

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO di DiRete servizi “DiRete Fibra FTTC”

### 1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui DiRete Soc. Coop. (“DiRete” o “Fornitore”), giusta idonea autorizzazione generale ai sensi del D.Lgs. n. 259/2003 e s.m.i. (“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”) fornisce al Cliente il servizio di connettività a banda larga (di seguito “Servizio”) nelle tecnologie ADSL, VDSL, FTTH, Fibra ottica dedicata.

Il Servizio consiste nell’attivazione della fornitura da parte di DiRete al Cliente, delle connessioni fibra e/o VDSL e/o ADSL come specificate nel modulo di adesione e successive comunicazioni, e comunque in fattura, erogati da DiRete direttamente o indirettamente, avvalendosi in tutto o in parte della rete e dei servizi di operatori terzi; il servizio è comunque descritto sul sito [www.direte.it](http://www.direte.it).

1.2 Per “Cliente” si intende la parte che richiede l’attivazione del servizio e sottoscrive la fornitura. Il “Cliente” viene tutelato, se persona fisica, quale consumatore ai sensi del D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (“Codice del Consumo”). Non si considera consumatore ai fini del presente contratto chi fornisce nel Contratto partita IVA o richiede il Servizio per scopi inerenti alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

1.3 Le presenti Condizioni Generali, il modulo di adesione (“Ordine”), l’offerta selezionata dal Cliente e gli altri allegati all’offerta costituiscono il presente contratto per la fornitura del Servizio (“Contratto”).

1.4 La fornitura del Servizio è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie, incluso il D.lgs. 259/03 e s.m.i. (“Codice delle Comunicazioni”), il D.lgs. 196/03 e s.m.i. (“Codice Privacy”), il Regolamento UE n.2016/679 (“Regolamento Privacy”) e le delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“AGCOM”) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (“Garante Privacy”).

### 2. DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

2.1 Il Contratto del Servizio si intende stipulato per 12 (dodici) mesi con decorrenza prevista a partire dalla data di effettiva attivazione della prima connessione, del Servizio. Alla scadenza, il Contratto sarà rinnovato per uguali periodi, salva comunicazione di disdetta inviata dal Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità: a mezzo raccomandata A/R a DiRete Soc. Coop., via Mantova 8/E 25017 Lonato del Garda (BS) ovvero tramite e-mail, scrivendo a [internet@direte.it](mailto:internet@direte.it) ovvero per PEC all’indirizzo [pec@pec.direte.it](mailto:pec@pec.direte.it) anticipata via fax al numero 0307870125

2.2 I principi generali di fornitura, la descrizione e gli standard qualitativi dei servizi e la disciplina relativa al Servizio di assistenza, reclami, indennizzi e rimborsi sono contenuti nel documento “Carta dei Servizi”, allegato al presente Contratto, reso disponibile al Cliente presso la sede legale della Società e pubblicato nella versione vigente sul Sito Web di DiRete. La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del Contratto.

2.3 Al Cliente consumatore che conclude il contratto online spetta il diritto di ripensamento ai sensi dell’art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto senza l’applicazione dei costi di disattivazione di cui all’art. 2.9 del Contratto;

2.4 Salvo diversa richiesta del Cliente, DiRete attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente fattibile e non appena possibile, DiRete, previa comunicazione al cliente a mezzo posta elettronica, effettuerà l’aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile mediante un intervento tecnico gratuito. Il Cliente pagherà dalla mensilità

Condizioni Generali di contratto "Fibra FTTC", versione del 28 settembre 2020

successiva all'attivazione con nuova tecnologia il canone corrispondente alla tecnologia installata, come previsto dall'offerta sottoscritta dal Cliente.

2.5 DiRete potrà variare il Contratto o la Carta dei Servizi, nonché aggiornare i corrispettivi per il Servizio, per i seguenti 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. DiRete potrà altresì modificare il Contratto e la Carta dei Servizi 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 dalla restante normativa applicabile in materia, ossia attraverso le seguenti modalità: comunicazione in fattura e pubblicazione di un'apposita informativa presso il proprio sito web. Le modifiche del presente Contratto 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, in mancanza di comunicazione di recesso da parte del Cliente ai sensi del presente Contratto.

2.6 In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto da parte di DiRete, il Cliente dovrà comunque pagare l'eventuale corrispettivo dovuto e non ancora pagato per il periodo di fruizione del Servizio e/o per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione oltre a quanto eventualmente dovuto ai sensi dell'art. 9. Nel caso in cui il Cliente abbia già pagato in tutto o in parte il corrispettivo per servizi non usufruiti, DiRete provvederà al rimborso tramite bonifico bancario su conto corrente bancario o postale del Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione, al netto di eventuali promozioni ed importi dovuti dal Cliente.

2.7 Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, della delibera AGCOM 487/18/CONS., è fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata a DiRete Soc. Coop., via Mantova 8/E 25017 Lonato del Garda (BS) tramite raccomandata A/R, o PEC all'indirizzo [pec@pec.direte.it](mailto:pec@pec.direte.it), anticipata via fax al numero 0307870125 o via mail all'indirizzo [internet@direte.it](mailto:internet@direte.it), con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Il recesso sarà efficace decorsi i 30 (trenta) giorni di preavviso decorrenti dalla ricezione, da parte di DiRete, della citata comunicazione o alla successiva data indicata nella comunicazione di recesso.

2.8 Al Cliente è riconosciuta la facoltà di variare in riduzione il Servizio, decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione dello stesso, mediante il pagamento di un importo una tantum pari ad Euro 40,00 (quaranta/00) + IVA a copertura del costo della gestione delle operazioni tecniche ed amministrative necessarie alla variazione del servizio.

2.9 In tutti i casi di disdetta o recesso di cui al presente Contratto, salvo dove espressamente escluso, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; e (ii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione del Servizio pari a 69,00€ IVA inclusa per i Clienti con linea situata in Provincia di Brescia e di una mensilità di canone per tutti gli altri clienti. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da DiRete ai sensi della normativa vigente. Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura DiRete di durata superiore a 12 mesi, in caso di disdetta sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta a meno che con l'esercizio della disdetta non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione

2.10 DiRete potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso.

### 3. MODALITÀ DI ADESIONE, CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 L'Ordine è sottoposto dal Cliente per accettazione a DiRete attraverso i soggetti a ciò autorizzati da DiRete (“Rete di Distribuzione”) o con i mezzi di comunicazione a distanza previsti dalla Legge (delibera AGCOM 519/2015 e s.m.i.), nel rispetto delle procedure e indicazioni fornite da DiRete nella Carta dei Servizi, allegata al presente Contratto. Nel caso di contratto negoziato fuori dai locali commerciali al Cliente consumatore è consegnata una copia dell'Ordine con indicazione del luogo e della data di sottoscrizione. Nel caso di Ordine sottoposto via web, il click di invio/conferma dell'Ordine stesso vale come sottoscrizione dell'Ordine da parte del Cliente. Il Cliente sottopone l'Ordine a DiRete soltanto dopo aver letto, accettato, ed aver acquisito copia cartacea e/o digitale delle presenti Condizioni Generali e del restante materiale contenente la disciplina del Contratto. DiRete, acclusa ricevuta dell'Ordine effettuato a distanza per via telematica, e-mail o fax, fornisce copia dell'Ordine con data e ora della sottoscrizione del Cliente e un riepilogo delle condizioni contrattuali.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento di avvenuta conferma della richiesta di acquisto da parte del Cliente; la richiesta di acquisto potrà essere confermata solo a seguito della presa visione del presente Contratto. DiRete si riserva di non processare l'Ordine e/o non attivare il Servizio in presenza delle seguenti circostanze, atte a ostacolare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge:

