

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;
- **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. business identificato nel Modulo di Adesione, intendendosi la persona giuridica o persona fisica che intende utilizzare i servizi di Sorgenia nell'esercizio della propria attività imprenditoriale e/o professionale;
- **CONTRATTO:** l'intero accordo composto dal Modulo di Adesione, dalle Condizioni Economiche, dalle presenti Condizioni Generali e dagli altri eventuali allegati, concluso tra Sorgenia e il Cliente per la fornitura del servizio fibra;
- **CONDIZIONI ECONOMICHE O CE:** il documento facente parte del Contratto in cui sono indicati il prezzo e le ulteriori condizioni tecniche relative alla specifica proposta contrattuale di Sorgenia e accettate dal Cliente;
- **MODULO DI ADESIONE:** il modulo per l'adesione del Cliente alla proposta contrattuale di Sorgenia;
- **OFFERTA:** lo specifico profilo di offerta indicato nelle CE 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, a seconda dei casi;
- **SERVIZIO:** il servizio di connettività fornito da Sorgenia al Cliente tramite rete di un partner qualificato. Tale Servizio potrà essere fornito da Sorgenia nella tecnologia FTTH o FTTC a seconda dell'infrastruttura di rete disponibile presso l'indirizzo indicato dal Cliente presso il quale è richiesta l'attivazione del Servizio;
- **SORGENIA:** Sorgenia S.p.A., società con sede legale in Milano, Via Alessandro Algardi 4, Codice Fiscale n. 07756640012 e Partita I.V.A. 12874490159;
- **FTTH (Fiber To The Home):** rete di accesso che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino alla Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce) utilizzando la tecnologia GPON;
- **FTTC (Fiber To The Cabinet):** rete di accesso che impiega portanti trasmissivi in Fibra Ottica a partire dalla centrale locale sino ad un nodo intermedio e portanti trasmissivi in rame per collegare tale nodo con la Sede Cliente; tale architettura utilizza, oltre alla Fibra Ottica (da centrale di rete a centralina su strada "Cabinet"), le tecnologie VDSL/VDSL2/ EVDSL per il portante trasmissivo in rame nella tratta Cabinet/Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce).

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- 1.1 Sorgenia si impegna a mettere a disposizione del Cliente il Servizio di connettività mediante l'infrastruttura di partner qualificati.
- 1.2 Il Servizio viene fornito da Sorgenia associato a uno specifico profilo di Offerta scelto dal Cliente al momento della stipula del Contratto.
- 1.3 La Carta dei Servizi ricapitola gli impegni qualitativi di Sorgenia nell'erogazione del Servizio, unitamente agli indennizzi applicabili in caso di loro violazione 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 relativamente a immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

2. ACCESSO AL SERVIZIO

- 2.1 Il Servizio è fornito esclusivamente nelle aree del territorio nazionale coperte da tecnologia FTTH o FTTC 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 consentano di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio non ha possibilità di funzionare.

3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 3.1 Fermo quanto previsto al successivo art. 3.2, Il Contratto si intende concluso con la comunicazione di avvenuta accettazione da parte di Sorgenia.
- 3.2 L'efficacia del contratto è sospensivamente condizionato all'esecuzione delle verifiche preliminari di fattibilità da parte di Sorgenia, che potrà rifiutare l'attivazione del Servizio, dandone comunicazione al cliente entro i termini previsti per l'attivazione:
- a) qualora non abbia esito positivo l'attivazione delle forniture di elettricità e/o gas, a cui è associata la fornitura del Servizio, ai sensi delle condizioni generali a esse applicabili (disponibili sul sito web www.sorgenia.it);
 - b) qualora il Cliente risulti o sia risultato in precedenza inadempiente rispetto agli obblighi contrattuali in relazione a rapporti, attuali o pregressi, con Sorgenia o altre società del gruppo Sorgenia;
 - c) qualora il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali oppure;
 - d) in caso di valutazione negativa, a insindacabile giudizio di Sorgenia, circa l'affidabilità creditizia del Cliente (nel seguito "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;
- e) se sussistono motivi tecnici e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione e/o dovuti a apparati e infrastrutture non di titolarità di Sorgenia, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi oggetto del Contratto;
 - f) se il Cliente, sottoscrittore del Contratto, non documenti la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o comunque di qualunque soggetto giuridico per il quale ha richiesto il Servizio;
 - g) esito negativo della procedura di trasferimento da altro operatore, voltura e subentro come disciplinate nel successivo art. 4.

