

## DEFINIZIONI

- **APPARATI:** il *modem* e/o una eventuale terminazione di rete ottica "ONT" in tecnologia FTTH, associati al Servizio, e forniti da Sorgenia o da un suo partner/fornitore qualificato in noleggio o comodato ai sensi del §6;
- **CARTA DEI SERVIZI:** il documento che, in ottemperanza alle pertinenti disposizioni regolamentari, reca gli indici qualitativi e gli indennizzi applicabili in caso di loro violazione nonché riepiloga i diritti del Cliente.
- **CLIENTE:** il cliente c.d. residenziale identificato nel Modulo di Adesione, intendendosi per ciò la persona fisica che intende utilizzare i servizi di Sorgenia presso la propria abitazione per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta;
- **CODICE DEL CONSUMO:** il d.lgs. 206/2005 e s.m.i.;

## ● CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI:

- il d.lgs. 196/2003 e s.m.i.;
- **CONTRATTO:** l'intero accordo composto dal Modulo di Adesione, dalle Condizioni Economiche, dalle presenti Condizioni Generali e dagli altri eventuali allegati, concluso tra Sorgenia Fiber srl e il Cliente per la fornitura del servizio fibra;
- **CONDIZIONI ECONOMICHE O CE:** il prezzo e le ulteriori condizioni della specifica proposta contrattuale di Sorgenia Fiber srl e accettate dal Cliente;
- **MODULO DI ADESIONE:** il modulo per l'adesione del Cliente alla proposta contrattuale di Sorgenia Fiber srl;
- **OFFERTA:** lo specifico profilo di offerta scelto dal Cliente associato al Servizio, ove sono riportate le caratteristiche tecniche, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

## ● PARTE/I:

- il Cliente e/o Sorgenia Fiber srl, a seconda dei casi;
- **REGOLAMENTO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI:** il Regolamento 2016/679/UE;
- **SERVIZIO:** il servizio di connettività a banda ultralarga fornito da Sorgenia al Cliente nella tecnologia FTTH tramite rete di un partner qualificato;
- **SORGENIA FIBER** srl la società con cui viene stipulato il presente contratto, controllata da Sorgenia S.p.A., e di seguito indicata anche come "Sorgenia". Sorgenia Fiber Srl - via Alessandro Algardi 4 20148 Milano MI - Cap. Soc. Euro 10.000,00 i.v. A Milano 2565231 - C.F. e P. IVA 10906320964

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- 1.1** Sorgenia si impegna a mettere a disposizione del Cliente il servizio di connettività a banda ultralarga in fibra (il "**Servizio**") fornito nella tecnologia FTTH (*Fiber to the Home*) mediante l'infrastruttura di *partner* qualificati (infrastruttura di connessione di accesso alla rete interamente in fibra ottica).
- 1.2** Il Servizio viene fornito da Sorgenia associato ad uno specifico profilo di offerta scelto dal cliente al momento della stipula contrattuale nell'Offerta.
- 1.3** La Carta dei servizi ricapitola gli impegni qualitativi di Sorgenia, unitamente agli indennizzi applicabili in caso di loro violazione nonché ove previsto dalle presenti condizioni generali, e riepiloga i diritti del Cliente. La Carta dei servizi costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto ed è anche disponibile alla pagina <https://www.sorgenia.it/fibra/documenti-per-il-cliente> nonché sul sito dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ("**AGCOM**").
- 1.4** Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione personali nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo. Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

## 2. ACCESSO AL SERVIZIO

- 2.1** Il Servizio è fornito esclusivamente nelle aree del territorio nazionale coperte da tecnologia FTTH nelle differenti tipologie di Offerta previste.
- 2.2** Il Cliente prende atto che Sorgenia fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni contenute nelle autorizzazioni amministrative rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico, nonché in conformità alla normativa italiana ed europea in materia di comunicazioni elettroniche, 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. Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.
- 2.3** In caso di oggettivi problemi tecnici, Sorgenia si riserva la facoltà di ridurre la velocità massima e la banda minima del Servizio indicata nel Contratto, previa comunicazione al Cliente e proporzionale riduzione del relativo canone di abbonamento, fermo restando il diritto di recesso del Cliente. Quest'ultimo prende atto che, nell'ipotesi di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopprimere alla mancanza di energia, il Servizio non ha possibilità di funzionare.