- a) se il Cliente risulti sottoposto a procedure concorsuali, liquidazione coatta amministrativa, amministrazione controllata, concordato preventivo, o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive, fallimento, o verta in condizioni tali da poter pregiudicare il regolare pagamento del Servizio, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
- b) se il Cliente risulti essere inadempiente verso la stessa DiRete o società controllata o collegata o partner, fintantoché non venga sanato l'inadempimento;
- c) se il Cliente e/o il suo legale rappresentante risulti non identificato in maniera esatta, completa, leggibile, veritiera o affidabile e/o risulti privo della capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto o della titolarità della numerazione della quale chiede la portabilità e/o il luogo di fornitura non risulti univocamente individuato;
- d) se il Cliente risulti privo della disponibilità dei locali nei quali chiede il Servizio;
- e) se il Cliente non consenta prontamente l'accesso ai suoi locali, in orario lavorativo concordato, al personale autorizzato da DiRete e dal provider, munito di apposito documento di riconoscimento, per verificare la fattibilità tecnica della fornitura e/o ogni intervento necessario alla detta fornitura e/o impedisca l'installazione di apparati necessari alla fornitura del Servizio in modalità idonea all'erogazione del Servizio;
- f) se l'attivazione e/o la fornitura del Servizio risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse o ogni altra condizione atta a pregiudicare l'idonea installazione dei dispositivi necessari all'erogazione del Servizio e/o la qualità del servizio.

3.3 Il Cliente potrà richiedere una delle seguenti tipologie di servizio:

- DiRete Fibra FTTC Consumer
- DiRete Fibra FTTC Professional

Secondo il listino pubblicato all'URL <https://www.direte.it/fibra>, alla data della sottoscrizione, da considerarsi quale Allegato “B” la Contatto.

Per l'attivazione del Servizio, DiRete consegnerà al Cliente che abbia richiesto nell'ordine di avere il router/modem da DiRete, tramite corriere autorizzato, una o più apparecchiature router/modem preconfigurate e compatibili con il Servizio disciplinato dal presente Contratto, fermo restando l'onere di installazione del router/modem a carico del Cliente, il quale potrà avvalersi di supporto tecnico del Fornitore contattabile al numero 0309902701 o alla e-mail [aiutointernet@direte.it](mailto:aiutointernet@direte.it). In alternativa, il Cliente potrà utilizzare ed attivare il servizio utilizzando router o modem ed apparati

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

dallo stesso reperiti, che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.

3.4 DiRete attiverà il Servizio secondo le seguenti tempistiche:

- per DiRete Fibra FTTC Consumer e DiRete Fibra FTTC Professional entro 15gg. circa successive alla consegna delle apparecchiature di cui all'art. 3.3 che precede, salvo impedimenti tecnici o amministrativi non imputabili a DiRete;

Laddove per l'attivazione sia necessario accedere a locali/strutture del Cliente, l'attivazione non potrà avvenire in presenza di particolari condizioni meteo che impediscano l'accesso alle strutture del Cliente in sicurezza o laddove sussistano gli impedimenti di cui all'art. 3.2. L'impedimento definitivo di accesso alle strutture del Cliente comporta la risoluzione del Contratto, fermo restando l'obbligo del Cliente al pagamento del corrispettivo per le prestazioni già eseguite. L'impedimento temporaneo sospende il termine di attivazione sinché perdura la situazione ostativa. DiRete comunica al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire, prontamente e comunque entro il termine di attivazione, nonché la risoluzione del Contratto nel caso di impedimento definitivo. DiRete comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione dei Servizi o comunque nella prima fattura la decorrenza del Contratto, ed i Servizi si intendono regolarmente attivati ed erogati da tale data salvo tempestivo reclamo del Cliente. Prima o al momento dell'inizio dell'esecuzione del Contratto a distanza, DiRete fornisce al Cliente un modulo di conferma del Contratto con le informazioni di Legge.

#### 4. INSTALLAZIONE

4.1 Laddove sia stata richiesta dal Cliente o comunicata da DiRete come necessaria l'installazione in loco presso il Cliente, al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi.

4.2 Contestualmente al buon esito dell'intervento di installazione, DiRete attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento a internet tramite il servizio DiRete avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo telefonico direttamente con la borchia telefonica.

4.3 La tipologia di installazione, corrispondente al servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere:

- (se entro provincia di Brescia): attivazione entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento, al costo di EURO 49,00 (oltre IVA se clienti aventi partita iva);
- (se fuori provincia di Brescia): attivazione entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento, al costo di EURO 84,90 (oltre IVA se clienti aventi partita iva);

I tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a DiRete e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

DiRete si riserva la facoltà, ove sia possibile, di procedere all'attivazione del servizio entro i primi 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto (giorni durante i quali, il cliente ha ancora la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento di cui all'art. 2.3).

Qualora il cliente, in seguito all'installazione degli apparati entro il termine di 14 (quattordici) giorni decida di esercitare il diritto di ripensamento fino al termine del quattordicesimo giorno, DiRete si impegna, diversamente da quanto indicato ai sensi dell'art 2.9 del presente contratto ed

unicamente per tale fattispecie, a non addebitare al cliente alcun costo per la disinstallazione degli apparati successiva all'intervenuto ripensamento.

4.1 Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi o diversi rispetto all'installazione standard DiRete, che prevede il passaggio del cavo all'ingresso dell'abitazione se non presente o in canalizzazione già esistente, o il Cliente ne faccia espressa richiesta, questi dovranno essere preventivamente comunicati al Cliente con i relativi costi, e potranno essere effettuati solo previa espressa autorizzazione scritta da parte del Cliente. Qualora autorizzati, i costi aggiuntivi saranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a corrisponderli direttamente al tecnico incaricato all'atto della richiesta o a DiRete se diversamente comunicato per iscritto.

Tali condizioni sono valide anche per gli interventi di riparazione di eventuali guasti che si dovessero verificare nel corso del rapporto contrattuale: in caso di necessità di opere che comportino oneri aggiuntivi rispetto alle condizioni sopra esposte, questi saranno a esclusivo carico del Cliente, a condizione di essere stati preventivamente comunicati al Cliente e dallo stesso autorizzati per iscritto.

4.2 Ad avvenuta installazione l'incaricato di DiRete rilascerà al Cliente copia del “rapporto tecnico di intervento”. Al fine di consentire, in piena sicurezza, ai tecnici incaricati da DiRete l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione a chiusura del contratto, delle apparecchiature tecniche, del cavo e di quanto necessario per il corretto funzionamento del servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo ove l'installazione deve avvenire, anche laddove si necessiti il passaggio in spazi condominiali comuni e/o di proprietà di terzi.

Il Cliente si impegna, in particolare, a segnalare preventivamente a DiRete o al suo installatore il luogo ove posizionare l'apparecchiatura tecnica ed effettuare il passaggio del cavo (balcone, tetto, piano del locale, ecc.) salva diversa valutazione da parte del tecnico in fase di installazione.

4.3 Alla cessazione a qualsiasi titolo del Contratto, il Cliente si impegna a restituire, se richiesto, a sua cura e spese l'apparecchiatura tecnica, e, in ogni caso, a corrispondere i previsti costi di cessazione di cui all'articolo 2.9.

