti per l'attivazione disciplinati dall'articolo 2.2, il servizio dovrà presumersi non erogabile tecnicamente. Active Network Spa evidenzierà la circostanza nell'area riservata del cliente al quale, a semplice richiesta, rimborserà entro 72 ore gli importi percepiti a titolo di deposito cauzionale a mezzo bonifico bancario utilizzando le medesime coordinate desumibili dal documento SDD o contattando il cliente in caso di pagamento anticipato. In assenza di tale richiesta, che dovrà avvenire entro i 10 giorni successivi dalla data specificate in precedenza, si presumerà la volontà da parte del Cliente di proseguire nel processo di attivazione del servizio. In questo caso il Cliente rinuncia al diritto alle penali maturate e maturande previste dall'art.10 del presente accordo.

7. MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

7.1 Active si riserva la facoltà di variare le condizioni economiche e tecniche del servizio erogato a fronte del mutare di condizioni fondamentali di mercato, siano queste economiche, commerciali, tecniche o regolamentari dandone preventiva comunicazione nell'area riservata con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso.

7.2 Ove il mutare di condizioni risultasse sfavorevole per il Cliente finale, questi potrà recedere dal contratto inviando apposita raccomandata con ricevuta di ritorno senza applicazione delle penali di recesso come specificate all'articolo 3.2.

8. CARATTERISTICHE TECNICHE DI BASE ED UTILIZZO DEL SERVIZIO

a) a non utilizzare il servizio al fine di effettuare comunicazioni o trasmissione di file arrecanti disturbo, danni o turbative nei confronti di altri utenti o operatori.

b) a non utilizzare il servizio per fini professionali. Il servizio si configura infatti con qualità non indirizzata al cliente professionista intendendosi non idoneo ad un utilizzo finalizzato a prestazioni professionali o a prestazioni che, seppur non professionali, richiedano una garanzia di banda continuativa nel periodo di svolgimento della prestazione stessa.

c) Active Network Spa si riserva la facoltà di indagine relativamente al corretto utilizzo del servizio. Qualora tale obbligazione non venga adempiuta Active si riserva di disconnettere immediatamente il servizio, di trattenere gli importi eventualmente incassati e di procedere legalmente per il risarcimento del maggior danno subito oltre al rimborso degli importi eccedenti il valore medio di consumo residenziale calcolato sulla propria base clienti.

8.2 Il Cliente dichiara di effettuare l'ordine indicando dati veritieri e corretti. Se ne assume piena responsabilità e si impegna a trasmettere, entro 10 giorni lavorativi, i documenti personali attestanti la propria identità.

9. IPOTESI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE : CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

9.1 Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., il contratto potrà essere risolto da Active Network Spa nei seguenti casi:

- mancato pagamento dei corrispettivi,
- non veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto
- non re-invio dell'apparato in caso di guasto dello stesso.
- utilizzo non idoneo a quanto previsto nell'art.8 del presente contratto
- non invio materiale di documenti attestanti la propria identità e/o in generale la veridicità dei dati inseriti nell'ordine on line
- impossibilità dell'incasso del deposito cauzionale

9.2 In caso di risoluzione per una qualsiasi delle cause previste dal precedente articolo il Cliente dovrà corrispondere ad Active Network Spa euro 60 oltre iva a titolo di gestione pratica di risoluzione.

Restano a carico del Cliente :

- il saldo di tutte le spettanze non saldate fino alla dichiarazione di risoluzione da parte della Active Network Spa;
- il saldo della penale di recesso anticipato così come determinata all'art. 3.2

9.3 Il Cliente acconsente preventivamente alla cessione del presente contratto a norma dell'art. 1406 e ss. . In tal senso, qualora Active Network Spa decida di cedere ad altre entità il presente contratto, sarà sufficiente una comunicazione a mezzo raccomandata da inoltrarsi al Cliente finale. La comunicazione potrà avvenire anche tramite l'area riservata del Cliente.

10. PENALI E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' IN CASO DI DISSERVIZIO O DI RITARDATA ATTIVAZIONE

seguenti casi:

- a) forza maggiore o caso fortuito;
- b) manomissioni sugli apparati forniti;
- c) utilizzazione errata del Servizio da parte del Cliente;
- d) malfunzionamento degli apparati elettronici utilizzati dal Cliente
- e) interruzione totale o parziale del Servizio per cause imputabili ad altro operatore telefonico

10.2 Qualora la responsabilità dell'interruzione del servizio o del ritardo nella attivazione dello stesso sia imputabile oltre ogni ragionevole dubbio ad Active Network S.p.a. la stessa si impegna a riconoscere un indennizzo come disciplinato dalla carta servizi.

11. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

11.1 In caso di qualsiasi controversia intercorrente tra Active ed il Cliente varranno le condizioni e le modalità per la soluzione non giudiziale stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere svolto solo dopo che sia stato prodotto un tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo dovrà essere esperito e ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. I termini per agire in sede giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

12. FORO COMPETENTE

12.1 Salvo quanto previsto nei precedenti articoli, per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 e ss. del codice civile la parte dichiara di aver letto , compreso ed esplicitamente approvare i seguenti articoli del contratto : - 2.1 (perfezionamento del contratto) - 2.3 (attivazione del servizio su linea attiva condivisa) - 3.2 (Oneri di recesso anticipato) - 6.4 (Oneri imputabili al Cliente in caso di ritardato pagamento) - 6.6 e 6.7 (affidamento del credito vantato a società terze) - 6.9 (deposito cauzionale) - 6.11 (modalità di incasso canoni) - 7.1 (Variazione modalità condizioni economiche) - 9.1 e 9.2 (Ipotesi di risoluzione contrattuale : clausole risolutive espresse) - 10.1 e 10.2 (Penali e Limitazioni di responsabilità)