## 3. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

- 3.1** Il Contratto si intende concluso con la ricezione da parte di Sorgenia dell'accettazione del Cliente, fatto salvo quanto di seguito previsto. Qualora il Contratto sia definito mediante tecniche di comunicazione a distanza (tramite sito web di Sorgenia, telefonicamente o tramite App di Sorgenia), nel rispetto di quanto previsto dal Codice del Consumo il Contratto si intende concluso con la ricezione da parte del Cliente della conferma da parte di Sorgenia del Contratto concluso su un mezzo durevole, da effettuarsi al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sua definizione e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura.
- 3.2** Sorgenia potrà valutare di non concludere il contratto qualora non risulti perfezionata l'attivazione delle forniture di elettricità e/o gas come previsto dall'articolo "Efficacia, condizione sospensiva, durata, diritto di ripensamento e diritto di recesso" del contratto per la fornitura di energia elettrica e gas (disponibile sul sito web [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)) e/o qualora il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Sorgenia, anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali con altre società del Gruppo, qualora sia iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali op-

pure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (*credit check*). Il Cliente è consapevole che tali verifiche saranno svolte, anche da parte di società terze specializzate, mediante la consultazione dei Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), ai sensi dell'art. 30 ter, lett. b-ter, del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n. 124/2017 e verranno effettuate nel rispetto delle prescrizioni della citata normativa e di quelle in materia di protezione dei dati personali; infine, se sussistono motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei servizi.

## 4. TRASFERIMENTO DA ALTRO OPERATORE, VOLTURA E SUBENTRO

- 4.1** Qualora sia già in essere un contratto di fornitura con altro operatore in fibra per cui è prevista la procedura regolamentare che prevede la fornitura del c.d. codice di migrazione, con la conclusione del Contratto il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile a titolo gratuito a Sorgenia, che accetta, al fine di recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto di fornitura con il terzo operatore e al fine di avviare la procedura di migrazione ai sensi delle procedure di migrazione applicabili. Il Cliente è a conoscenza del fatto che, qualora il Contratto stipulato con Sorgenia richieda il trasferimento delle utenze o delle numerazioni da altro operatore, ciò può comportare l'interruzione del rapporto giuridico con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e l'instaurazione, anche usufruendo eventualmente della prestazione di portabilità del numero, di un rapporto giuridico con Sorgenia e la conseguente attivazione del servizio sulla rete di quest'ultima. Il Cliente è altresì consapevole che l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento di cui al successivo paragrafo 2 non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore. Salvo diversamente pattuito e previsto dalla normativa vigente, la sottoscrizione del presente Contratto non comporta invece l'automatica risoluzione del contratto con il precedente operatore in riferimento a servizi aggiuntivi e/o opzionali che prevedano l'addebito di rate di acquisto o canoni di noleggio di dispositivi consegnati dal precedente operatore. Resta inteso che il Cliente resta l'unico responsabile del contratto stipulato con il precedente operatore relativamente ad eventuali obblighi e oneri a Suo carico derivanti dal contratto (a titolo esemplificativo: recesso, disdetta, penali, costi di disattivazione, ecc.).
- 4.2** In caso di richiesta di voltura o subentro, Sorgenia si riserva di rifiutare l'attivazione della fornitura qualora: (i) il Cliente risulti inadempiente verso Sorgenia; (ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali oppure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (*credit check*), svolte secondo quanto stabilito al §3.2; (iii) il Cliente non abbia trasmesso i moduli e/o la documentazione richiesta da Sorgenia oppure abbia trasmesso moduli o documentazione errata o incompleta. In caso di voltura o subentro, il Cliente non risponderà in solido dei debiti del precedente intestatario delle utenze, salvo in caso di successioni ereditarie, rapporti di coniugio/convinvenza e parentela se il nuovo intestatario non provi la propria estraneità rispetto al debito pregresso inviando idonea documentazione (ad es., atto di rinuncia all'eredità o accettazione con beneficio di inventario, certificato di stato di famiglia, ecc.).

## 5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 5.1** Il Servizio saranno attivati da Sorgenia entro 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal termine del c.d. periodo di ripensamento previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, salvo i casi in cui, all'esito di verifiche di fattibilità tecnica, emergano ovvero subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Sorgenia, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori/fornitori terzi. In tal caso, Sorgenia si riserva la possibilità di non attivare il Servizio e di risolvere il Contratto, ovvero di rimodulare tempi e modalità di attivazione, dandone apposita comunicazione

al Cliente. Nello specifico, qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto di predetti termini, Sorgenia indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione. Dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Sorgenia. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Sorgenia, il Cliente, previa segnalazione a Sorgenia, avrà diritto agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi.

**5.2** L'attivazione dei Servizi potrà essere preceduta da un'attività tecnica di predisposizione degli Apparati la quale, se previsto dall'Offerta sottoscritta dal Cliente, potrà essere svolta in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate da Sorgenia.

**5.3** Qualora il Cliente lo richieda espressamente, Sorgenia avvierà le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento di 14 (quattordici) giorni solari indicato dall'articolo 9.2. Resta inteso che la richiesta da parte del Cliente di avviare le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento non garantisce l'avvio della fornitura prima del decorso del termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento.