4.4 Il Servizio di accesso ad Internet è erogato sulle reti cablate indicate nel modulo di adesione. Il Cliente verifica sul Sito Web la tecnologia d'accesso disponibile ove intende richiedere il Servizio e prende atto ed accetta che

- a) la fruizione del Servizio di accesso con la qualità erogata può essere pregiudicata da problematiche inerenti la rete interna e/o apparati d'utente del Cliente;
- b) disservizi possono derivare dalla rete pubblica alla quale DiRete collega il Cliente, il livello di congestione della rete Internet e dei siti web visitati.
- c) le prestazioni della rete cablata xDSL dipendono dallo stato del cavo e dalla sua lunghezza (c.d. distanza dal cabinet o dalla centrale a seconda della tecnologia utilizzata: VDSL / ADSL).

4.5 Le condizioni di offerta dello specifico Servizio selezionato dal Cliente sono riportate sulla Carta dei Servizi. Il Cliente verifica sul Sito Web le prestazioni di base proprie del Servizio e gli indicatori specifici di qualità del Servizio selezionato, che includono, tra l'altro, la banda minima garantita in uploading e downloading. Se attraverso il servizio gratuito di verifica della qualità previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli garantiti da DiRete può presentare circostanziato reclamo a DiRete entro 30 (trenta) giorni dall'effettuazione della misura e ove il livello di qualità previsto per il Servizio non sia ripristinato entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto per il Servizio stesso secondo quanto indicato all'articolo 2.

4.6 DiRete provvederà, all'atto dell'attivazione del Servizio, a comunicare al Cliente che abbia richiesto di usare proprie Apparecchiature, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio. Per fruire del Servizio il Cliente deve provvedere inoltre a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione e se

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi DiRete, poiché in difetto nessun inadempimento sarà imputabile a DiRete.

## 5. SERVIZIO TELEFONICO E IP ASSEGNATI

5.1 Il Cliente interessato all’attivazione del Servizio telefonico dovrà prendere visione del Contratto Generale DiRete VoIP, per il quale si rinvia all’URL [http://websecure.direte.it/eolo/contratto/CG\\_DiRete\\_VoIP\\_2017.pdf](http://websecure.direte.it/eolo/contratto/CG_DiRete_VoIP_2017.pdf).

5.2 Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali, o nazionali e internazionali, comprese le chiamate al numero di emergenza unico europeo “112”, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Limiti e condizioni di accesso a numerazioni speciali sono indicati sul Sito Web, nonché nei termini e condizioni generali dei servizi di terzi che compongono il Servizio Telefonico oggetto del Contratto.

5.3 Il Servizio Telefonico è erogato in tecnologia Voice over IP (VoIP) trasmettendo la comunicazione con l’uso del protocollo IP e della commutazione di pacchetto sulla connettività del Servizio di Accesso. La corretta e piena fruizione del Servizio di Accesso è presupposto necessario del Servizio telefonico. Il Servizio Telefonico è incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori e con la possibilità di selezione o preselezione di un terzo fornitore di servizi telefonici, con fax analogici. Nessuna responsabilità, richiesta o danno potranno pertanto essere effettuate dal cliente e/o da terzi a DiRete in conseguenza dell’utilizzo del servizio VoIP

5.4 Ai sensi dell’art. 8, comma 5 della delibera AGCOM 244/08/CSP e s.m.i il Cliente potrà usufruire, attraverso la rapida consultazione del Sito Web <https://www.misurainternet.it>, del servizio di verifica della qualità della connessione al Servizio da postazione fissa.

5.4 La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per “0” è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (“Numerazione Geografica”). La Legge vieta l’uso della Numerazione Geografica al di fuori dal distretto telefonico di appartenenza; è in ogni caso vietato al Cliente ogni utilizzo della numerazione del Contratto al di fuori del domicilio indicato nel Contratto per la fornitura del Servizio.

5.5. La Legge riconosce al Cliente del Servizio Telefonico il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, DiRete sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi. DiRete provvede direttamente o indirettamente all’inserimento, secondo Legge, dei dati del Cliente nell’archivio elettronico unico (“DBU) e risponde verso il Cliente nei limiti di questa secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi; diversamente, la realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e DiRete non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

5.6 Al Cliente che lo richieda all’atto dell’ordine verranno inoltre assegnati uno o più IP pubblici statici secondo il listino vigente, sempre consultabile al link: <https://www.direte.it/fibra>

## 6. PORTABILITÀ DEL SERVIZIO

6.1 Il Cliente del servizio Telefonico di cui all’art. 5 può chiedere nel passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient), da e verso DiRete, di conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d’uso della numerazione stessa (“Portabilità”).



6.2 La Portabilità è una procedura che coinvolge più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete d'accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge. DiRete non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Portabilità, causati da fatti imputabili a terzi operatori.

6.3 La Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata e il buon fine della procedura presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza telefonica da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di Number Portability o di NP). Il Codice di NP è indicato dal donating in fattura su specifica richiesta del Cliente dallo stesso comunicato anche via fax o e-mail e, ove possibile, anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti. Il Cliente deve conservare il Codice di NP fornito da DiRete con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute con il Codice di NP potranno essere univocamente riferite al Cliente

6.4 Il Cliente che nel passare a DiRete intenda chiedere la Portabilità deve, contestualmente all'Ordine, consegnare alla Rete di Distribuzione o trasmettere a DiRete via raccomandata A/R, anticipata via fax, l'apposito modulo disponibile sul Sito Web con il quale chiede la prestazione di portabilità e dichiara di recedere dal contratto con il donating, completo in tutte le sue parti e sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica da trasferire. La richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga DiRete a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge.

6.5 Salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Portabilità non vale da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il donating.

6.6 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della Portabilità il tempo e le modalità necessarie al ripristino della situazione precedente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti. Tali fattori possono impedire l'automatico ripristino della situazione precedente, di talché allo scopo può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri. Quando DiRete abbia agito secondo Legge non è responsabile di eventuali disagi del Cliente ed ha diritto al rimborso di eventuali costi aggiuntivi documentabili.

6.7 In caso di cessazione del servizio Telefonico senza richiesta di Portabilità, trascorsi i termini di Legge la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso DiRete per la sua perdita.

## 7. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE “INTERESSATO”

7.1 Ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento EU n.679/2016 (anche “Regolamento Privacy”), per dato personale si intende qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale, quali ad esempio, per le finalità di cui al presente Contratto:

- le generalità e i recapiti, anche bancari;
- i dati relativi al traffico telematico e telefonico del Cliente, inclusi quelli relativi alla fatturazione;
- le informazioni relative alla linea chiamante;
- i dati relativi all'ubicazione del Cliente, i dati tecnici sugli apparati dallo stesso utilizzati per la fruizione dei Servizi e le informazioni ivi archiviate;
- i dati del Cliente da inserire negli elenchi pubblici (di seguito tutti insieme anche “Dati personali”), che siano conferiti dal Cliente e/o acquisiti anche presso terzi nel corso del

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

Contratto, saranno trattati in conformità alla presente informativa e alla separata informativa relativa all’inserimento negli Elenchi telefonici.

7.2 DiRete fornisce al Cliente apposita informativa privacy ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Privacy, quale Allegato “A” al presente Contratto e il Cliente, alla sottoscrizione del presente Contratto, dovrà attestare di aver previamente ricevuto ed esaminato attentamente l’informativa privacy, ed esprimere, ove richiesto, l’eventuale consenso al trattamento dei dati personali, secondo quanto descritto nell’informativa.

