

Articolo 1 - Definizioni

I termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

“**Apparato**”: l'apparato di Fastweb o, a seconda dei casi di seguito specificati, del Cliente che consente al Cliente la fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo Modem, PC e ulteriori apparati Hardware.

“**Carta dei Servizi**”: i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e Fastweb. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, all'indirizzo www.fastweb.it

“**Cliente**”: la persona fisica che sottoscrive la Proposta e che agisce per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta secondo quanto disposto dall'art. 3.1 lett a) D.Lgs. 206/2005.

“**Codice di Trasferimento**”: è un codice alfanumerico che identifica l'utenza telefonica del Cliente, denominato “Codice di Migrazione”, “Codice di portabilità” o “Codice segreto” nel caso di clienti Telecom Italia, necessario ad avviare il trasferimento dell'utenza.

“**Condizioni Generali**”: le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi.

“**Contratto**”: la Proposta del Cliente unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ed alla Carta dei Servizi, nonché all'Offerta Commerciale in essa richiamata, accettata da Fastweb.

“**Fastweb**”: Fastweb S.p.A., con sede in Milano, Piazza Adriano Olivetti, 1, società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento della società Swisscom AG, operatore di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. 259/2003.

“**MyFastweb**”: portale di invio e ricezione di comunicazioni tra Fastweb ed il Cliente, di accesso ai Servizi per i Clienti anche in fase di preattivazione, nonché di gestione del Contratto, al quale si accede tramite le credenziali fornite da Fastweb via sms.

“**Offerta Commerciale**”: il documento e/o le informazioni indicate nel sito www.fastweb.it ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

“**Proposta**”: la proposta di abbonamento del Cliente con cui quest'ultimo richiede la fornitura dei Servizi.

“**Servizi ADSL**”: i servizi di telecomunicazione prestati da Fastweb con tecnologia ADSL come descritti nelle Offerte Commerciali e all'indirizzo www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/rete-adsl.

“**Servizi con tecnologia Fibra**”: i servizi di telecomunicazione ultraveloci prestati da Fastweb tramite fibra ottica (“Fiber to the Home” o “FTTH”) o con prevalente tecnologia in fibra ottica (“Fiber to the Node” o “FTTN” o “VULA”) come descritti nelle Offerte Commerciali e all'indirizzo www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/rete-fibra-ottica.

“**Servizi**”: l'insieme dei Servizi prestati da Fastweb ed indicati nell'Offerta Commerciale

Articolo 2 - Oggetto

2.1 Fastweb fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, a fronte del pagamento di un corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi nel rispetto della normativa vigente.

Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente richiederà i Servizi consegnando o inviando la Proposta a Fastweb tramite i canali preposti oppure per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica. La Proposta potrà essere revocata dal Cliente prima della conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza alcun costo, mediante registrazione vocale tramite Servizio Clienti o apposita comunicazione scritta da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui all'articolo 10.3. La revoca della Proposta da parte del Cliente porrà termine all'obbligo delle Parti di concludere il Contratto.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso:

- l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb che avverrà con comunicazioni in MyFastweb, messaggi sms o E-mail. In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastweb, messaggi sms, e-mail, etc; o
- nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata a Cliente con le modalità che Fastweb riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastweb, messaggi sms, e-mail etc.; o
- nel caso di contratti conclusi telefonicamente e sottoposti alla disciplina prevista dall'articolo 51, comma 5 e 6 del Codice del Consumo, nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFastweb che avverrà entro 4 (quattro) giorni dalla data della registrazione. In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicata da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastweb, messaggi SMS, e-mail etc;

3.3 Fastweb potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Fastweb anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 14;
- se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- se sussistano motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscono od ostacolano l'attivazione dei Servizi.

Articolo 4 - Attivazione e Fornitura dei Servizi

4.1 I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.

4.2 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso. Il Cliente prende altresì atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria l'installazione dell'Apparato Fastweb esclusivamente a fini di collaudo del Servizio stesso.

4.3 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi. Per quest'ultimo caso Fastweb rende disponibile al Cliente all'indirizzo: fastweb.it/modem una lista di Modem compatibili con i Servizi.

4.4 Secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, gli Apparati possono essere:

- forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 21 che segue;
- acquistati da parte del Cliente da Fastweb o da terzi secondo quanto disposto dall'articolo 22 che segue.

4.5 Fastweb si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Fastweb e di sostituirli, in qualsiasi momento.

4.6 Il Cliente prende atto ed acconsente che Fastweb potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati (Modem) necessari per fruire dei Servizi. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e gli Apparati in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.

4.7 La fornitura dei Servizi da parte di Fastweb potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. Fastweb potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati Fastweb.