4. TRASFERIMENTO DA ALTRO OPERATORE, VOLTURA E SUBENTRO

- 4.1 Qualora il Cliente faccia richiesta di attivazione del Servizio mediante trasferimento da altro operatore secondo la procedura che prevede il c.d. codice di migrazione, con la conclusione del Contratto il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile a titolo gratuito a Sorgenia 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. Il Cliente è a conoscenza del fatto che, qualora il Contratto stipulato con Sorgenia richieda il trasferimento delle utenze da altro operatore, ciò comporterà, in caso esito positivo della procedura di migrazione, l'interruzione del rapporto giuridico con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e l'instaurazione di un rapporto giuridico con Sorgenia. Il Cliente è altresì consapevole che l'eventuale esercizio del diritto di recesso dal Contratto 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 la voltura o il subentro della fornitura, dandone comunicazione al cliente entro i termini previsti per l'attivazione del Servizio:
- a) qualora il Cliente non abbia trasmesso i moduli e/o la documentazione richiesta da Sorgenia per la voltura o subentro, oppure abbia trasmesso moduli o documentazione errata o incompleta;
 - b) qualora non abbia esito positivo la voltura o il subentro nelle forniture di elettricità e/o gas a cui è associata la fornitura del Servizio, ai sensi delle condizioni generali a esse applicabili (disponibili sul sito web www.sorgenia.it);
 - c) qualora il Cliente risulti o sia risultato in precedenza inadempiente rispetto agli obblighi contrattuali in relazione a rapporti contrattuali, attuali o pregressi, con Sorgenia o altre società del gruppo Sorgenia;
 - d) qualora il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
 - e) in caso di valutazione negativa, a insindacabile giudizio di Sorgenia, del Credit Check;

- f) se sussistono motivi tecnici e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione e/o dovuti ad apparati e infrastrutture non di titolarità di Sorgenia, che impediscano o ostacolino la voltura o il subentro dei Servizi oggetto del Contratto;
- g) se il Cliente, richiedente la voltura o il subentro, non documenti la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o comunque di qualunque soggetto giuridico per il quale ha richiesto la voltura o il subentro.
- 4.3 In caso di voltura o subentro, il Cliente non risponderà in solido dei debiti del precedente intestatario delle utenze, salva l'ipotesi di successione nei rapporti giuridici del precedente intestatario della fornitura previsti dalla legge.

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Ferme le ipotesi di rifiuto o impossibilità di attivazione del Servizio di cui al precedente art. 3.2, lo stesso sarà attivato da Sorgenia entro 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal giorno successivo al perfezionamento del Contratto. Sorgenia si riserva la possibilità di rimodulare tempi e modalità di attivazione, dandone apposita comunicazione al Cliente, ove risulti necessario eseguire interventi complessi per l'installazione di apparati presso il Cliente, o in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero, in generale, per cause imputabili a terzi e/o al Cliente. Ove possibile, Sorgenia indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando eventualmente 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, ritardi nell'attivazione del Servizio 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 In tutti i casi in cui risulti necessario un intervento tecnico presso l'indirizzo indicato dal Cliente, Sorgenia, anche a mezzo di propri incaricati, contatterà 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 del personale Sorgenia, o dei propri incaricati, presso l'indirizzo ove è richiesto l'impianto e previo appuntamento concordato. La tipologia di intervento sarà determinata dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente. Sorgenia applicherà un eventuale contributo economico 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 riserva di effettuare una analisi di fattibilità ad hoc, proponendo al Cliente preventivo per accettazione degli interventi necessari per l'attivazione del Servizio.

5.4 Il Cliente dovrà attestare l'avvenuto intervento e l'attivazione del Servizio firmando un apposito modulo fornito dal tecnico a valle dell'installazione. In caso di assenza del Cliente nella fascia oraria concordata per l'appuntamento, al Cliente potrà essere addebitato un importo pari a 35 € (trentacinque) + IVA nella prima fattura utile a seguito della successiva attivazione del Servizio. Nel caso in cui il Cliente, in seguito alla corretta attivazione del Servizio attestata dal modulo sottoscritto, richieda successivamente un ulteriore intervento tecnico (ad es. per spostamento degli Apparati correttamente già installati, successiva richiesta di prolungamento dei cablaggi già installati, ecc.), potrà essere addebitato un importo pari a 35 € (trentacinque) + IVA nella prima fattura utile per l'uscita del tecnico oltre i costi accessori connessi alla richieste del Cliente.