7.3 Sono fatti salvi i trattamenti previsti dall’eventuale ulteriore informativa resa disponibile all’Interessato in relazione a specifici Servizi oggetto del Contratto, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, anche attraverso strumenti informatici e telematici, e secondo i consensi da quest’ultimo manifestati, nel rispetto del Regolamento e del Codice Privacy e in conformità alle delibere del Garante e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni.

## 8. SEGNALAZIONI GUASTI - SERVIZIO CLIENTI

8.1 Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente via web (utilizzando la funzione apposita attraverso l’apposito strumento di “inserimento ticket”) o via telefono ai numeri indicati sul sito web qualunque eventuale ritardo, difetto nell’erogazione e nel funzionamento del Servizio (degrado) o guasto bloccante (disservizio). DiRete darà riscontro al reclamo entro il termine previsto per lo specifico servizio o, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni. Ai sensi dell’art. 1227 cod. civ. il Cliente è comunque tenuto a fare quanto possibile per ridurre l’eventuale danno, anche usando i servizi di comunicazione offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. mobili).

8.2 DiRete fornirà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda. Detto servizio è raggiungibile ai recapiti indicati sulla vigente Carta dei Servizi.

8.3 Le richieste per rimborsi e indennizzi ed i reclami relativi alla fatturazione devono essere presentati prontamente e, in ogni caso, entro e non oltre 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del consumo cui ineriscono al fine di consentire a DiRete la conservazione, in conformità alla Legge, dei dati necessari agli accertamenti richiesti e a valutare la fondatezza della contestazione.

## 9. FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE - GARANZIA

9.1. Qualora, concordemente con l’opzione prescelta, sia prevista, oltre all’installazione dei dispositivi necessari per la consegna delle linee, la fornitura da parte di DiRete di apparecchiature e dispositivi necessari alla fornitura del Servizio (es. router/modem preconfigurato), questa avverrà secondo le condizioni indicate nel materiale informativo dell’Offerta, in relazione alla opzione selezionata dal Cliente.

9.2. I dispositivi concessi in noleggio, comodato o acquistati da DiRete 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. Il Cliente deve utilizzarli in conformità alla destinazione d’uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni d’uso impartite da DiRete e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi.

In ogni caso, la Garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione o custodia degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall’utente o da personale non autorizzato da DiRete;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;



Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

- d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
- e) uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione, a pena di decadenza dalla garanzia, tramite mail ([aiutointernet@direte.it](mailto:aiutointernet@direte.it)) al servizio Assistenza DiRete entro e non oltre 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto; per il Cliente consumatore detto termine è di 60 (sessanta) giorni. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato da DiRete o suo fornitore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

9.3. Il Contratto comprende il servizio di manutenzione delle apparecchiature e dei dispositivi, a meno che non sia diversamente indicato e/o ricorra uno dei casi di esclusione della garanzia sopra elencati. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche di configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

9.4. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio o comodato e ogni altro dispositivo necessario alla fornitura del Servizio sono e restano di proprietà di DiRete. 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. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature e i dispositivi necessari alla fornitura del Servizio ed i loro accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale, con espresso divieto di cederli a terzi per qualsivoglia titolo o causa, aprirli, smontarli, rimuoverli o manometterli in qualsiasi modo per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

9.5 In caso di violazione degli obblighi di cui ai precedenti 9.2 e 9.4, il Cliente diviene responsabile di eventuali degni e disservizi conseguenti, e sarà tenuto a risarcire tutti i danni eventualmente arrecati a terze persone e cose e/o subiti da DiRete.

9.6. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da DiRete concessi in noleggio o comodato, la durata del noleggio o comodato, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del Contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del Contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio o comodato.

9.7. In caso di cessazione del Contratto, di risoluzione, di recesso o adesione ad una diversa opzione che non ne preveda l'uso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a DiRete entro e non oltre 15 (quindici) giorni le apparecchiature ricevute in noleggio o comodato, in normale stato di conservazione e complete di tutti gli accessori e della confezione originale. Nel caso in cui il Cliente non adempia all'obbligo di restituzione nel termine, corrisponderà una penale di Euro 10,00 (dieci/00) per ogni ulteriore giorno di ritardo; qualora le apparecchiature risultino danneggiate o non vengano restituite (anche in parte), per liberarsi dall'obbligo di restituzione il Cliente si obbliga versarne a DiRete il prezzo di listino risultante dall'offerta di DiRete disponibile all'URL <https://www.direte.it/fibra> o, in difetto, il relativo valore di mercato al tempo della consegna al Cliente.

9.8 Alla cessazione del Contratto il Cliente dovrà versare in un'unica soluzione le eventuali rate residue del prezzo dei dispositivi dallo stesso acquistati. Nei casi di recesso del Cliente o risoluzione del Contratto con vendita a rate di dispositivi, il Cliente dovrà restituire gli stessi entro e non oltre 15 (quindici) giorni in normale stato di conservazione e, in difetto, corrispondere in un'unica soluzione tutte le rate residue; in ogni caso DiRete ha diritto alle rate pregresse e in corso, quale indennità per l'uso del dispositivo

9.9 In caso di conclusione del Contratto, il Cliente che intenda fruire del Servizio, potrà richiedere il router/modem di DiRete (di cui all'Allegato 1 al Contratto) a titolo di comodato gratuito, ai sensi e per gli effetti della normativa vigente in materia di comodato. Il Cliente conserva, altresì, la possibilità di fruire del Servizio utilizzando anche un router o un modem diverso da quello fornito in comodato da DiRete. In tal caso, il Cliente prende atto e accetta che utilizzando un router o un

modem diverso da quello fornito da DiRete, la qualità e la velocità del Servizio potrebbero risultare differenti da quelle attese e prospettate in sede di sottoscrizione del Contratto. Resta formalmente inteso che DiRete potrà richiedere al Cliente, che abbia scelto di utilizzare un router o un modem diverso da quello di DiRete, un corrispettivo pari ad Euro 20,00€ IVA esclusa per ogni singolo intervento di assistenza tecnica richiesto dal Cliente, fermo restando l'obbligo per DiRete di inserire i parametri di configurazione del router o del modem scelto dal Cliente - in alternativa a quello di DiRete - nell'area riservata a quest'ultimo. Inoltre, DiRete non assume alcuna responsabilità oggettiva e soggettiva sugli eventuali disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento del router o del modem scelto autonomamente dal Cliente per fruire del Servizio. In caso di recesso o risoluzione del Contratto, il Cliente dovrà restituire a DiRete il router/modem concesso in comodato entro e non oltre 15 (quindici) giorni, decorrenti dalla ricezione della comunicazione di recesso o risoluzione del Contratto da parte di DiRete.

## 10. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

10.1 Per il Servizio fornito, il Cliente corrisponderà a DiRete il canone pattuito e gli ulteriori costi “Una Tantum” previsti dall’Offerta del Servizio e dalle opzioni scelte dal Cliente. A meno che il Cliente abbia chiesto il recapito in forma cartacea a mezzo del servizio postale con addebito delle relative spese di spedizione, quali indicate all’interno del documento contabile, la fatturazione sarà esclusivamente digitale: le fatture saranno inviate all’indirizzo di posta elettronica di cui all’articolo 20, senza rispondere del suo mancato recapito per fatto non imputabile a DiRete (es. per indisponibilità di spazio nella casella) e senza addebito di costi di invio della fattura al Cliente. È escluso il diritto del Cliente di compensare quanto dovuto a DiRete con somme per le quali assume di aver qualsivoglia titolo nei confronti di DiRete.