**5.4** Il Cliente che richiede l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento potrà comunque esercitare, entro il detto termine, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto ove la somministrazione abbia avuto inizio, a corrispondere i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto per il servizio fruito fino al momento del ripensamento compresi gli eventuali costi già sostenuti da Sorgenia per l'attivazione del Servizio ("contributo di attivazione") - se previsto dall'Offerta - . In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al Contratto, Sorgenia addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore.

**5.5** In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, Sorgenia, o i suoi fornitori, contatteranno il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio. Nei casi di nuovi impianti è previsto l'intervento da parte di personale Sorgenia, o di imprese incaricate, presso la sede ove è richiesto l'impianto e previo appuntamento concordato, per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione del Servizio (quali, ad esempio: borchia ottica, modem e terminazione di rete ottica). La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente. Sorgenia applicherà un eventuale contributo economico per gli interventi tecnici qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. Qualora si renda necessario un prolungamento ottico in misura compresa tra 2 e 20 metri, potrà essere addebitato un importo pari 50 € (cinquanta) + IVA.

Per distanze superiori a quelle indicate, Sorgenia si riserverà di effettuare una analisi di fattibilità ad hoc, proponendo al Cliente i relativi oneri. Nel caso in cui si rendano necessari gli interventi di cui sopra, il Cliente dovrà attestare l'avvenuto intervento firmando un apposito modulo fornito dal tecnico a valle dell'installazione. In caso di assenza del Cliente nella fascia oraria concordata per l'appuntamento, che causi un'uscita a vuoto del tecnico, al Cliente potrà essere addebitato un importo pari a 35 € (trentacinque) + IVA nella prima fattura utile. Nel caso in cui il Cliente, in seguito alla corretta attivazione del Servizio, richieda successivamente un ulteriore intervento del tecnico, potrà essere addebitato un importo pari a 35 € (trentacinque) + IVA nella prima fattura utile, per la sola uscita del tecnico.

**5.6** In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti, il Cliente avrà diritto a richiedere gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi nel rispetto della regolamentazione vigente, salvo che il ritardo sia imputabile o ascrivibile a eventi di forza maggiore, al Cliente, o terzi diversi da Sorgenia e i suoi fornitori/appaltatori.

**5.7** Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, videosorveglianza, interfono, filodiffusione, *smart box*, teleallarme o tele soccorso, la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a Sorgenia. Laddove l'attivazione del servizio venisse richiesta da utenti che dispongano di una rete locale servita da un centralino, l'installazione di dispositivi *splitter* è a carico del Cliente, che sopporterà i costi relativi.

## 6. CONDIZIONI DI COMODATO O LOCAZIONE DEGLI APPARATI

**6.1** Il Cliente dovrà disporre dei dispositivi tecnici necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio (gli "Apparati"). Gli Apparati potranno essere forniti da Sorgenia a titolo di locazione o comodato d'uso gratuito, ai sensi degli articoli 1571 e s.s. e 1803 e s.s. c.c., secondo quanto previsto dall'Offerta. In caso di cessazione del presente Contratto, al cliente potrà essere richiesta la restituzione degli Appa-

parati a Sorgenia. Tale richiesta potrà essere inviata per iscritto entro i 30 (trenta) giorni successivi alla cessazione del contratto e includerà tutte le indicazioni necessarie per la restituzione degli Apparati. Superati i 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto e in assenza di richiesta scritta da parte di Sorgenia, il Cliente sarà esonerato dalla restituzione degli Apparati.

**6.2** In alternativa, all'atto della richiesta di attivazione del Servizio e poi successivamente in ogni momento, il Cliente potrà manifestare la volontà di avvalersi di propri apparati non forniti da Sorgenia; ciò previa comunicazione a quest'ultima affinché essa possa predisporre i necessari adeguamenti tecnici sul punto terminale di rete. Gli apparati non forniti da Sorgenia, che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione di un Servizio, devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore nonché compatibili con la rete FTTH impiegata per l'erogazione dei Servizi (per i dettagli tecnici relativi ai modem compatibili, visitare la pagina <http://www.sorgenia.it/fibra/modem-proprietario>). In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione, il Cliente, oltre ad 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. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri apparati connessi alla rete. Nel caso di utilizzo di un proprio apparato alternativo rispetto a quello incluso nell'Offerta, il Cliente si assumerà le responsabilità della manutenzione dell'apparato autonomamente scelto e, pertanto, non potrà usufruire dell'assistenza tecnica da operatore dedicato Sorgenia per diagnostica ed eventuali interventi sulle configurazioni dell'apparato.