5.5 Il Cliente si impegna, con l'accettazione della proposta, ai sensi e per gli effetti dell'art 26 commi 1, lettera b) e 3 del D.Lgs. n. 81/08, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli Apparati/Prodotti e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

5.6 Il Cliente darà notizia di modifiche, disposizioni attuative o diverse specificazioni normative o regolamenti, rispetto alle misure di sicurezza da rispettare durante l'installazione degli Apparati di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a Sorgenia, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

5.7 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.

5.8 Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, servizi di videosorveglianza o analoghi, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme o telesoccorso, 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 Apparati a Sorgenia (o ad un partner qualificato). Tale richiesta potrà essere inviata entro i 60 (sessanta) giorni successivi alla cessazione del Contratto e includerà tutte le indicazioni necessarie per la restituzione degli Apparati. Nel caso in cui il Cliente non restituiva gli Apparati secondo le indicazioni fornite con la comunicazione di cui sopra, potrà essere addebitato un importo pari a 50€ (cinquanta) + IVA. Superati i 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del Contratto e in assenza di richiesta scritta da parte di Sorgenia (o da parte di suoi partner qualificati) 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 impiegata per l'erogazione dei Servizi (per i dettagli tecnici relativi ai modem compatibili, visitare la pagina <https://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 o 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.

6.7 Gli apparati saranno consegnati al Cliente, o a persona da lui autorizzata, nel solo territorio italiano e presso il luogo di attivazione Servizio, a cura e spese di Sorgenia. Il Cliente è responsabile per il ritardo e/o la mancata consegna degli Apparati per cause a lui imputabili e solleva Sorgenia da ogni responsabilità al riguardo, anche avuto riguardo all'eventuale impossibilità per il Cliente di usufruire del Servizio dovuta al ritardo/mancata consegna dell'Apparato; in tal caso, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi al Servizio.

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 conferma di 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, o a persona da lui autorizzata per iscritto, nel solo territorio italiano e presso il luogo o i luoghi indicati dal Cliente, a cura e spese di Sorgenia se non previsto diversamente dal contratto di acquisto. Il Cliente è responsabile per il ritardo e/o la mancata consegna dei prodotti aggiuntivi per cause a lui imputabili e solleva Sorgenia da ogni responsabilità al riguardo; in tal caso, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi ai prodotti aggiuntivi.

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 2500 Mbps in download e 300 Mbps in upload (velocità minima garantita 100 Mbps in download e 12 Mbps in upload) o FTTC (Fiber to the Cabinet) con velocità di trasmissione fino a 200 Mbps in download e 200 Mbps in upload (velocità minima garantita 20 Mbps in download e 2 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.

8.3 In ottemperanza a quanto disposto dalla citata Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, il Cliente avrà facoltà di recedere, 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.

8.4 Sorgenia ha la facoltà di proporre al Cliente, durante il periodo di efficacia del Contratto, la migliore tecnologia di volta in volta disponibile, fermo restando gli eventuali limiti derivanti dall'area geografica in cui viene richiesta l'attivazione del Servizio.

9. DURATA E DIRITTO DI RECESSO

9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

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 45 (quarantacinque) giorni mediante 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.

9.3 Il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del 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, i ratei rimanenti verranno addebitati in un'unica soluzione.

9.4 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.

9.5 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.

9.6 Sorgenia può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata A/R o PEC, con un preavviso non inferiore a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di efficacia del recesso. 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.

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 elettronica, trasmesso per via telematica da Sorgenia al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI) e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (agenzia-ente.gov.it). Al fine di consentire a Sorgenia trasmissione delle fatture elettroniche, il Cliente deve fornire in sede di sottoscrizione i dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria. 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 Il corrispettivo per il Servizio sarà fatturato 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 potrà 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. 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 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. 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 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 in cui consultare e scaricare le copie pdf delle fatture storiche emesse sulla fornitura.

10.7 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..

10.8 In caso di pluralità di rapporti di utenza del Cliente (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, agli altri rapporti di somministrazione/fornitura.

11. MODIFICHE DEL CONTRATTO

11.1 Sorgenia ha facoltà di modificare unilateralmente il Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente mediante i canali informativi previsti dal contratto con almeno 30 (trenta) 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.

11.2 Le disposizioni imperative di carattere normativo e regolamentare che comportino modifiche o integrazioni del Contratto, si inseriranno automaticamente e di diritto nel Contratto ai sensi dell'art. 1339 c.c..

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 di 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, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la fattura emessa successivamente alla risoluzione del rapporto.

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 risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida

ad adempiere inviata tramite raccomandata A/R o PEC 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, alla cui cessione il Cliente presta fin d'ora il proprio consenso.