In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell’importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. In caso di esito negativo per il Cliente, DiRete potrà risolvere il contratto o sospendere il servizio, recuperando quanto dovuto. Il cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nel caso di sospensione dei servizi a lui imputabile ed è altresì tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo. Il recupero di tali importi sarà maggiorato di una somma determinata ai sensi della delibera AGCOM 179/03/CIR e s.m.i. Qualora il Cliente abbia avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti di DiRete in merito all’addebito, può sospendere il pagamento degli importi contestati, e solo di questi, in pendenza delle suddette procedure e negli intervalli di tempo intercorrenti tra le stesse, per la durata massima di 3 (tre) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro e non oltre il quale deve essere inoltrata istanza di definizione della controversia, se la conciliazione ha avuto esito negativo. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all’esito della verifica dovessero risultare dovute.

10.2 Il pagamento della fornitura del Servizio può essere effettuato in una unica soluzione a mezzo bonifico bancario o attraverso un pagamento rateizzato con SDD (“Addebito diretto”) o carta di credito. In quest’ultimo caso, salva diversa indicazione e scelta in fase di compilazione del modulo d’ordine, la fatturazione sarà bimestrale e anticipata, fatta eccezione per gli eventuali corrispettivi dipendenti dal consumo.

10.3 Qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, DiRete potrà:

- dopo 15 (quindici) giorni sospendere il Servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza;
- dopo 45 (quarantacinque) giorni sospendere integralmente il Servizio;
- dopo 60 (sessanta) giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 - dieci - giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente, fermo restando l’obbligo del Cliente al pagamento integrale dei corrispettivi del Servizio sospeso, degli interessi di mora e delle spese di gestione della mora, queste ultime pari a Euro 9,90 (nove euro /novanta cent.).

10.4 In caso di pagamento parziale, DiRete può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo.

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

10.5 Quando il Cliente sviluppa un consumo di dati anomalo, DiRete ha facoltà di avvisare il Cliente e fatturare anticipatamente il consumo, subordinando l'erogazione del Servizio, interessato dal consumo anomalo, a che il Cliente fornisca entro 48 (quarantotto) ore conferma scritta dell'impegno al relativo corrispettivo e provveda al pagamento e all'eventuale prestazione di garanzie entro il termine allo scopo indicato.

## 11. MODIFICHE DEL CONTRATTO

11.1 Ogni modifica o integrazione del Contratto richiesta dal Cliente dovrà risultare da documento sottoscritto da DiRete per accettazione.

11.2 Le modifiche delle condizioni di fornitura che conseguono a modifiche normative (ad es. modifica del prezzo in conseguenza dell'aumento dell'IVA) operano automaticamente.

## 12. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

12.1 In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di DiRete e/o suoi fornitori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore DiRete potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte.

12.2 DiRete si riserva la sospensione amministrativa del Servizio per inadempimento del Cliente secondo quanto disposto all'articolo 10.

## 13. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

13.1 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio computer e/o terminale abbia una corretta configurazione, provvedendo a configurare correttamente il software di collegamento ai fini della corretta fruizione del Servizio erogato. Il Cliente potrà a tal fine utilizzare il numero telefonico dell'help-desk di DiRete o consultare il Sito Web.

13.2 Il Cliente nell'uso del Servizio si atterrà alla Legge, ai Regolamenti e alle condizioni contrattuali dei servizi fruiti tramite il medesimo, oltre che a codici di comportamento eventualmente applicabili secondo il caso (es. la c.d. “Netiquette”).

13.3 Il Cliente dovrà informare tempestivamente DiRete di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da DiRete a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

13.4 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità, veridicità ed esattezza dei dati dallo stesso forniti a DiRete per l'esecuzione del presente Contratto e si obbliga al loro tempestivo aggiornamento.

13.7 Il Cliente deve fare un uso personale dell'oggetto del Contratto. È consentito l'uso del Servizio a terzi solo se autorizzati dal Cliente, sotto la sua esclusiva responsabilità, nel rispetto degli obblighi del Cliente, e facendo in ogni caso quanto necessario ad assicurare a DiRete la capacità di identificare l'utilizzatore del Servizio, ove richiesto dalla competente Autorità in conformità alle normative vigenti.

13.8 Il Cliente si impegna ad attenersi puntualmente alle procedure di sicurezza o accesso e alle istruzioni impartite da DiRete, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo di servizi e sui dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, con espresso divieto di trasferire gli apparati hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Qualora per fruire del Servizio utilizzi apparati e sistemi non forniti e/o installati da DiRete o suoi incaricati, il Cliente

garantisce siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, compatibili e interoperabili con quelli impiegati per erogare il Servizio e si impegna a fornire a DiRete, ove richiesto da suoi incaricati, le relative caratteristiche e specifiche tecniche.

13.9 Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio senza violare e/o eludere in alcun modo la Legge e ad astenersi dall'usare il Servizio per finalità abusive o fraudolente, per invio di pubblicità non richiesta, spam, per scopi illegali ovvero contrari alla morale e all'ordine pubblico e al buon costume, per compromettere l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione e dei sistemi informatici di terzi, per acquisire, trasmettere ovvero pubblicare materiale pornografico, osceno, volgare o a favore della pedofilia, lesivo dei diritti dei minori, offensivo, diffamatorio, abusivo, infamante o riservato ai soli adulti, ed inoltre materiale detenuto illegalmente ovvero protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna a non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa passibile di responsabilità penale o civile. È vietato ogni utilizzo del Servizio per contravvenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano ovvero di Stato estero nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza.

13.10 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare, sia sostanzialmente che processualmente, e di mantenere integralmente indenne DiRete da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche se di terzi, nonché da ogni e qualsiasi pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta, anche di risarcimento danni, avanzata nei confronti di DiRete che trovi causa o motivo in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti condizioni generali di contratto.

13.11 In caso di cessazione anticipata del Servizio per fatto non imputabile a DiRete, quest'ultima emetterà fattura separata per l'importo dovuto, comprensiva dei costi di chiusura della pratica a carico del Cliente, intestatario della linea.

13.12 Salvi i casi di recesso e di risoluzione, in caso di chiusura anticipata del Contratto per qualsivoglia altro motivo non previsto e/o non prevedibile all'atto di conclusione del Contratto e non dipendente dall'operato e/o dalla volontà di DiRete, al Cliente potrà essere addebitata una penale di importo pari a 3 mensilità.

## 14. SICUREZZA

14.1 Il Cliente deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da DiRete e deve preservare la segretezza e confidenzialità delle chiavi di accesso al Servizio con la massima attenzione e diligenza, impendendone ogni utilizzo improprio, indebito e non autorizzato.

14.2 Il Cliente ha l'onere di dotarsi di sistemi di protezione della sicurezza, integrità e riservatezza dei propri apparati e sistemi, adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus, antispam, etc.). Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla sicurezza, integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la sua esclusiva responsabilità e consentono all'operatore la riduzione o cessazione del servizio. L'Operatore rende noto che eventuali sistemi di protezione dallo stesso forniti con il Servizio non assicurano piena tutela e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in funzione delle proprie esigenze di tutela.

## 15. CONDIZIONE RISOLUTIVA

15.1 Fermo restando quanto previsto dall'art. 10, scaduto il termine per il pagamento o per la prestazione di garanzia, DiRete può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ., previa diffida ad adempiere nel termine di 15 (quindici) giorni: (i) limitatamente allo specifico Servizio o dispositivo non pagato o connessi servizi o dispositivi non scindibili e (ii) per l'intero contratto nei casi di frode uso improprio o abusivo del Servizio, e quando il Cliente è incorso nell'arco di 6 (sei)

mesi in più inadempimenti o ritardi d’adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia.