**6.3** Fermo restando quanto previsto dal successivo articolo 7 per i ccdd prodotti aggiuntivi eventualmente acquistati dal Cliente, i dispositivi concessi al Cliente in locazione o comodato restano di proprietà di Sorgenia o del suo fornitore qualificato. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

**6.4** Salvo quanto diversamente pattuito nell'Offerta sottoscritta dal Cliente, Sorgenia o il proprio fornitore qualificato provvederanno a propria cura e spesa alla prima installazione e/o configurazione degli Apparati forniti da Sorgenia dal suo fornitore qualificato. Nel caso in cui, invece, sia previsto un corrispettivo per il Servizio di installazione e/o di configurazione degli Apparati presso il domicilio del Cliente, quest'ultimo si impegna a corrispondere l'importo eventualmente previsto di cui all'Offerta e/o al preventivo comunicato secondo le modalità ivi indicate nonché a rispettare - in ogni caso - l'appuntamento concordato per consentire ai tecnici Sorgenia o a terzi incaricati l'accesso ai locali per eseguire l'intervento.

**6.5** Nel caso in cui l'Apparato sia stato consegnato da Sorgenia o dal suo fornitore qualificato mediante spedizione postale o corriere, il Cliente è tenuto a verificare l'integrità del prodotto ricevuto o comunque che l'imballaggio in cui esso è contenuto non risulti danneggiato, aperto o manomesso. Nell'ipotesi in cui il prodotto sia stato ritirato con diritto di riserva o presenti un guasto al primo utilizzo, il Cliente dovrà contattare immediatamente, e comunque non oltre 8 (otto) giorni dalla ricezione del prodotto, il Servizio Clienti per comunicare eventuali danni, difetti e malfunzionamenti del prodotto. Il Servizio Clienti fornirà tutte le istruzioni per l'eventuale sostituzione del prodotto.

**6.6** Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione dell'Apparato sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Sorgenia. La cessazione del Contratto o del Servizio cui l'Apparato si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione.

## 7. CONDIZIONI DI VENDITA DI PRODOTTI AGGIUNTIVI

**7.1** Qualora previsto dall'Offerta, il Cliente potrà acquistare prodotti aggiuntivi presso i canali di vendita messi a disposizione da Sorgenia alle condizioni espressamente indicate nell'Offerta con un contratto di vendita autonomo e/o come opzione al presente contratto. Sorgenia funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice dei prodotti aggiuntivi, diversa da Sorgenia, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sui prodotti aggiuntivi stessi.

**7.2** Il contratto di vendita si intende perfezionato al momento dell'accettazione da parte del Cliente.

**7.3** Il pagamento del prezzo dei prodotti aggiuntivi avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nell'Offerta e nel Contratto. In caso di vendita rateale, all'atto del recesso, il Cliente potrà optare tra la prosecuzione della rateizzazione ovvero il pagamento in unica soluzione delle rate residue.

**7.4** In caso di pagamento dilazionato del prezzo, qualora il Cliente non provveda a corrispondere anche un solo importo, Sorgenia si riserva il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita e di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

**7.5** I prodotti aggiuntivi saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Sorgenia.

**7.6** Sorgenia garantisce che i prodotti aggiuntivi sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

In caso di malfunzionamento dei prodotti aggiuntivi, il Cliente è tenuto ad accordarsi con Sorgenia per definire le modalità di restituzione dei prodotti aggiuntivi con guasto.

## 8. QUALITÀ DEL SERVIZIO

**8.1** Salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta, Sorgenia fornirà al Cliente il Servizio con tecnologia in fibra FTTH (*Fiber to the Home*), con velocità di trasmissione fino a 1000 Mbps in *download* e 300 Mbps in *upload* (velocità minima garantita 100 Mbps in *download* e 12 Mbps in *upload*).

**8.2** Il Cliente è consapevole che la velocità di navigazione effettiva in *internet* riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali il livello di congestione della rete *internet*, i server dei siti *web* cui il Cliente si collega e le caratteristiche del *modem* e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti Condizioni Generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui Sorgenia si impegna contrattualmente, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della Delibera AGCOM n. 244/08/CSP e s.m.i., 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, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Sorgenia nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle Delibere AGCOM nn. 131/06/CSP e 244/08/CSP s.m.i., sono anche pubblicate sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

**8.3** In ottemperanza a quanto disposto dalla citata Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Sorgenia e a condizione che siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

## 9. DURATA E DIRITTO DI RECESSO

**9.1** Il Contratto avrà la durata eventualmente prevista nell'Offerta e, comunque, nel rispetto dell'art. 80, comma 4-*quater*, codice delle comunicazioni elettroniche, non prevederà per il Cliente un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi.

**9.2** Fermo restando quanto previsto dai precedenti paragrafi, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta all'indirizzo email ovvero all'indirizzo postale o al numero telefonico o fax indicato dal Servizio Clienti in cui manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da Sorgenia, anche utilizzando il modulo presente sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it). Sorgenia rimborsa, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) e sulla Carta dei servizi.