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.

13.3 Ai sensi di quanto all'art. 1353 c.c., il contratto si intenderà risolto al verificarsi delle seguenti ipotesi:

- 1) in caso di risoluzione, per qualsiasi causa, del rapporto contrattuale tra Sorgenia e il Cliente relativo alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale;
- 2) peggioramento degli esiti delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente svolte da parte di società terze specializzate, per le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
- 3) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi dell'articolo 161, comma 6, della legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267 e ss.mm.ii.), con la sola eccezione della procedura di concordato preventivo con continuità aziendale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 186-bis della legge fallimentare, ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti ex articolo 182-bis della legge fallimentare;
- 4) esito negativo della procedura di trasferimento da altro operatore, voltura e subentro;
- 5) venir meno per qualsiasi causa del mandato all'Addebito Diretto SEPA (SDD) sul conto corrente indicato dal Cliente;
- 6) quando da evidenze provenienti anche da soggetti terzi diversi dal Cliente, emerge che quest'ultimo non abbia più la legittima disponibilità dell'immobile;
- 7) revoca dell'autorizzazione di Sorgenia all'erogazione del Servizio.

La presente condizione risolutiva sono poste nell'interesse esclusivo di Sorgenia, che potrà rinunciarvi e non considerare risolto il Contratto.

13.4 Ai sensi di quanto all'art. 1456 c.c., il contratto si intenderà risolto previa semplice comunicazione scritta da parte di Sorgenia nelle ipotesi in cui:

- 1) il Cliente risulti inadempiente rispetto al pagamento di almeno due fatture, anche non consecutive, in pendenza del Contratto;
- 2) il Cliente non comunichi correttamente il proprio numero di Partita IVA e/o Codice Fiscale o non comunichi tempestivamente ogni variazione degli stessi;
- 3) mancata trasmissione da parte del Cliente di tutta la documentazione necessaria per l'attivazione del Servizio;
- 4) mancata attivazione del Servizio per impossibilità ad accedere nei locali di titolarità del Cliente per cause imputabile al Cliente;
- 5) in caso di mancata fornitura/mancato aggiornamento dei dati anagrafici e di residenza da parte del Cliente;
- 6) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito SDD, l'errata indicazione delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro incoerenza con l'intestatario del conto, l'errata indicazione dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente esito negativo della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto;
- 7) violazione degli obblighi di cui ai successivi artt. 16 e 17;
- 8) mancato versamento o reintegro del deposito cauzionale.

Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette clausole risolutive, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

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 Apparatati necessari per la fornitura del Servizio, nonché per tutto quanto occorrente 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 in suo possesso o di sua disponibilità, 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 dell'immobile in suo possesso o di sua disponibilità. 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. SEGNALAZIONE GUASTI E RIPARAZIONI

15.1 Sorgenia mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 800.294.333 ovvero per posta, e-mail, 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 derivanti 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 degni del Servizio attivo non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro le tempistiche indicate 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).

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. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile a 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 Apparatati 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 E APPARATI

16.1 È proibito al Cliente smontare, aprire o manomettere in qualsiasi modo gli impianti e gli Apparatati e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine.

16.2 Gli Apparatati 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 ai 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 Apparatati 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 provvederà 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 Apparatati forniti da Sorgenia o da suo fornitore potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Sorgenia 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 Apparatati 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.

16.5 Ove occorrenti, il Cliente provvederà a propria cura e spese a eseguire tutti gli eventuali interventi e/o i lavori di condizionamento ambientale ed elettrico con lo scopo di rendere idonei i locali dove verranno installati gli Apparatati.

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, nel rispetto della normativa di volta in volta vigente.

17.2 L'utilizzo del Servizio non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di virus informatici, di qualunque genere, 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.

17.3 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.

17.4 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. FORZA MAGGIORE

18.1 Per "Forza Maggiore" si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla Parte che la invoca, che non sia possibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie. A titolo esemplificativo e non esaustivo, e a condizione che soddisfino i suddetti requisiti, le Parti si danno reciprocamente atto che costituiscono cause di Forza Maggiore:

- a) guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, sommosse;
- b) fenomeni naturali avversi, compresi fulmini, terremoti, frane, incendi e inondazioni;
- c) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
- d) scioperi, serrate ed ogni forma di agitazione a carattere industriale;
- e) epidemie;
- f) provvedimento della Pubblica Autorità.