## 16. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

16.1 DiRete potrà risolvere di diritto il Contratto ex articolo 1456 cod. civ. mediante comunicazione scritta al Cliente dell’intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa, nei seguenti casi:

- a) nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o inadempiente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente;
- b) nel caso di inadempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui agli articoli 13.7 (condizioni all’uso del Servizio da parte di terzi), 13.8 (condizioni d’uso relative agli apparati) e 13.9 (rispetto della legge e dei diritti dei terzi);
- c) nei casi di impedimento alla fornitura del Servizio per cause non imputabili a DiRete come nei casi previsti all’articolo 3.2.

16.2 Resta inteso che in caso di risoluzione DiRete invierà al Cliente, contestualmente alla comunicazione di cui all’art. 16.1, le istruzioni e tempistiche per richiedere ed effettuare l’eventuale portabilità verso nuovo operatore ai sensi di Legge, laddove la risoluzione comporti la perdita di numerazione telefonica in caso di mancata portabilità.

## 17. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI DiRete

17.1 DiRete garantisce la continuità nell’erogazione del Servizio, fatte salve le ipotesi di sospensione del Servizio disciplinate dal Contratto.

17.2 Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, DiRete assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (“degrado”) o guasti bloccanti (“disservizio”).

17.3 DiRete garantisce i tempi di intervento e risoluzione previsti dal Service Level Agreement (SLA) dello specifico servizio o, in difetto, dalla Carta dei Servizi.

17.4 I tempi garantiti si intendono in ogni caso sospesi per:

1. cause di forza maggiore;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale situata in una “area speciale” riconoscibile per l’isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc).
4. causa determinata da comportamenti attivi e/o omissivi del Cliente, che comportino impossibilità di proseguire nelle operazioni necessarie all’installazione, messa in opera e/o prosecuzione del Servizio richiesto.

17.5 DiRete non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati od i terzi per i danni, le perdite, gli esborsi ed i costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti o altri danni indiretti di qualsiasi natura, in caso di ritardi nell’erogazione del Servizio, sospensione od interruzione del Servizio, malfunzionamenti o guasti dovuti a: caso fortuito, forza maggiore, fatto del Cliente o di terzi, e, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, nei casi di:

- a) difettoso od errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
- b) difettoso funzionamento dell’impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente o loro incompatibilità e/o non piena interoperabilità con i sistemi di erogazione del Servizio;
- c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da DiRete di interventi e/o manomissioni sul Servizio;

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

- d) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica, e di omologazione, autorizzazione e installazione di apparati della sua rete interna;
- e) disservizi documentati dell'operatore che fornisce a DiRete la connettività, nel qual caso l'unico obbligo di DiRete sarà di fare quanto in proprio potere per minimizzare le tempistiche di disservizio e, in caso di disservizio permanente, fare quanto necessario per offrire soluzioni alternative di connettività e/o migrazione;
- f) ritardi o disservizi nella procedura di portabilità quando DiRete e il gestore di rete telefonica di cui si avvale abbiano tenuto una condotta conforme al Contratto e alle procedure di Legge.

17.6 In nessun caso DiRete sarà responsabile per danni subiti dal Cliente non consumatore o i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati o i terzi, salvi i casi di dolo o colpa grave debitamente documentati per iscritto dal Cliente o da terzi eventualmente coinvolti. In nessun caso la responsabilità di DiRete verso l'utente consumatore potrà eccedere l'importo di 3 (tre) mensilità di canone.

## 18. INTERVENTI A VUOTO A CARICO DEL CLIENTE E SUPPORTO TECNICO GRATUITO

18.1 La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante il Servizio, venga accertato che la rete di DiRete è funzionante, ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a DiRete.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause determinano un costo a carico del Cliente, di cui DiRete non assume alcuna responsabilità:

- i. presenza presso il Cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
- ii. la chiamata di un tecnico informatico, diverso dai tecnici che operano su cavi e/o sulla rete;
- iii. errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, ritenuti non conformi a quanto indicato dal supporto tecnico del provider;
- iv. personal computer e/o router e/o modem del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- v. mancanza di alimentazione elettrica del router/modem;
- vi. cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
- vii. reset del router/modem tramite pressione dell'apposito pulsante sullo stesso;
- viii. cause di esclusione della garanzia sui dispositivi forniti;
- ix. assenza del Cliente all'appuntamento concordato con il tecnico del Fornitore;
- x. impossibilità di accedere ai locali del Cliente (es. spazi condominiali).

In particolare, DiRete, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

- 1) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente verso DiRete;
- 2) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione.

In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- in presenza di malfunzionamento imputabile a DiRete il reclamo viene gestito in modo standard e nel rispetto degli eventuali SLA di Servizio;
- assenza di malfunzionamento imputabile al Fornitore (il reclamo viene trattato come un “intervento a vuoto”, applicandone i costi al Cliente).

18.2 Salvi i casi di cui al 18.1, si considera gratuito il supporto tecnico per le seguenti attività:

- 1) assistenza telefonica da remoto su router/modem, su diagnostica e report;
- 2) apertura ticket guasti con eventuale chiamata del tecnico del cavo (ferma restando la necessità di pagare l'intervento del tecnico, secondo i costi previsti);
- 3) consegna di un secondo router/modem, qualora il primo fosse segnalato come non funzionante alla data della consegna. Resta inteso che la segnalazione di router/modem non funzionante alla data della consegna dovrà essere inoltrata dal Cliente ai recapiti di DiRete entro e non oltre 3 (tre) giorni dalla consegna del router/modem medesimo, e che



Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

DiRete valuterà a proprio insindacabile giudizio se concedere l'applicabilità della presente clausola, qualora i suoi sistemi informatici rilevino l'avvenuto utilizzo dei Servizi durante tale periodo.

18.3 Nel caso di intervento richiesto da Cliente del Servizio standard, DiRete interverrà entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla chiamata se effettuata entro le ore 16.00 a ripristinare il Servizio qualora possibile. Al Cliente, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato un importo pari a 89,00 (ottantanove/00) Euro oltre IVA, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

## 19. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

19.1 Il Cliente prende altresì atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione del Servizio. Dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

## 20. COMUNICAZIONI

20.1 Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi dello stesso o, se ancora non concluso, dell'Ordine e va inviata:

- a) per DiRete, nella sua sede in Lonato del Garda, via Mantova n. 8/E, CAP 25017, numero di fax 0307870125, PEC [pec@pec.direte.it](mailto:pec@pec.direte.it) e-mail [internet@direte.it](mailto:internet@direte.it) e ai recapiti del Servizio Clienti indicati sulla vigente Carta dei Servizi;
- b) per il Cliente ai recapiti indicati nel modulo d'Ordine, recapiti che il Cliente può modificare con comunicazione scritta a DiRete in ogni momento, previa verifica della ricezione da parte di DiRete.

20.2 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio per iscritto a DiRete ogni variazione dei recapiti e dati riportati nell'Ordine o, una volta concluso, nel Contratto.

20.3 Tutte le comunicazioni inviate da DiRete ai recapiti del Cliente si reputeranno dallo stesso ricevute e conosciute.

## 21. DIVIETO DI CESSIONE

21.1 È fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto, in tutto ovvero in parte, ovvero di conferire lo stesso a terzi, a titolo gratuito o oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto di DiRete.