**9.3** Fermo restando il diritto di ripensamento di cui al precedente paragrafo 9.2, il Cliente può esercitare il recesso dal Contratto in ogni momento, senza dover pagare alcuna penale, purché ne dia comunicazione per iscritto con preavviso di 30 giorni mediante email, lettera raccomandata A/R o PEC, con allegata fotocopia di un documento di identità all'indirizzo di cui all'articolo 20 delle presenti Condizioni Generali.

**9.4** In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati dai precedenti paragrafi 9.2 e 9.3, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; e (ii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione del Servizio, secondo quanto previsto dall'Offerta. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un prodotto aggiuntivo offerto congiuntamente al Servizio con pagamento rateale, in caso di recesso anticipato, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che il Cliente non indichi la diversa volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

**9.5** Se il Cliente che recede, ha ancora rate residue del contributo di attivazione - ove previsto dall'Offerta - ovvero del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori offerti congiuntamente al Servizio, gli sarà addebitato il corrispettivo in un'unica soluzione, salvo diversa esplicita indicazione nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore.

**9.6** Fatto salvo quanto previsto dai paragrafi precedenti, e salvo che l'Offerta sottoscritta dal Cliente non preveda diversamente, in caso di recesso, Sorgenia potrà altresì addebitare una commissione che sarà costituita dagli eventuali sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, da un importo forfetario in applicazione di quanto previsto nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS.

**9.7** Resta inoltre inteso che, qualora il Contratto venga risolto perché il Cliente

cessi di avere la legittima disponibilità dell'immobile, il Cliente resterà responsabile anche per il pagamento dei servizi successivi fino al mese successivo all'avvenuta comunicazione a Sorgenia da parte del Cliente circa la cessazione di tale disponibilità.

**9.8** Sorgenia può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del recesso.

**9.9** Sorgenia potrà altresì recedere immediatamente, senza obbligo di preavviso, in caso di mancata fornitura/mancato aggiornamento dei dati anagrafici e di residenza da parte del Cliente. Resta inteso che, sino all'efficacia del recesso esercitato da Sorgenia ai sensi del presente paragrafo il Cliente sarà tenuto al pagamento del Servizio fruito nonché degli eventuali oneri per le prestazioni di attivazione e disattivazione dello stesso nonché alla restituzione degli eventuali sconti secondo quanto previsto ai precedenti paragrafi 9.4 e 9.6 nel rispetto della regolamentazione AGCOM. In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al Contratto, Sorgenia addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore.

## 10. CONDIZIONI ECONOMICHE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

**10.1** Il Cliente si impegna a pagare a Sorgenia, come corrispettivo per la fornitura del Servizio, gli importi comprensivi di IVA e di altri eventuali oneri di legge, descritti nell'Offerta e addebitati sulla fattura, costituita da documento elettronico in formato XML (*eXtensible Markup Language*), trasmesso per via telematica da Sorgenia al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2018, ai sensi della Legge n. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate ([agenzia.entrato.gov.it](http://agenzia.entrato.gov.it)). Al fine di consentire a Sorgenia la doverosa trasmissione delle fatture elettroniche, il Cliente deve fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi indicati nella Fattura entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e secondo le modalità previste nel presente articolo, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.

**10.2** I canoni di abbonamento saranno dovuti per i Servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza mensile posticipata o diversa periodicità eventualmente indicata nell'Offerta. Anche per gli altri eventuali corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio.

**10.3** Sorgenia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali.

**10.4** Il Cliente, senza costi aggiuntivi, salvi i costi legati alla transazione eventualmente previsti dalla propria banca, può effettuare il pagamento delle fatture tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), oppure tramite addebito ricorrente su carta di credito, purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Mastercard o altri circuiti eventualmente visualizzati sul sito internet di Sorgenia. Sono escluse: carte di debito, prepagate e PostePay. In conformità alle applicabili previsioni normative relative alla regolazione dei pagamenti interbancari e senza pregiudizio per le altre previsioni di cui al presente articolo, qualora il Cliente abbia deciso di avvalersi della modalità di pagamento tramite SEPA Direct Debit (SDD), l'addebito in favore di Sorgenia avverrà mediante le procedure e le tempistiche previste dal sistema SDD. Le Parti concordano espressamente che Sorgenia, in aggiunta alle fatture periodiche previste dal presente Contratto, non invierà al Cliente alcuna preventiva notifica aggiuntiva circa la data di addebito e l'importo dei singoli pagamenti. Il Cliente, pertanto, riconosce e accetta che tali dati saranno esplicitati direttamente ed unicamente all'interno delle rispettive fatture, anche per le finalità di cui alla normativa applicabile. Le Parti concordano, inoltre, che (i) il Cliente riceverà tali dati secondo le tempistiche applicabili alla fatturazione da parte di Sorgenia di quanto previsto dal presente Contratto, e (ii) tali tempistiche potrebbero comportare un preavviso inferiore - rispetto alla data di effettiva regolazione - rispetto a quanto eventualmente prescritto dalla normativa applicabile.