Articolo 5 - Predisposizione ed installazione degli Apparati

5.1 L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente, potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione degli Apparati necessari e tale installazione potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nell'Offerta Commerciale oppure da parte di Fastweb.

5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1, ove necessaria, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete Fastweb.

5.3 Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrebbero esserci delle limitazioni nell'utilizzo dei Servizi e degli apparati già presenti.

5.4 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 3.1, nel momento in cui la procedura di trasferimento del Servizio da altro operatore sia già in una fase avanzata di lavorazione, Fastweb attiverà il Servizio, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica e il mantenimento del numero, salvo diversa indicazione espressa del Cliente di rinunciare sia al Servizio che alla numerazione. Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura ed all'utilizzo dello stesso.

5.5 Nel caso previsto dall'articolo 5.4, Fastweb fornirà al proprio Cliente il Codice di Trasferimento, affinché lo stesso possa richiedere all'operatore di provenienza la riattivazione del Servizio e/o del numero. Fastweb non addebiterà al Cliente alcun costo di disattivazione, nel caso in cui il trasferimento del Cliente verso l'operatore di provenienza avvenga entro 90 (novanta) giorni solari dall'attivazione del Servizio ai sensi del punto 5.4.

5.6 Fastweb non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da Fastweb (quali, a mero titolo esemplificativo, la prima presa telefonica in caso di tecnologia ADSL), né sugli Apparati del Cliente.

Articolo 6 - Portabilità della numerazione telefonica

6.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a Fastweb l'attivazione del servizio di Service Provider Portability (“SPP”), che sarà prestato da Fastweb gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Fastweb contestualmente alla Proposta.

6.2 Il servizio di SPP sarà attivato da Fastweb:

- per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi;
- per i Servizi Fibra mista rame FTTN contestualmente all'attivazione dei Servizi o anche successivamente secondo quanto previsto al punto c) che segue;
- per i Servizi con tecnologia Fibra FTTH e Fibra mista rame FTTN, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA), con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.

6.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.

6.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

6.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Fastweb, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

Articolo 7 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento - Trasloco

7.1 Il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi.

7.2 Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.

7.3 La richiesta di variazione commerciale o tecnica dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.

7.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Fastweb comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

7.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo elettronico reperibile in MyFastweb (“Modulo Trasloco”) o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Fastweb informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento. Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in MyFastweb. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta o la variazione del numero di telefono e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Fastweb. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

Articolo 8 - Utilizzo dei Servizi e degli Apparati

8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati Fastweb in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi.

8.2 Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparati Fastweb o Apparati del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.

8.3 Qualora gli Apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi o qualora vengano utilizzati in violazione a quanto previsto dall'art.8.1, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Fastweb potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati siano disconnessi dal punto terminale di rete o fino a quando non cessi la violazione, salva in ogni caso la risoluzione del Contratto. Fastweb informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

8.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento

- né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da Fastweb.
- 8.5 Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, nonché esclusivamente per uso domestico ("Uso Domestico") e, pertanto, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 3.1 lett. a) del D.Lgs. 206/2005. È altresì escluso l'uso pubblico dei Servizi che importa la fruizione degli stessi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico"). Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.
- 8.6 L'utilizzo del Servizio Internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico.
- 8.7 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo 8, Fastweb potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

Articolo 9 - Responsabilità per i Servizi

- 9.1 In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Fastweb non sarà responsabile dell'errato inserimento dei dati da pubblicare sugli elenchi telefonici effettuato in autonomia dal Cliente tramite il form presente nella MyFastweb. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.
- 9.2 Fastweb non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o ad Apparat del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete Fastweb. Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fastweb, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparat del Cliente.
- 9.3 Resta inteso che Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

Articolo 10 - Servizio Clienti Fastweb - Comunicazioni Fastweb - Reclami

- 10.1 Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 o tramite ulteriori modalità digitali indicate nell'Area Personale MyFastweb, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi, nonché per gestire il proprio Contratto.
- 10.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R, E-mail. In caso di raccomandata A/R o E-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione.
- 10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb dovranno pervenire a: Fastweb Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFastweb, area "Assistenza".
- 10.4 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a Fastweb per iscritto. Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

Articolo 11 - Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

- 11.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, l'invio di comunicazioni al Cliente, nonché la gestione del Contratto, il Cliente dovrà fornire a Fastweb i propri dati identificativi, anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico, nonché l'indirizzo e-mail di riferimento per eventuali contatti da parte di Fastweb e dovrà confermarli in seguito a specifica richiesta di Fastweb. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Fastweb direttamente dall'area self di MyFastweb, in cui il Cliente può effettuare la variazione allegando il documento di riconoscimento, con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 10. Resta inteso che Fastweb 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.
- 11.2 Tutte le comunicazioni effettuate da Fastweb attraverso MyFastweb e/o inviate all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta e confermato dal Cliente secondo le modalità previste o reso noto a Fastweb successivamente in quanto modificato, si reputeranno da questi conosciute.