21.2 DiRete può cedere in tutto o in parte il Contratto e i crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente a qualsiasi società controllata, controllante o collegata ai sensi dell'art. 2359 cod. civ., e al cessionario, in tutto o in parte, dell'azienda relativa alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica.

## 22. RECLAMI E INDENNIZZI

22.1 Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio nelle modalità e nei termini indicati dall'art. 7 e dalla Carta dei servizi.

La Carta dei Servizi disciplina le ipotesi di indennizzo.

## 23. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

23.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, e della Delibera n. 173/07/CONS recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” modificato con delibera n.597/11/CONS per le controversie eventualmente insorte tra DiRete ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo di conciliazione avanti l'AGCOM o organismo dalla stessa delegato, rispettando i criteri e le procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie eventualmente stabiliti dall'Autorità. La proposizione del detto tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro 3 (tre) mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Per maggiori informazioni sulle modalità per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione e se del caso chiedere la definizione della controversia si veda la sezione dedicata agli utenti del sito istituzionale dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

Ai sensi della Delibera 203/18/CONS, come modificata dalla Delibera 296/18/CONS, si informano inoltre gli utenti che a partire dal 23 Luglio 2018 la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

23.2 Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito dalla vigente normativa, il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto.

23.3 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'articolo dalla vigente normativa, per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

## 24. RECESSO DAL CONTRATTO A DISTANZA O NEGOZIATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

24.1 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita autorizzato da DiRete 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 comunicazione da inviare a DiRete all'indirizzo e-mail di cui all'articolo 2.4

24.2 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 DiRete fino al momento della conoscenza da parte di DiRete dell'esercizio del diritto di recesso.

## 25. DISPOSIZIONI FINALI

25.1 Il Cliente dichiara di avere letto le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e gli altri allegati e di accettarne interamente il contenuto.

25.2 I riferimenti al Cliente o a DiRete includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.

25.3 Le condizioni particolari dell'offerta selezionata prevalgono ove incompatibili sulle presenti condizioni generali.

ORDINE SOTTOPOSTO VIA WEB: Letto e sottoscritto per accettazione dal Cliente

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

(PER I CONTRATTI NON STIPULATI VIA WEB): ORDINE SOTTOPOSTO TRAMITE LA RETE DI DISTRIBUZIONE DI DiRete

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi degli articoli 1341 del Codice Civile, dichiaro di aver letto e di approvare espressamente le seguenti clausole contenute nelle Condizioni Generali di Contratto: art. 1.2. (presunzione sul Cliente); art. 2 (durata e recesso); artt. 3.2 3.3 3.4 e (conclusione del Contratto); art. 4 (limiti e condizioni accesso wireless); artt. 5 e 6 (Limitazioni Servizio telefonico; Portabilità, limitazioni di responsabilità per fatto del Cliente o del terzo operatore); art. 7 (privacy); art. 8 (modalità e termini reclamo); art. 9.2 (apparati, decadenza dalla garanzia); art. 9.4 (obblighi di custodia degli apparati e manleva del Cliente in caso di violazione); art. 9.7 (penale per mancata restituzione); artt. 10.3, 10.4 e 10.5 (Sospensione, interruzione, insoluti, interessi di mora o cessazione per mancato pagamento, consumo anomalo); art. 11 (modifica unilaterale del Contratto); art. 12 (sospensione del Servizio); art. 13 (Obbligazioni del Cliente, condizioni d'uso dei Servizi, manleve conseguenti a violazioni) art. 14 (limitazione di responsabilità su disponibilità dati); artt. 15 e 16.1 (Risoluzione del Contratto); artt. 17.5 e 17.6 (esclusioni e limitazioni di responsabilità); art. 20 (presunzione conoscenza comunicazioni inviate a recapiti del Cliente); art. 21 (divieto di cessione); art. 23 (Tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro competente); art. 24 (recesso); art. 25 (interpretazione contratto).

ORDINE SOTTOPOSTO VIA WEB: Letto e sottoscritto per accettazione dal Cliente

(PER I CONTRATTI NON STIPULATI VIA WEB): ORDINE SOTTOPOSTO TRAMITE LA RETE DI DISTRIBUZIONE DI DiRete

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## Allegato “A” – INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento EU n.679/2016 (anche “Regolamento Privacy”), per dato personale si intende qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale, quali ad esempio, per le finalità di cui al presente Contratto:

- le generalità e i recapiti, anche bancari;
- i dati relativi al traffico telematico e telefonico del Cliente, inclusi quelli relativi alla fatturazione;
- le informazioni relative alla linea chiamante;
- i dati relativi all'ubicazione del Cliente, i dati tecnici sugli apparati dallo stesso utilizzati per la fruizione dei Servizi e le informazioni ivi archiviate;
- i dati del Cliente da inserire negli elenchi pubblici (di seguito tutti insieme anche “Dati personali”), che siano conferiti dal Cliente e/o acquisiti anche presso terzi nel corso del Contratto, saranno trattati in conformità alla presente informativa e alla separata informativa relativa all'inserimento negli Elenchi telefonici.

In particolare, ai sensi degli art. 13-14 del Regolamento Privacy, detti Dati personali saranno trattati da DiRete e da suoi fornitori per le seguenti finalità, direttamente connesse e strumentali a:

1. soddisfacimento di specifiche richieste dell'Interessato prima della conclusione del Contratto;
2. conclusione, modifiche, esecuzione del Contratto;
3. erogazione e gestione dei Servizi, le attività di installazione, attivazione, migrazione, portabilità, manutenzione e/o assistenza, gestione dei reclami delle procedure di conciliazione e dei contenziosi, fatturazione, gestione dei pagamenti (inclusi ritardi e mancati);
4. invio di informazioni o comunicazioni attinenti al Contratto;
5. prevenzione di frodi e insolvenze;
6. tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (agenzie/società di recupero credito) ai quali saranno solo a tal fini comunicati;
7. tutela di diritti in sede giudiziaria;
8. adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, in particolare da leggi, regolamenti, ivi inclusi provvedimenti contingibili ed urgenti per la tutela dell'ordine pubblico, l'accertamento e repressione dei reati;

Ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b), c) ed f) del Regolamento Privacy, il conferimento dei Dati personali a DiRete non è obbligatorio ma, in ragione della necessità dei dati per le finalità sopra indicate, il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di attivare o erogare i Servizi in conformità alla Legge e di dare esecuzione, totale o parziale, al Contratto.

I Dati personali saranno trattati anche per le seguenti ulteriori finalità, solo previo e in costanza di specifico e facoltativo consenso dell'Interessato, persona fisica cui si riferiscono, conferibile e revocabile in ogni momento:

- i. ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche volte a verifiche aziendali e/o a migliorare la qualità dei servizi forniti;
- ii. invio di materiale informativo e pubblicitario relativo a servizi di DiRete, vendita diretta o comunicazione commerciale, anche con uso di strumenti automatizzati quali sistemi di chiamata senza l'intervento di un operatore, uso di posta elettronica, telefax, MMS e SMS;
- iii. invio di materiale pubblicitario di terzi partner di DiRete, operanti nei settori delle comunicazioni elettroniche, servizi cloud, web, anche con uso di strumenti automatizzati quali sistemi di chiamata senza l'intervento di un operatore, uso di posta elettronica, telefax, MMS e SMS;

Il consenso al trattamento dei dati personali reso per le ulteriori finalità di trattamento di cui alle

lettere (i) e (ii) è facoltativo e qualora espresso, contestualmente o successivamente alla sottoscrizione del Contratto, potrà essere revocato dall'Interessato in ogni momento, secondo quanto di seguito indicato, con revoca che avrà effetto solo per tali ulteriori finalità.