**10.5** Resta inteso che, nei casi di mancato buon fine dell'addebito diretto SEPA (SDD) o dell'addebito su carta di credito, per qualsivoglia ragione, ivi incluso, a titolo esemplificativo, mancanza dei fondi, inadempimento della banca, non correttezza dei dati, il Cliente si impegna a disporre senza ritardo il pagamento a mezzo bonifico bancario o altra modalità specificata da Sorgenia.

**10.6** Al Cliente, che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o su carta di credito e che abbia richiesto il recapito digitale della fattura, riceverà gratuitamente via mail una copia analogica del documento di fatturazione avente contenuto identico a quello della fattura elettronica da cui è tratto, ma non valida ai fini fiscali. Per l'invio in formato cartaceo, applicabile solo su richiesta del Cliente, quest'ultimo sarà invece tenuto a pagare un contributo per le spese di preparazione e spedizione, come specificato nell'Offerta. In ogni caso, il Cliente può accedere ad un'area personale sul sito [sorgenia.it](http://sorgenia.it) in cui consultare e scaricare le copie pdf delle fatture storiche emesse sulla fornitura.

**10.7** Come previsto dalla Delibera AGCOM n. 46/17/CONS e dettagliato sulla pagina web accessibile dalla home-page di Sorgenia, gli utenti sordi, gli utenti ciechi (totali e parziali) e gli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo o cieco, hanno diritto alle agevolazioni tariffarie prescritte dalla regolamentazione vigente.

**10.8** Il Cliente non avrà il diritto di compensare somme dovute a qualsiasi titolo a Sorgenia con somme a qualsiasi titolo dovute da Sorgenia al Cliente, fatto salvo il ricorrere delle condizioni di cui all'articolo 1243 c. c.

**10.9** In caso di pluralità di rapporti di utenza del Cliente con altre società del Gruppo Sorgenia (ad esempio, per forniture elettriche o di gas), il Cliente accetta che i suoi pagamenti saranno imputati in prima battuta al Servizio oggetto del presente contratto e, poi, alle prestazioni oggetto di contratto con le altre società del Gruppo Sorgenia.

## 11. MODIFICHE CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI

**11.1** Sorgenia ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella misura sia nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione scritta al Cliente mediante i canali informativi previsti dal contratto con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. Sorgenia potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche, e comunque di tutte le condizioni contrattuali, tra l'altro, per i seguenti motivi:

- (i) per esigenze tecniche e/o gestionali e/o economiche, ad esempio per la necessità di variare le politiche commerciali e/o di apportare modifiche tecniche alla rete;
- (ii) diversa disciplina normativa e regolamentare e/o orientamenti giurisprudenziali anche relativa ai servizi forniti;
- (iii) diverse condizioni del mercato che determinino effetti sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti.

## 12. INDENNITÀ DI MANCATO PAGAMENTO

**12.1** In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento, fatto salvo ogni ulteriore rimedio previsto dal Contratto, il Cliente sarà tenuto, senza la necessità di formale messa in mora da parte di Sorgenia, alla corresponsione in favore di quest'ultima di interessi moratori, su base annua, pari al tasso BCE in vigore al momento dell'applicazione maggiorato del 3,5 punti percentuali da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. Resta inteso che per il Cliente che abbia pagato nei termini di scadenza le fatture dell'ultimo biennio troverà applicazione, per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo, il solo interesse legale.

**12.2** L'indennità di cui al comma 12.1 sarà addebitata da Sorgenia nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluita. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

## 13. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

**13.1** Fermi restando gli altri casi di risoluzione previsti dal Contratto e fatto salvo quanto disposto al successivo paragrafo in tema di reclamo, in caso di ritardo nel pagamento del Servizio nel termine pattuito, Sorgenia potrà dopo 15 (quindici) giorni sospendere il Servizio e dopo 30 (trenta) giorni risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere inviata tramite raccomandata A/R con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso, il Cliente è tenuto a corrispondere a Sorgenia gli importi addebitati fino alla data di risoluzione e la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione del Servizio, pari a quanto previsto dall'Offerta. Resta salvo il diritto di Sorgenia al risarcimento del maggior danno. Sorgenia si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

**13.2** Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Sorgenia secondo quanto previsto dall'articolo 20. In assenza di tempestivo reclamo, le Fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

## 14. ACCESSO AI LOCALI

**14.1** Il Cliente prende atto che, al fine di svolgere interventi di installazione e/o di verifica dell'impianto e degli Apparati necessari per la fornitura del Servizio, nonché per tutto quanto occorre ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento, il personale di Sorgenia o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, dovranno accedere o attraversare l'immobile di sua proprietà, e dà, gratuitamente, il proprio consenso a tal fine. In caso contrario, Sorgenia non è responsabile per danni, ritardi, disservizi, oneri o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea e si riserva, altresì, a tutela del buon funzionamento della rete, di sospendere la fornitura del relativo

Servizio, finché non venga consentito l'accesso. Sorgenia non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento dipendenti da terzi, che non consentano l'accesso o l'attraversamento della propria proprietà. In ogni caso, il Cliente si obbliga a mantenere indenne Sorgenia relativamente a tutti i danni conseguenti alla mancata prestazione del consenso di cui al presente articolo.