Articolo 12 - Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti Servizi Fastweb

- 12.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.
- 12.2 La fattura verrà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, salvo richiesta da parte di quest'ultimo dell'invio in formato cartaceo e sarà inoltre disponibile su MyFastweb con i dettagli del traffico effettuato. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.
- 12.3 I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.
- 12.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta; tali mezzi sono conformi a quanto disposto dal Regolamento UE n. 260/2012. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a Fastweb di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Resta inteso che Fastweb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi della carta di credito non corretti.
- 12.5 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Fastweb, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.
- 12.6 Nel caso di ritardo nel pagamento, Fastweb avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a Fastweb di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella sezione Assistenza della MyFastweb.
- 12.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta

sospensione, Fastweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge. Il permanere della morosità potrebbe comportare, qualora ne ricorrano i presupposti, l'iscrizione del nominativo del Cliente nella banca dati S.I.M.o.I.Tel, relativa alle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'8 ottobre 2015. Maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le condizioni che determinano l'iscrizione sono disponibili sul sito Fastweb all'indirizzo: <http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/trasparenza-e-privacy/>

- 12.8 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto dall'articolo 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'articolo 10.4, 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.

Articolo 13 - Traffico Anomalo

- 13.1 Nel caso in cui sia/siano rilevato/i:
- traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;
 - consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet, Fastweb si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una fattura anticipata previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.
- 13.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato fatturato da Fastweb ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Fastweb, in relazione al pagamento dei Servizi.

Articolo 14 - Deposito Cauzionale

- 14.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di Fastweb o in caso di pagamento dei corrispettivi tramite bollettino postale un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparat forniti. Fastweb potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.
- 14.2 Fastweb potrà sospendere i Servizi, previo avviso inviato tramite posta ordinaria, notifica in MyFastweb o in ulteriori modalità digitali, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto.
- 14.3 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Fastweb potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.
- 14.4 Fastweb 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 derivanti dal Contratto.

Articolo 15 - Modifiche del Contratto

- 15.1 Fastweb potrà variare il Contratto, nonché aggiornare i corrispettivi per i Servizi, per i seguenti giustificati motivi: in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei servizi, variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale, nonché, per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica. Fastweb potrà altresì modificare il Contratto ed aggiornare i corrispettivi per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e s.m.i. e dalla restante normativa applicabile in materia, ossia attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web.
- 15.2 Le modifiche di cui al punto precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.
- 15.3 Fastweb potrà modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, Fastweb adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.
- 15.4 Il Cliente potrà richiedere a Fastweb il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da Fastweb compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

Articolo 16 - Durata del Contratto - Recesso

- 16.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato, salva la previsione di una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato che non potrà, in ogni caso, comportare un periodo di impegno superiore a 24 (ventiquattro) mesi. Alla scadenza di un'eventuale promozione, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato. Il Cliente potrà comunicare la disdetta o il recesso con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità:
- compilando con i propri dati l'apposito modulo presente in MyFastweb o altra comunicazione ed inviandolo, allegando copia del documento d'identità, tramite raccomandata A/R a Fastweb S.p.A. Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o tramite PEC all'indirizzo: fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it;
 - tramite il web form presente in MyFastweb;
 - tramite un operatore, chiedendo dall'area clienti MyFastweb un ricontatto telefonico o utilizzando la chat whatsapp disponibile da device;
 - recandosi presso un negozio Fastweb;
 - contattando il Servizio Clienti al 192 193.
- In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Fastweb potrà, altresì addebitare un importo forfetario secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il costo di disattivazione potrà variare di anno in anno, per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it alla pagina "Trasparenza Tariffaria" o la sezione "Assistenza" della tua MyFastweb. Fastweb avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante invio di lettera raccomandata A/R, o con altro mezzo di comunicazione, nel rispetto della normativa vigente in materia.
- 16.2 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto Fastweb sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Fastweb o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, mediante le medesime modalità di cui al precedente articolo 16.1. Nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso di cui sopra, dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, del

Codice del Consumo, il Cliente dovrà corrispondere il costo dei Servizi forniti da Fastweb fino al momento della conoscenza da parte di Fastweb dell'esercizio del diritto di recesso.