18.2 Ove la causa di Forza Maggiore siano tali da comportare l'impossibilità di provvedere all'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto da parte di Sorgenia o la fruizione del Servizio da parte del Cliente, il Contratto s'intenderà risolto a decorrere dalla data di efficacia della comunicazione di risoluzione inoltrata dalla Parte interessata dall'evento.

18.3 Ove la causa di Forza Maggiore sia tale da rendere solo parzialmente impossibile, fino al loro perdurare, l'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto, si applicherà l'Articolo 1464 del c.c..

18.4 La Parte interessata sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni richiamati ai commi che precedono, nonché per qualsiasi danno o perdita sopportata dall'altra Parte, nella misura in cui gli stessi siano diretta conseguenza dell'impossibilità di cui ai commi che precedono e fino al perdurare della stessa.

18.5 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, l'impedimento.

18.6 In nessun caso l'impossibilità ad adempiere al proprio obbligo di pagamento è classificabile tra le fattispecie di cui agli articoli 18.2 e 18.3 che precedono.

18.7 La Parte interessata sarà tenuta a notificare tempestivamente all'altra Parte:

- (a) il verificarsi dell'evento, dando una chiara indicazione della natura dell'evento stesso e indicando, qualora fosse possibile effettuare una stima ragionevole, il tempo necessario per porvi rimedio;
- (b) lo sviluppo dell'evento;
- (c) l'intervenuta cessazione dell'evento.

19. DEPOSITO CAUZIONALE

19.1 Qualora il pagamento non avvenga con modalità ricorrente, il Cliente, su richiesta di Sorgenia, si impegna a versare un deposito cauzionale infruttifero, il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparatî 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. In tal caso, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento o adeguamento del deposito cauzionale dovuto.

19.2 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati a 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 adempite le obbligazioni a carico del Cliente 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'e-mail all'indirizzo 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.

20.3 Sorgenia aderisce alle procedure di conciliazione istituite dall'AGCOM.

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. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

22.1 Le Parti garantiscono reciprocamente che le informazioni di cui dovessero entrare in possesso durante o in relazione alle attività connesse all'esecuzione del Contratto,

saranno trattate con la massima riservatezza dal proprio personale e dal personale delle ditte da loro di volta in volta indicate.

22.2 Qualora il Servizio dovesse prevedere come prestazione connessa all'esecuzione del Contratto, di gestire informazioni anche di dispositivi di proprietà del Cliente, Sorgenia garantirà la riservatezza delle informazioni del proprio personale o del personale delle ditte dalla stessa indicato. Qualora il rapporto dovesse cessare per qualsivoglia motivo, Sorgenia disporrà delle informazioni come indicato dal Cliente. Qualora, il Richiedente non abbia comunicato dette direttive entro 15 giorni dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, Sorgenia sarà manlevata di ogni onere e impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

22.3 Nel rispetto delle previsioni dell'art. 4 c. 1 del Regolamento 2016/679/UE, che definisce dati personali solo quelli relativi ad una "persona fisica", gli eventuali dati personali forniti dal Cliente a Sorgenia ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque Sorgenia entri in possesso, sono trattati in conformità con il Regolamento 2016/679/UE e il D. lgs. 196/03, come modificato dal D. lgs. 101/2018. Nell'Informativa predisposta ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento europeo, che costituisce un allegato delle presenti CGC e reperibile alla pagina www.sorgenia.it, Sorgenia fornisce tutte le informazioni circa il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto dei Servizi ed in particolare il Cliente è informato che l'attivazione dei Servizi è sottoposta 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 dimostrare la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o qualunque altro soggetto giuridico per il quale ha richiesto il Servizio. Potrà essere richiesta anche una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Sorgenia, nonché di un indirizzo e-mail di riferimento della fondazione, del comitato, della società o qualunque altro soggetto giuridico per il quale è stato richiesto il Servizio. 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.

23.3 Il Cliente, qualora necessario, in fase di accettazione potrà indicare una propria figura professionale quale referente per i rapporti con Sorgenia relativamente al Servizio.

24. LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE 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 di Milano. 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 Il Cliente prende atto ed accetta che Sorgenia, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, ha facoltà di avvalersi di ditte dalla stessa selezionata. Sorgenia, in tal caso, non potrà ritenersi responsabile per qualsiasi pregiudizio, danno, perdita, onere conseguente allo svolgimento di dette attività svolte quali a titolo esemplificativo la perdita di dati, errori di configurazione.

25.2 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.

25.4 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.

25.5 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 le ipotesi di integrazione e modifica del Contratto previste negli articoli che precedono, 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.

25.6 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 delle obbligazioni del Contratto.