**14.2** Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento dei Servizi così come alla installazione e manutenzione delle relative apparecchiature dovrà essere eseguito esclusivamente da personale, proprio o di terzi, autorizzato da Sorgenia. Sorgenia non assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato, né delle interruzioni o malfunzionamenti del Servizio dipendenti da interventi non autorizzati. Sorgenia si riserva il diritto di modificare la configurazione e la tecnologia dei Servizi, nonché la rete cui i Servizi si appoggiano, in qualsiasi momento, garantendo al Cliente gli stessi standard qualitativi.

## 15. SEGNALEAZIONE GUASTI E RIPARAZIONI

**15.1** Sorgenia mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 800.294.333 ovvero per posta, email, e fax, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi.

**15.2** Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione a Sorgenia e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio, utilizzando ove possibile, i servizi di altri operatori. Sorgenia non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

**15.3** Fatte salve ragioni tecniche e circostanze di Forza Maggiore, Sorgenia si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi e degradi del Servizio attivo non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro 4 o 8 giorni lavorativi dalla segnalazione, a seconda del tipo di segnalazione, come indicato nella Carta dei servizi; resta inteso che, qualora i malfunzionamenti siano dovuti a ragioni non imputabili a Sorgenia o al suo fornitore qualificato, saranno addebitati al cliente gli eventuali costi sostenuti (per maggiori dettagli v. la pagina [www.sorgenia.it/fibra/documenti-per-il-cliente](http://www.sorgenia.it/fibra/documenti-per-il-cliente)).

**15.4** Il Cliente accetta che Sorgenia possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, Sorgenia non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione parziale o totale del Servizio fornito da altro operatore.

**15.5** Nel caso di ritardo nella riparazione del disservizio rispetto al tempo massimo di riparazione, imputabile a Sorgenia, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente, gli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura Sorgenia utile, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di Forza Maggiore, al Cliente o a terzi diversi da Sorgenia, considerando come Sorgenia anche i suoi subfornitori/subappaltatori.

**15.6** Nel caso la segnalazione di un disservizio che richieda l'intervento di un tecnico si riveli essere imputabile a cause non legate ai Servizi e agli Apparati regolati dal presente Contratto, potrà essere addebitato al Cliente un importo pari a 25 € (venticinque) + IVA per l'assistenza telefonica e/o 50 € (cinquanta) + IVA per l'intervento di assistenza presso il suo domicilio.

## 16. USO DEGLI IMPIANTI

**16.1** È proibito al Cliente smontare, aprire o manomettere in qualsiasi modo gli impianti e gli Apparati e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, Sorgenia può sospendere il Servizio, previa comunicazione, ove possibile, al Cliente, e risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento dei danni.

**16.2** Gli Apparati concessi in comodato e/o noleggio al Cliente sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una loro errata utilizzazione. Sorgenia non risponde del cattivo funzionamento, dei guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature fornite da Sorgenia effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; dell'errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente e del malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.

**16.3** Gli Apparati potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Sorgenia e in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvedere alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati forniti da Sorgenia o da suo fornitore potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Sor-

genia e potranno prevedere l'addebito di un importo pari a 25 € (venticinque)+ IVA nella prima fattura utile.

**16.4** Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, gli Apparati associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Sorgenia per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

## **17. USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO**

**17.1** Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi nei limiti delle proprie esigenze personali, secondo criteri di buona fede e correttezza, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, astenendosi dal conseguire vantaggi, anche economici, diversi da quelli collegati alla normale fruizione dei Servizi in qualità di consumatore finale.

**17.2** È espressamente escluso l'uso pubblico dei Servizi che comporta la fruizione degli stessi in luoghi pubblici, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, ristorante, alberghi, circoli, ed altri luoghi pubblici o aperti al pubblico.

**17.3** L'utilizzo del Servizio non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di virus informatici, di qualunque genere, lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico e, comunque, non dovrà mettere a rischio il normale funzionamento della rete stessa che è adeguatamente dimensionata sulla base del traffico tipicamente trasmesso dagli utenti privati.