Il trattamento dei Dati personali sarà effettuato, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, anche automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e delle comunicazioni, nel pieno rispetto dei diritti riconosciuti all'interessato dalla Legge. In linea con quanto previsto dagli articoli 123 e 132 del Codice Privacy.

#### Conservazione dei dati

I dati saranno conservati presso la nostra sede, sita in Via Mantova 8/E – Lonato del Garda (BS), per i tempi prescritti dalle norme di legge vigenti.

DiRete conserverà i Dati Personali per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati, nonché per il periodo previsto per legge a fini amministrativi, di gestione di eventuali reclami, contenziosi o procedimenti penali.

i. I dati trattati per le finalità di cui ai punti da 1) a 4) sopra saranno conservati da DiRete solo per il tempo necessario, in particolare:

- i dati trattati per l'instaurazione o esecuzione del rapporto contrattuale saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni successivo alla conclusione del contratto stesso, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione per consentire a DiRete di accertare, esercitare, difendere i propri diritti in sede giudiziaria. In tal caso i dati verranno conservati per tutta la durata del contenzioso giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione;

- i dati trattati per l'adempimento di obblighi di legge saranno conservati nel limite previsto dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge;

- i dati di traffico per finalità tecniche (come attività di risoluzione problemi) o di fatturazione fino a un massimo di 6 mesi;

- i file delle registrazioni delle chiamate per una durata di 6 mesi.

ii. I dati trattati per il perseguimento di un legittimo interesse di DiRete (punti da 5 a 8 sopra) saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento di detto interesse, e precisamente:

- i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 12 mesi successivi alla conclusione del contratto stesso, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione per consentire a DiRete di accertare, esercitare, difendere i propri diritti in sede giudiziaria. In tal caso i dati verranno conservati per tutta la durata del contenzioso giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione;

- i dati di traffico per finalità di accertamento e repressione dei reati potranno essere conservati nel limite previsto dalla normativa rilevante in materia e dai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, in particolare decorsi 6 mesi dall'effettuazione del traffico sono conservati i soli dati la cui conservazione è resa necessaria per effetto di una contestazione, anche, giudiziale. Per le sole finalità di accertamento e repressione dei reati, in base alle previsioni dell'art.24 della L. n. 167/2017, il limite di conservazione è invece, di 72 mesi dalla data di effettuazione del traffico per entrambe le tipologie di dati di traffico telefonico e telematico.;

- i dati relativi alla verifica del livello di soddisfazione sui nostri servizi tramite sondaggi di opinione e quelli trattati per migliorare ed innovare i nostri Prodotti e Servizi, ivi compresi i servizi resi dai fornitori esterni, verranno mantenuti per 36 mesi;

- i dati necessari per la prevenzione delle frodi e per proteggere le nostre reti, rilevare abusi o azioni pregiudizievoli per le stesse, monitorare i volumi di traffico e chiamate e migliorarne l'utilizzo saranno conservati per 12 mesi, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione per consentire

Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

a DiRete di esercitare i propri diritti in sede giudiziaria.

In qualsiasi momento l'Interessato potrà esercitare confronti del Titolare del trattamento i seguenti diritti di cui agli articoli 15-22 del Regolamento Privacy:

- il diritto di ricevere informativa circa:
  - l'origine dei dati personali;
  - le finalità e modalità del trattamento;
  - la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato nel territorio dello Stato, ove applicabile;
  - i soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- il diritto di accedere ai dati personali presenti in archivi cartacei e/o elettronici;
- il diritto di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti o erranei, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi e specifici;
- il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, anche il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, eventualmente fornendo apposita dichiarazione integrativa;
- il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo se sussiste uno dei motivi di cui all'art. 17, comma 1 del Regolamento Privacy;
- il diritto di opporsi al trattamento e/o di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi di cui all'art. 18, comma 1, del Regolamento Privacy;
- il diritto di proporre reclamo ad una autorità di controllo, per l'Italia al Garante per la Protezione dei Dati Personali, con le modalità reperibili sul sito web istituzionale [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it);
- il diritto alla portabilità del dato, nei limiti e nei modi previsti dall'art. 20 del Regolamento Privacy e dalle relative norme applicative di dettaglio.

Tali diritti si esercitano mediante comunicazione scritta al Titolare del trattamento nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, a mezzo lettera raccomandata, telefax o posta elettronica, oppure contattando gratuitamente il Servizio Clienti di DiRete, salvo l'obbligo di conferma scritta della richiesta entro 48 ore.

Il Titolare del trattamento è DiRete Soc. Coop., con sede in via Mantova, n. 8, CAP 25017, numero di fax 030.7870125 mail [internet@direte.it](mailto:internet@direte.it) PEC [pec@pec.direte.it](mailto:pec@pec.direte.it). Responsabili del trattamento sono le società (ISP) indicate come terzi fornitori dei diversi servizi di connettività che costituiscono Asso, nonché i diversi soggetti nominati da DiRete. Un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare può essere richiesto al Titolare, scrivendo all'indirizzo e-mail sopra indicato. I dati personali del Cliente potranno essere trattati nei limiti e con le modalità di cui sopra anche da dipendenti di DiRete o di soggetti terzi, debitamente nominati come Autorizzati al Trattamento ovvero Responsabili del Trattamento e suoi Autorizzati, i quali riceveranno adeguate istruzioni operative e opereranno sotto la diretta autorità del Titolare del Trattamento e/o del Responsabile che li ha nominati.

Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza, per le finalità indicate al 7.2 e al 7.3, sono:

- gli altri fornitori di reti, servizi o risorse correlate di comunicazione elettronica coinvolti nell'erogazione e/o fatturazione dei Servizi quale gestore di parte della rete che materialmente eroga il servizio;
- altre società del Gruppo;
- Pubbliche amministrazioni e Autorità Giudiziarie nei limiti indicati dalla Legge;
- i soggetti che svolgano attività strumentali o complementari a quella di DiRete in forza di relazione stabile con DiRete, la sua Rete di distribuzione, i soggetti deputati al Servizio Clienti, i soggetti che svolgono le attività di attivazione, installazione e/o manutenzione per DiRete, e le società e gli agenti che svolgono l'attività di recupero crediti per DiRete;
- società controllanti, controllate o collegate di DiRete ai sensi dell'art. 2359 del codice



Condizioni Generali di contratto “Fibra FTTC”, versione del 28 settembre 2020

civile.

Sono fatti salvi i trattamenti previsti dall'eventuale ulteriore informativa resa disponibile all'Interessato in relazione a specifici Servizi oggetto del Contratto, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, anche attraverso strumenti informatici e telematici, e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati, nel rispetto del Regolamento e del Codice Privacy e in conformità alle delibere del Garante e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni.

Firma e consensi privacy

Confermo di aver ricevuto e attentamente visionato l'informativa privacy estesa (e/o pubblicata al link [https://www.direte.it/italian/privacy.php\\_iExpand1=112.html](https://www.direte.it/italian/privacy.php_iExpand1=112.html)) e prendo atto dei trattamenti dei dati personali che non richiedono il consenso, come descritti.

\_\_\_\_\_ Firma

Letta l'informativa:

consento  non consento al trattamento dei dati per ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche volte a verifiche aziendali e/o a migliorare la qualità dei servizi forniti;

consento  non consento all'invio di materiale informativo e pubblicitario relativo a servizi di DiRete, come descritti in informativa;

consento  non consento invio di materiale pubblicitario di terzi partner di DiRete, come descritti in informativa;