- 16.3 In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, 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 Fastweb ed, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.
- 16.4 Nel caso in cui il Cliente richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o qualora passi ad altro operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo", il Cliente non dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Fastweb. Entrambe le richieste comporteranno il recesso dall'intero rapporto contrattuale con Fastweb.
- 16.5 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l'intenzione di trasferire il proprio numero telefonico verso un altro operatore, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori. Resta inteso che, al fine di non creare disservizi al Cliente, il Servizio resterà comunque attivo con Fastweb sino al passaggio dello stesso alla gestione del nuovo operatore. Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti, inclusi gli Importi Ricorrenti, fino all'effettivo passaggio all'operatore di destinazione. Trascorsi 30 (trenta) giorni, senza che tale operatore abbia provveduto al trasferimento del servizio, Fastweb si riserva il diritto di disattivare in ogni caso i Servizi.
- 16.6 Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o acquistati successivamente con le procedure rese disponibili da Fastweb dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 7. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

Articolo 17 - Risoluzione del Contratto

Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, Fastweb potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno:

- nel caso in cui il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia sottoposto a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparat), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparat del Cliente), art. 8.4 (Divieto di utilizzo dei Servizi da parte di terzi), art. 8.5 (Uso Domestico, Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet), art. 19.2 (Codice Etico), art. 21.2 (Utilizzo degli Apparat nella locazione e nel comodato) ed art. 22.4 (Mancato pagamento Apparat);
- nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente e siano trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione;
- nel caso in cui i dati identificativi o ulteriori dati necessari ai fini della compilazione della Proposta fornita dal Cliente dovessero risultare erronee, non veritieri o inesistenti.

Articolo 18 - Legge applicabile - Conciliazioni delle Controversie

- 18.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
- 18.2 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e Fastweb, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 19 - Disposizioni varie

- 19.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti. Fastweb ha facoltà di incaricare terzi per la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Fastweb la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Fastweb affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparat di proprietà di Fastweb.
- 19.2 Il Cliente prende atto che Fastweb ha adottato un proprio codice etico (di seguito "Codice Etico") ed un modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito "Modello 231") in conformità ai principi ed alle linee guida previste dal Decreto Legislativo 231/2001. Tale adozione ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto decreto e di evitare l'applicazione delle relative sanzioni. Il Cliente si impegna a rispettare i principi e le norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 adottati da Fastweb e disponibili sul sito www.fastweb.it
- 19.3 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Fastweb o su eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi, nè riconosce espressi diritti di licenza. Il Contratto non concede al Cliente diritti d'uso di marchi o loghi Fastweb.

Articolo 20 - Servizio di Posta Elettronica

- 20.1 Il Servizio di Posta elettronica è strettamente collegato al Contratto e ne ha pari durata. Il Servizio consiste nella messa a disposizione, da parte di Fastweb, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale ed alla policy di Fastweb presente sul sito <https://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/trasparenza-tarifaria/>

Articolo 21 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparat Fastweb

- 21.1 Gli Apparat potranno essere forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.
- 21.2 Gli Apparat Fastweb, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Fastweb ed in conformità alle leggi ed 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 Apparat forniti da Fastweb potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Fastweb, fatto salvo quanto previsto all'articolo che segue. Resta inteso che Fastweb si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative agli Apparat siano riconducibili al Cliente.
- 21.3 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Fastweb. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Fastweb si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste in MyFastweb e nella Carta dei Servizi. In caso di mancata restituzione degli Apparat Fastweb entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Fastweb avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.fastweb.it nella pagina "Trasparenza Tarifaria" e/o in MyFastweb. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile spedire gratuitamente gli Apparat utilizzando la lettera di vettura con Poste Italiane, ma la restituzione dovrà essere effettuata mediante invio a mezzo posta a proprie spese al seguente indirizzo: Asendia latly s.r.l., Via Cassino D'Alberi 21, 20067- Tribiano (MI). In alternativa a quanto sopra previsto, alla cessazione del comodato d'uso, Fastweb potrà esercitare l'opzione di cedere l'Apparato al Cliente mediante comunicazione in fattura, in MyFastweb, messaggi sms o e-mail. Il Cliente acconsente a tale cessione contestualmente alla sottoscrizione e/o invio della Proposta e/o alla registrazione vocale.
- 21.4 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparat ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Fastweb. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Fastweb entro 7 (sette) giorni a mezzo E-mail all'indirizzo: documentationline@fastweb.it o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

Articolo 22 - Condizioni di vendita degli Apparat

- 22.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparat potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Fastweb alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Offerta Commerciale. Fastweb funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Apparat, diversa da Fastweb, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparat stessi.
- 22.2 Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il contratto di vendita in quanto applicabile.
- 22.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di Fastweb della Proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna degli Apparat. La proprietà degli Apparat con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparat.
- 22.4 Il pagamento del prezzo degli Apparat avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Fastweb di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. Fastweb avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparat in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.
- 22.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Fastweb di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c..
- 22.6 Gli Apparat saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Fastweb. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da Fastweb.
- 22.7 Fastweb garantisce che gli Apparat sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.