**17.4** Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Sorgenia 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 dei Contenuti. Il Cliente è in ogni caso unico responsabile per i contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, e solleva e tiene indenne Sorgenia da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

**17.5** Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo, Sorgenia potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

## **18. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVENUTA E FORZA MAGGIORE**

**18.1** Per "Forza Maggiore" si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile a una delle Parti, che sia tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, la fornitura del Servizio da parte di Sorgenia e che sia impossibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie. In presenza di causa di Forza Maggiore, la Parte interessata sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni previsti nel presente Contratto, nonché per qualsiasi danno o perdita sopportata dall'altra Parte, nella misura in cui gli stessi siano affetti da causa di Forza Maggiore e per il periodo in cui sussista tale causa. La Parte interessata dovrà comunque adoperarsi, per quanto nelle proprie possibilità, per limitare gli effetti negativi dell'evento e rimuovere, nel più breve tempo possibile, la causa di Forza Maggiore.

**18.2** Qualora tale causa di Forza Maggiore comporti l'impossibilità di effettuare integralmente la somministrazione oggetto del presente Contratto, lo stesso si intenderà risolto con efficacia dalla data indicata nella comunicazione, che Sorgenia invierà al Cliente.

## **19. DEPOSITO CAUZIONALE**

**19.1** Qualora il pagamento non avvenga con modalità ricorrente, il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di Sorgenia un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparati forniti. Sorgenia potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato. Qualora il Cliente non adempia tempestivamente a tale richiesta, Sorgenia potrà sospendere i Servizi previo avviso anche telefonico. In tal caso, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto.

**19.2** Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Sorgenia potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

**19.3** Sorgenia provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto.

## **20. RECLAMI E COMUNICAZIONI TRA LE PARTI**

**20.1** Eventuali reclami, comunicazioni e richieste di informazione possono essere inoltrate a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, inviando un'email all'indirizzo [customercarefibra@Sorgenia.it](mailto:customercarefibra@Sorgenia.it), o inviando un fax al numero 055.7797298.

**20.2** Nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico e il Servizio a cui si riferisce il reclamo.

## **21. CLAUSOLA DI RISERVATEZZA**

**21.1** Le Parti riconoscono che, in relazione al Contratto, potranno avere accesso a informazioni confidenziali. Per un periodo pari a 3 (tre) anni a decorrere dalla sottoscrizione del Contratto, le Parti si impegnano a non utilizzare o rivelare tali informazioni confidenziali ad alcuna persona fisica, giuridica o altra entità con espressa esclusione delle rivelazioni effettuate: (i) in adempimento di norme di legge, (ii) alle società specializzate nella valutazione dei rating di solvibilità creditizia e a quelle di recupero crediti, (iii) previo consenso scritto.

## **22. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**22.1** I dati personali raccolti da Sorgenia Fiber e Sorgenia S.p.A., o dei quali comunque i Contitolari entreranno in possesso, in conformità con la disciplina prevista dal Regolamento 2016/679/UE nonché dal D. lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come integrato dal D. lgs. 101/2018, in qualità di Contitolari del trattamento ai sensi dell'Accordo di Contitolarietà predisposto ex art. 26 del Regolamento 2016/679/UE, saranno trattati ai fini dell'esecuzione del Contratto.

Nell'Informativa predisposta dai Contitolari ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento europeo, che costituisce un allegato delle presenti condizioni generali di contratto, sono fornite tutte le informazioni circa il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto di fornitura ed in particolare, come sopra riportato all'articolo 3.2, il Cliente (persona fisica) è informato che l'attivazione della fornitura è sottoposto all'esito positivo della preventiva verifica e consultazione dei dati presenti nei SIC.

## **23. DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE - COMUNICAZIONI AL CLIENTE**

**23.1** Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a Sorgenia i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Sorgenia, nonché l'indirizzo e-mail preferito. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Sorgenia con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 20. Resta inteso che Sorgenia si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti o veritieri e, infine, di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

**23.2** Tutte le comunicazioni inviate da Sorgenia all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica reso noto a Sorgenia successivamente si reputeranno da questi conosciute.

## **24. LEGGE APPLICABILE E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

**24.1** Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono regolate dalla legge italiana.

**24.2** Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, validità, efficacia e/o esecuzione del Contratto sarà devoluta esclusivamente al foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente. La proposizione di un'azione giudiziaria per la tutela di un proprio diritto o interesse in relazione al presente Contratto è condizionata all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

## **25. DISPOSIZIONI VARIE**

**25.1** In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali del Modulo di Adesione rispetto alle presenti Condizioni Generali e all'Offerta prevale il primo. Inoltre, in caso di conflitto tra i contenuti delle Condizioni Generali e dell'Offerta, prevalgono i contenuti di queste ultime.

**25.2** Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni. Tutte le delibere AGCOM citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

**25.3** Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra Sorgenia e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse. Salvo quanto previsto all'articolo 1, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da Sorgenia e dal Cliente.

**25.4** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Sorgenia. Il Cliente potrà cedere il Contratto previo consenso scritto di Sorgenia. Nei casi di successione nel Contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, affitto di azienda o di ramo di azienda ovvero di fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte di Sorgenia, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto.