

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Ultimo aggiornamento: APRILE 2024

INDICE

| | |
|--|----|
| 1- Definizioni | 2 |
| 2- Oggetto | 3 |
| 3- Conclusione del Contratto | 3 |
| 4- Fornitura dei servizi | 3 |
| 5- Attivazione dei Servizi, Dispositivi di Accesso e Apparecchiature | 3 |
| 6- Richiesta di Variazione dei Servizi | 4 |
| 7- Utilizzo dei Servizi e delle Apparecchiature | 4 |
| 8- Responsabilità per i Servizi e Adempimenti | 5 |
| 9- Servizio Clienti FASTALP - Comunicazioni FASTALP | 6 |
| 10- Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente | 6 |
| 11- Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti | 6 |
| 12- Durata del Contratto – Recesso | 7 |
| 13- Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva | 7 |
| 14- Impossibilità sopravvenuta | 7 |
| 15- Reclami | 8 |
| 16- Conciliazioni delle Controversie | 8 |
| 17- Legge applicabile - Foro competente | 8 |
| 18- Disposizioni varie | 8 |
| 19- Velocità di accesso alla Rete FASTALP - tecnologia WLAN | 8 |
| 20- Servizio Internet | 8 |
| 21- Servizio "VPN" | 9 |
| 22- "Servizi Addizionali" | 9 |
| 23- "Servizi ExtraNet" | 9 |
| 24- "Navigazione Sicura" | 9 |
| 25- Traffico Anomalo | 9 |
| 26- Portabilità della numerazione telefonica | 10 |
| 27- Esclusioni | 10 |
| 28 - Responsabilità dell'Utente e limitazioni d'uso | 10 |
| 29- Responsabilità di FASTALP | 10 |
| 30- INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003 N. 196 REGOLAMENTO UE2016/679 (G.D.P.R.) | 10 |
| 31- Disposizioni finali | 12 |

1- Definizioni

Nel testo della presente proposta e delle condizioni, che ne sono parte integrante ed essenziale, i termini sotto riportati avranno il seguente significato:

- "Apparato Utente": indica il dispositivo di terminazione del collegamento di accesso alla Rete. Per le connessioni FWA si intende il SM (CPE Radio) per le connessioni FTTH si intende l'ONT qualora il router utilizzato sia di proprietà del cliente viceversa qualora il dispositivo utilizzato fosse fornito da FastAlp si intende il Router CPE Fastalp. L'Apparato Utente è l'elemento su cui viene fatta l'autenticazione per l'accesso ai servizi.
- "Apparecchiature Cliente": complessivamente il Apparato Utente e i Terminali
- "Autenticazione": il procedimento tramite il quale il soggetto che accede al Servizio è riconosciuto come Cliente.
- "Carta dei Servizi": illustra principi e regole che informano i rapporti tra il Cliente e FASTALP. La Carta dei Servizi è consultabile, tra l'altro, all'indirizzo www.fastalp.it. La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali di contratto.
- "Tabella della trasparenza"; illustra a livello di singolo servizio: funzionalità offerte, costi una tantum, ricorrenti, diretti e derivati, obblighi, vincoli, è consultabile, tra l'altro, all'indirizzo www.fastalp.it. La Tabella della trasparenza costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali di contratto.
- "Casella di Posta Elettronica": la casella di posta elettronica personale di ciascun utente presso cui verranno inviate da parte di FASTALP le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di servizio. Tali comunicazioni si intenderanno pervenute al destinatario nel momento in cui verranno trasmesse.

- “Cliente”: la persona fisica / giuridica che sottoscrive la Proposta.
- “Contratto”: l'insieme della Proposta relativa ai Servizi FASTALP, sottoscritta dal Cliente ed accettata. Le Condizioni Generali, la Carta Servizi, la Tabella della Trasparenza, l'Offerta Commerciale così come richiamata nella Proposta ed ogni altro allegato costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto.
- “Dispositivi di Accesso” : vedi Apparato Utente
- “FASTALP” o “Provider” : FASTALP S.R.L., società con sede in Pont Saint Martin, Via C.Viola 70L, Wireless Internet Service Provider ed Internet Service Provider che fornisce i Servizi FASTALP descritti nell'Offerta Commerciale FASTALP. Ai fini della conclusione del Contratto e per ogni e qualsivoglia finalità ed attività ad essa correlata ed inerente, FASTALP agisce in nome e per conto proprio ed in nome e per conto di altre Società in virtù di mandato con rappresentanza da queste conferito.
- “Portale Cliente”: Il sito web di Fastalp dispone di un'area dedicata ai Clienti, accessibile tramite le credenziali fornite da Fastalp tramite e-mail. Tale sezione consente al Cliente di: - visualizzare i dati personali; - visualizzare i servizi attivi - visualizzare la lista delle chiamate; - gestire le richieste di supporto (apertura e controllo dei ticket) ; - visualizzare le fatture; - configurare, attivare e disattivare il Sistema di Parental Control.
- “Giorni”: si intendono giorni lavorativi.
- “Offerta Commerciale FASTALP”: il documento predisposto da FASTALP e reso noto al Cliente, nonché le informazioni indicate sito www.fastalp.it, ovvero comunicate con altre modalità telematiche, contenenti le caratteristiche tecniche del Servizio, listini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato.
- “Offerta Commerciale”: unitamente l'Offerta Commerciale FASTALP, l'Offerta Commerciale di altre Società
- “Password”: il codice personale, comunicato al Cliente, che consente a questi di avere accesso a taluni contenuti dell'Offerta commerciale.
- “Procedura di Attivazione”: la particolare procedura telematica/manuale attraverso la quale il Cliente che ha sottoscritto le presenti Condizioni Generali può richiedere a FASTALP l'erogazione di Servizi (di base e aggiuntivi) in conformità a quanto indicato Proposta.
- “Proposta”: il/i documento/i a cui le presenti Condizioni Generali sono allegate, debitamente sottoscritto dal Cliente con cui quest'ultimo richiede l'erogazione dei Servizi FASTALP
- “RETE FASTALP”: la rete di telecomunicazione di FASTALP attraverso la quale sono erogati i Servizi (Con eccezione dei servizi 'extra rete' che utilizzano reti di altri operatori)
- “Servizio Clienti Fastalp” il servizio di assistenza prestato da FASTALP,
- “Sale Dati” : i locali tecnologici di Fastalp
- “Servizi WLAN” : Servizi di telecomunicazione prestati da Fastalp con tecnologia trasmissiva wireless a 2.4GHz, 5.4GHz, 26GHz, 60GHz con protocolli Hiperlan, Radio, WIFI o quanto altro consentito dalla normativa in vigore su altre bande ed anche in frequenza licenziata.
- “Servizi Addizionali” : Sono servizi di Telecomunicazione che non richiedono necessariamente di essere abbinati ai “Servizi Wlan” di Fastalp, fanno parte di questa classificazione il “Servizio di telefonia Voice Over IP” VOIP, il “Servizio Fax to Mail” che consente l'invio e ricezione di fax dalla propria casella di posta elettronica e il “Servizio di centralino virtuale” VOX.
- “Extra rete” : Sono servizi che vengono erogati su linee di accesso ad Internet di altri operatori
- “Rete Fibra”: Rete di telecomunicazione in fibra ottica (fibra ottica fino a casa cd. FTTH e fino al cabinet cd. FTTC)
- “Terminali”: le apparecchiature terminali (il Ata, dispositivo telefonico voip, router, firewall, computer, telefoni, video, webcam, etc.) connesse alla Rete FASTALP, utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi.
- “WISP” (Wireless Internet Service Provider) Fornitore di accessi ad Internet in modalità ‘senza filo’
- “Number Portability” ovvero “SPP” : Il servizio di “Service Provider Portability” consente al Cliente di mantenere il numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, nel momento in cui il Cliente decida di cambiare l'operatore di telefonia

2- Oggetto

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e FASTALP in ordine alla fornitura dei Servizi di cui alla Proposta ed alla relativa Offerta Commerciale. I servizi saranno forniti da FASTALP previa stipulazione del Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo art.3. Il Cliente prende atto che l'accesso al Servizio WLAN o FTTH o FTTC verrà reso nei limiti e con le restrizioni di cui all'Offerta Commerciale. Per avere accesso ai Servizi il Cliente dovrà selezionare le Offerte Commerciali desiderate, presenti nella Proposta.

3- Conclusione del Contratto

IL Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna della Proposta, datata e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato da FASTALP ovvero, su richiesta di FASTALP, mediante il suo invio a FASTALP tramite raccomandata a/r o busta preaffrancata, PEC, o eventualmente



via fax. Tale consegna, od invio varrà come accettazione dell'offerta, con la precisazione che tale proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata a/r o via PEC finché il Contratto non sia concluso con le modalità che seguono, e fatto salvo il diritto di FASTALP di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per avere intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del contratto prima di avere notizia della revoca.

In tutti i casi il Cliente potrà comunque avvalersi del diritto di recesso entro 14 giorni.

La richiesta comporta l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto e costituirà proposta contrattuale a tutti gli effetti di legge.

Fermi restando i casi che precedono, il Contratto si intenderà comunque concluso e perfezionato nel momento dell'attivazione dei servizi da parte di FASTALP, che si riserva il diritto di comunicare l'attivazione nei modi che riterrà più opportuni.

FASTALP, si riserva il diritto di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

1. se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di FASTALP in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
2. se la documentazione contrattuale necessaria non è completa
3. 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;
4. se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
5. se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
6. se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.

FASTALP si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche e, nel caso di Proposta formulata dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con FASTALP, al totale adempimento di queste ultime

4- Fornitura dei servizi

FASTALP fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, alle condizioni previste dal Contratto, previa verifica tecnica da parte di FASTALP in merito alla erogazione dei Servizi. I Servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi, nella disciplina del rapporto contrattuale fra FASTALP ed il Cliente. Salve le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, FASTALP potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete o alle Apparecchiature; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente con almeno 8 ore di anticipo con messaggio di posta elettronica o SMS o attraverso comunicazioni pubblicate nell'Area Clienti del sito di Fastalp. Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla Rete FASTALP potranno essere aggiornate da FASTALP stessa, al fine di migliorare la qualità del Servizio FASTALP e/o di consentire la fruizione di Servizi Aggiuntivi, ove richiesti dal Cliente.

Il Cliente si impegna ad utilizzare l'Apparato Utente nel rispetto delle presenti Condizioni Generali e di tutte le eventuali e successive istruzioni fornite da FASTALP.

Il Cliente prende atto e accetta che il servizio FASTALP è erogabile solo al soggetto che sia connesso alla rete attraverso le apparecchiature cliente, che si impegna ad utilizzare nel rispetto di quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali e di tutte le eventuali e successive istruzioni fornite da FASTALP.

5- Attivazione dei Servizi, Dispositivi di Accesso e Apparecchiature

Fastalp si impegna ad attivare il Servizio di collegamento ad Internet su rete proprietaria FWA entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della Proposta di contratto, previo esito positivo delle verifiche tecniche e salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTALP.

Le tempistiche per l'attivazione dei servizi di collegamento in fibra ottica (ftth - fttc) su rete di un altro Operatore Wholesale, possono invece arrivare a 90 giorni lavorativi, in ragione dell'eventuale necessità di richiesta permessi (Comunali, Provinciali ecc..) e/o lavori di scavo oltre che dei tempi di attivazione indicati all'interno dei Service Level Agreement dell'Operatore Wholesale di accesso e salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTALP.

Alla predisposizione dei Dispositivi di Accesso e/o all'attivazione dei Servizi, FASTALP consegnerà al Cliente i necessari Dispositivi di Accesso, alle condizioni previste nell'offerta commerciale. Il Cliente provvederà:

- ad installare direttamente o per mezzo di un installatore qualificato Fastalp le apparecchiature necessarie alla fruizione del servizio facendosi carico dei costi relativi.

- a predisporre adeguatamente, a proprie spese, i locali e le attrezzature (quali, per esempio, connettività, impianti elettrici, sistemi antifurto, polizze assicurative ecc.) necessarie al corretto funzionamento e alla conservazione dell'integrità dei prodotti eventualmente forniti in comodato/noleggìo da Fastalp.

Le Apparecchiature eventualmente fornite da FASTALP in noleggìo potranno essere utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il



Cliente deve provvedere alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverle, sostituirle, manometterle in alcun modo, né cederle a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle Apparecchiature potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione di FASTALP ovvero da personale dalla stessa incaricato.

FASTALP si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite in noleggio/comodato e/o di sostituirle, in qualsiasi momento. FASTALP potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione delle Apparecchiature fornite, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto, che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.

In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a FASTALP, con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a FASTALP entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata con avviso di ricevimento, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti. Al termine del contratto il Cliente restituirà al Provider, a proprio carico, tutte le attrezzature da quest'ultimo eventualmente fornite in comodato, noleggio o altra forma diversa dalla vendita, cesserà l'uso delle credenziali d'accesso assegnategli. Resta inteso che le Apparecchiature e le relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica. Contestualmente alla sottoscrizione della Proposta, il Cliente potrà richiederne a FASTALP l'installazione e la configurazione, dietro il pagamento dell'importo definito nell'apposito Listino FASTALP secondo le condizioni ivi definite. Eventuali lavori di muratura che dovessero rendersi necessari dovranno essere eseguiti a cura e spese del Cliente.

Il Cliente ha, inoltre, la possibilità di decidere se acquistare al momento della conclusione del contratto un apparecchio accessorio tra quelli indicati nel Listino FASTALP reperibile sul sito internet oppure se usufruire dell'apparecchio in noleggio/comodato d'uso, pagando un canone mensile per l'utilizzo dello stesso. Il canone varierà a seconda della tipologia di apparecchio scelto dall'Utente, indicato nell'apposita tabella presente sul sito internet di FASTALP.

Il Cliente potrà recedere il contratto di noleggio in qualsiasi momento fermo restando la corresponsione dei canoni di noleggio residui per la durata minima per la quale si era impegnato.

In caso di mancata restituzione il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Fastalp il costo di acquisto del dispositivo (reperibile all'interno del listino Fastalp).

6- Richiesta di Variazione dei Servizi

Il Cliente, fermo restando quanto previsto all'articolo 12, potrà richiedere variazioni relative ai Servizi contattando il Servizio Clienti FASTALP (vedi art. 9), fermo restando che tali Servizi Aggiuntivi verranno resi da FASTALP alle condizioni precisate nell'Offerta Commerciale valida nel momento in cui viene effettuata la richiesta. Il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi alle variazioni richieste, contattando il servizio clienti oppure visitando il sito www.fastalp.it. La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.

In caso di variazione, FASTALP si riserva la facoltà di addebitare al Cliente per taluni Servizi, secondo quanto indicato all'interno della Tabella della trasparenza. Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, FASTALP 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.

7- Utilizzo dei Servizi e delle Apparecchiature

Il Cliente utilizzerà i Servizi e le Apparecchiature in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da FASTALP.

Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, FASTALP potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi. Per la fruizione dei Servizi saranno impiegate Apparecchiature omologate secondo gli standard europei e laddove previsto notificate al Ministero delle Comunicazioni, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi. Qualora le Apparecchiature, od alcune di esse, non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni (hardware, software, virus, debolezze nella sicurezza) che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, FASTALP potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando l'Apparecchiatura non conforme o difettosa sia disconnessa dal punto terminale di rete; in tal caso, FASTALP informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa. 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 di FASTALP o senza che per tale Servizio l'offerta commerciale Fastalp lo preveda. Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne FASTALP ai sensi dell'articolo 8 da eventuali conseguenze pregiudizievoli:

- in ordine all'utilizzazione dei Servizi e delle Apparecchiature in modo difforme da quanto sopra previsto;
- in caso di manomissioni o interventi sulle Apparecchiature effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da FASTALP;
- in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.



Il Cliente prende atto ed accetta che la scelta di alcune delle Offerte Commerciali potrà limitare l'accesso ad alcuni Servizi o l'utilizzo di alcuni Apparat. Tali limitazioni o restrizioni sono indicate nella relativa Offerta Commerciale FASTALP.

Il Cliente che sottoscrive l'offerta commerciale riservata alle famiglie si impegna ad utilizzare i Servizi esclusivamente per uso domestico, ovvero l'uso che esclude la fruizione degli stessi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici. Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere utilizzati dal Cliente a fini di rivendita commerciali o comunque a scopo di lucro.

Il Cliente si impegna a non utilizzare i Servizi allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i contenuti relativi ai servizi forniti. In caso di violazione del suddetto obbligo, il Cliente sarà tenuto a manlevare e tenere indenne FASTALP da ogni perdita, risarcimento, penale, spesa di investigazione e lite e conseguenza pregiudizievole in cui FASTALP potrebbe incorrere a causa di tale inadempimento e/o dalla violazione da parte del Cliente delle vigenti normative nazionali ed internazionali in materia di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, privative e/o diritti connessi. Per la fruizione dei Servizi le Apparecchiature devono essere collegate alla rete di alimentazione elettrica e alla rete FASTALP così come indicato e/o realizzato dal personale incaricato da FASTALP. L'assenza di alimentazione elettrica provocherà l'interruzione dei servizi.

8- Responsabilità per i Servizi e Adempimenti

Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che FASTALP non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al corrispettivo annuale relativo al Servizio che ha dato origine al danno, salve le previsioni inderogabili di legge. In ogni caso, FASTALP non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, FASTALP 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 FASTALP, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei Terminali utilizzati dal Cliente, da interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), 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 la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi. FASTALP non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio FASTALP imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi. Il Cliente si impegna a tenere indenne FASTALP da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei loro confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente. Resta inteso che FASTALP non si assume alcuna responsabilità per qualunque ritardo, disservizio e/o malfunzionamento dipendente e/o causato da incompatibilità, inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparecchiature del Cliente, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, centralini, Lan ecc, che dovranno conseguentemente essere sostituiti, configurati e/o installati a cura e a spese del Cliente. La configurazione di eventuali firewall verrà effettuata da FASTALP o da terzi incaricati dalla stessa, sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal Cliente ovvero proposte da FASTALP ed accettate dal Cliente. FASTALP non assume responsabilità qualora tali indicazioni o istruzioni siano inesatte, incomplete o comunque inadeguate, anche in considerazione di particolari configurazioni o architetture di rete o soluzioni tecniche interne al Cliente stesso. Sono a carico del Cliente – ove richieste dalle leggi vigenti - le procedure e gli oneri di comunicazione alle autorità garanti e di ottenimento del consenso ai sensi del DLGV 196/03, la richiesta di licenza al questore ex l. 155/05 ed i conseguenti obblighi ex art. 1 del Decreto del Ministro dell'Interno del 16 agosto 2005, e comunque tutti gli adempimenti che si rendessero necessari ai sensi di norme vigenti o emanate successivamente alla data di perfezionamento della proposta. In particolare, si ricorda che spetta esclusivamente al Cliente il rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di diritto d'autore, con riferimento alla L.633/41

Fastalp non assume alcuna responsabilità per la perdita di dati resi disponibili dal Cliente o comunque da questi impiegati tramite i servizi di cui a questo contratto, per i quali dati il Cliente non ha eseguito la copia di sicurezza periodica anche ai sensi del punto 18 dell'allegato B del D.LGV. 196/03;

Il cliente rinuncia ad ogni azione civile e penale nei confronti del provider per i danni derivanti dalla non corretta raccolta, conservazione e comunque trattamento ai fini di giustizia dei dati di pertinenza del cliente in ossequio alla legge 155/04 e successive modifiche.

9- Servizio Clienti FASTALP - Comunicazioni FASTALP

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale e amministrativa adeguato alle esigenze operative degli Utenti che



consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui Servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo. Il Servizio Clienti è disponibile sia telefonicamente, al numero 0125-1865100 sia a mezzo email ai contatti di assistenza indicati sul sito web all'indirizzo link sito web www.fastalp.it.

L'assistenza è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30 ed il sabato dalle ore 8:30 alle 12:30, sono escluse le festività, come da calendario.

Fuori orario di attività è prevista la possibilità di lasciare un messaggio in segreteria indicando l'intestatario del contratto e la problematica riscontrata in tal modo alla riapertura degli uffici il ticket verrà gestito con la massima priorità.

10- Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a FASTALP i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di FASTALP, nonché l'indirizzo e-mail. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a FASTALP contattando il Servizio Clienti. I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni. Tutte le comunicazioni inviate da FASTALP all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a FASTALP successivamente si intenderanno conosciute e validamente effettuate. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

11- Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti

Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente con cadenza bimestrale. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta. In ragione dei particolari investimenti che dovranno essere stanziati per l'attivazione di alcuni servizi accessori rispetto a quelli inizialmente rilasciati, FASTALP potrà richiedere al Cliente il pagamento anticipato di tali servizi accessori. La fattura verrà sia depositata nell'area portale dedicata al cliente sia inviata per email come allegato in formato elettronico. Il Cliente acconsente a tale invio con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali. È possibile anche l'invio in formato cartaceo, in tal caso potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Le condizioni economiche indicate nelle Offerte Commerciali si riferiscono ai Servizi in esse indicati ed escludono gli eventuali costi aggiuntivi relativi all'adeguamento di infrastrutture, dei locali e/o di apparati di proprietà del Cliente. I corrispettivi periodici (Importi Mensili di abbonamento), saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio, per alcuni servizi specifici a consumo è previsto inoltre il pagamento anticipato attraverso una procedura elettronica di ricarica. In relazione ai Servizi che includano minuti di traffico gratuito nell'Importo Mensile, FASTALP non assume nessun obbligo relativamente all'indicazione della residua disponibilità di traffico gratuito nei confronti del Cliente. Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta. 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 FASTALP di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta.

In caso di contestazione, l'Utente potrà attivare la procedura di reclamo ed ogni altro strumento di legge in vigore, restando, comunque, obbligato al pagamento, nei termini contrattuali, degli importi non contestati.

Salvo quanto testé indicato, in caso di ritardo nei pagamenti, FASTALP addebiterà all'Utente "buon pagatore" (colui che negli ultimi 12 bimestri abbia puntualmente pagato tutte le bollette) gli interessi legali per i primi 15 giorni di ritardo ed un'indennità di mora pari al T.U.R. maggiorato di 3,5% per i giorni successivi, mentre addebiterà all'Utente "cattivo pagatore" l'interesse di mora, come sopra indicato, dalla scadenza del debito sino al saldo.

FASTALP addebiterà comunque all'Utente le ulteriori spese sostenute in relazione a comunicazioni di sollecito (euro 4,00 oltre IVA) ed eventuali spese postali.

Decorso inutilmente il termine di pagamento di cui sopra, trascorsi ulteriori 15 giorni dall'invio del sollecito di pagamento di cui sopra (tramite e-mail e sms), FASTALP avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi senza ulteriore preavviso. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più servizi, la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente.

A seguito della sospensione dei servizi, FASTALP trasmetterà all'Utente un sollecito tramite A.R.. Se entro 10 giorni dal ricevimento del sollecito l'Utente non provvederà al pagamento di quanto dovuto, FASTALP avrà il diritto di risolvere unilateralmente il Contratto in essere in ogni momento, a sua discrezione (anche valutando l'Utente "cattivo pagatore" o "buon pagatore").

Nel caso in cui il Cliente, entro il termine di cui sopra, provveda al pagamento del dovuto, ad incasso ricevuto il servizio verrà riattivato immediatamente.

Il costo della sospensione del servizio e della riattivazione a seguito di pagamento dello scaduto sarà di euro 25,00 oltre iva, importo che



verrà addebitato in fattura oltre al costo delle eventuali spese vive sostenute da FASTALP.

FASTALP non sarà in alcuna maniera responsabile allorché dall'interruzione dei Servizi ne consegua l'impossibilità di avere accesso di altri servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi.

Perdurando la morosità, sarà a carico dell'Utente la disinstallazione degli apparati in comodato d'uso o noleggio e la restituzione degli stessi entro e non oltre 60 giorni a FASTALP. In caso di mancata restituzione degli apparecchi, l'Utente sarà tenuto a corrispondere a FASTALP l'importo del valore di acquisto a nuovo dei dispositivi in oggetto come definito dal listino accessori.

Qualunque onere fiscale derivante dal presente Contratto è a carico dell'Utente.

Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a FASTALP nelle forme e nei termini previsti dall' art.15. In assenza di tempestivo reclamo le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati. La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto, nonché di quanto eventualmente dovuto ai sensi dell'articolo 12 che segue. FASTALP potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.

12- Durata del Contratto – Recesso

Salvo diversamente indicato nella Proposta di Contratto, la durata minima del Contratto è di 24 mesi e può variare a seconda delle offerte. Alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per un periodo uguale a quello del primo termine contrattuale, salvo disdetta entro i termini e modalità di seguito specificati. Ai sensi regolamentazione vigente, il Cliente (qualora Utente Finale e/o in caso di consumatore e contratti per adesione) è libero di recedere dal Contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo Raccomandata A/R o tramite PEC (pecfastalp@cert.ica-net.it) o, in ogni caso, attraverso le medesime modalità ammesse per la stipula del Contratto. La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso. Qualora il Contratto preveda la corresponsione di un canone periodico, anche qualora l'Utente non utilizzi il Servizio, l'addebito del corrispettivo avverrà regolarmente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a Fastalp l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso.

I costi di attivazione, i costi di disattivazione, i costi di restituzione di apparati in comodato d'uso sono specificati nel sito www.fastalp.it. Se il Cliente ha usufruito degli apparecchi accessori dati da FASTALP in noleggio/comodato d'uso, lo stesso dovrà corrispondere a FASTALP oltre all'importo sopra indicato anche il valore delle restanti rate residue di noleggio (dal recesso fino al 24esimo mese).

In ogni caso tutti gli apparati concessi in comodato d'uso / noleggio dovranno essere smontati e restituiti a spese del Cliente presso la sede FASTALP (art. 11).

Il cliente prende atto ed accetta che il recesso dal contratto con FASTALP comporta l'interruzione di ogni rapporto contrattuale in relazione ai servizi erogati da FASTALP.

Se l'Utente intendesse recedere parzialmente dai servizi erogati da FASTALP dovrà effettuare una richiesta scritta di variazione, tramite lettera raccomandata A.R., o tramite fax o tramite pec. In tale circostanza il Contratto resterà valido ed operante per i restanti servizi, qualora tecnicamente possibile.

13- Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva

Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, FASTALP potrà risolvere il Contratto:

- a) nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale;
- b) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o risulti comunque insolvente anche in seguito a verifiche sul credito.
- c) Inosservanza da parte dell'abbonato delle regole di comportamento normalmente adottate nei servizi telematici ivi compreso dimostrata trascuratezza degli aspetti di sicurezza o delle disposizioni tecniche o di comportamento comunicate dal Provider stesso nella propria carta dei servizi ove disponibile;
- d) Violazione di legge commessa tramite i servizi offerti dal Provider;
- e) Abuso dei servizi offerti dal Provider quali, a mero titolo esemplificativo: spam (invio di messaggi non sollecitati ad un gruppo indeterminato di soggetti), mail bombing (intasamento delle caselle di posta altrui), utilizzo di linee telefonica per scopi diversi a quelli per cui il servizio è progettato es. Call Center outbound, cessione del proprio account principale a terzi, cessione a terzi, e a qualsiasi titolo, anche di uno solo dei servizi oggetto di questa proposta contrattuale ove non consentito.

Nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente, FASTALP, trascorsi 10 (dieci) giorni dalla suddetta sospensione, si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il Contratto 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.

14- Impossibilità sopravvenuta

Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà di FASTALP e che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. FASTALP provvederà a fornirne specifica indicazione e comunicazione al Cliente.

15- Reclami

Qualsiasi reclamo dell'Utente relativo a malfunzionamenti dei Servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando il seguente indirizzo PEC pecfastalp@cert.ica-net.it.

Fastalp si impegna a prendere in carico la segnalazione non oltre il secondo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta. Fastalp si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Fastalp informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Fastalp al Cliente a seguito di analisi del reclamo conterrà: a. in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate; b. in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

16- Conciliazioni delle Controversie

La risoluzione delle controversie tra Fastalp e il Cliente, a eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale. In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, <https://conciliaweb.agcom.it>.

17- Legge applicabile - Foro competente

Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 1469-bis del c.c.i. per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Aosta, con espressa esclusione di ogni altro Foro. Diversamente, qualora il Cliente fosse un consumatore, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

18- Disposizioni varie

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 FASTALP possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi. FASTALP ha facoltà di commissionare a terzi 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 FASTALP 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 FASTALP perché siano effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sulle Apparecchiature.

19- Velocità di accesso alla Rete FASTALP - tecnologia WLAN

Il Cliente che usufruisce dei Servizi tramite tecnologia WLAN, prende atto che la velocità di accesso alla Rete FASTALP indicata nell'Offerta Commerciale è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di FASTALP, che valuterà le funzionalità della radio-copertura dell'area. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTALP. Qualora le necessarie verifiche tecniche, dessero esito negativo, FASTALP porterà a conoscenza del Cliente, con le modalità che riterrà opportune, l'impossibilità tecnica di raggiungere la velocità di accesso alla Rete FASTALP indicata dall'Offerta Commerciale, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di FASTALP. Resta inteso che in questo caso i Servizi FASTALP saranno erogati al Cliente alla velocità tecnicamente consentita. La velocità di accesso alla Rete FASTALP di cui usufruisce il Cliente, tramite tecnologia WLAN, sarà subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali-ambientali della radio-copertura. Il Cliente prende atto che, in relazione a tali caratteristiche, potrebbero verificarsi delle diminuzioni della velocità di accesso alla Rete FASTALP successive alle necessarie verifiche tecniche. Le seguenti condizioni si applicano ai Clienti che usufruiscono dei Servizi di seguito indicati ed integrano quelle sopra riportate.

20- Servizio Internet

L'accesso alla rete Internet è consentito al Cliente attraverso le seguenti tecnologie, via wireless (senza cavo), radio, satellitare, FTTH e FTTC, secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale FASTALP. FASTALP assegna un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave di seguito Password.

Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam";
- non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio Internet diritti di proprietà intellettuale-e/o industriale di terzi;
- non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;
- mantenere segrete la Password ed il codice di identificazione del Cliente e dei propri sistemi, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stesse.

Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a FASTALP lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione; IL Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di FASTALP, FASTALP avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. Il Cliente è consapevole ed accetta che:

il campo di copertura dell'Apparato e la velocità di accesso dipendono anche dall'infrastruttura dell'ambiente in cui si utilizza l'Apparato stesso;

l'Apparato Utente è configurato da FASTALP in modo tale da evitare l'utilizzo improprio dello stesso da parte di terzi utilizzatori. Qualora il Cliente non adotti le suddette cautele o manometta in qualunque modo o forma l'Apparato Utente FASTALP non sarà ritenuta responsabile di eventuali accessi non desiderati. FASTALP non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di FASTALP stessa.

21- Servizio "VPN"

Il Cliente ha la facoltà di richiedere a FASTALP il collegamento della rete presente nella sua sede ad altre sedi secondarie che non siano necessariamente Clienti di FASTALP, ma che siano collegate ad Internet tramite un altro operatore. Il Cliente prende atto che la possibilità di collegare la sua sede ad altre sedi secondarie, è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di FASTALP. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Il collegamento sarà realizzato compatibilmente con le funzionalità dell'impianto, rete ed apparati, e successivamente all'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche. Nel caso di esito positivo della suddetta verifica, FASTALP provvederà a realizzare il collegamento, a favore del Cliente. Nel caso di esito negativo, FASTALP informerà il Cliente dell'impossibilità tecnica di realizzare il collegamento, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di FASTALP. Nel caso di richiesta di collegamento di sedi che non siano Clienti di FASTALP, FASTALP fornirà al Cliente un elenco degli apparati ritenuti idonei al collegamento. Il Cliente prende atto che FASTALP non si assume alcuna responsabilità circa le caratteristiche tecniche degli apparati e la funzionalità degli impianti installati presso le sedi non Clienti di FASTALP

22- "Servizi Addizionali"

Il Cliente ha la facoltà di richiedere a FASTALP la disponibilità di alcuni servizi che possono essere erogati sia attraverso la rete di Fastalp che quella di altri operatori.

Rientrano in questa classificazione servizi di:

- "Telefonia Voip" "Fax to Mail";

- "Telefonia Voip Flat" a minutaggio massimo definito, con tariffa a consumo per l'eccedenza (vedi allegati alla CdS sull'apposito sito internet);

- "Telefonia Voip Flat Illimitata", con minutaggio illimitato, nel rispetto delle condizioni previste dall'allegato alla CdS reperibile sul sito internet FASTALP;

- A 'minutaggio tariffato a consumo' sulla base del profilo tariffario prescelto.

Nel caso in cui tali servizi venissero erogati utilizzando il collegamento Internet di altro operatore tali servizi vengono definiti "Servizi Extranet".

- Servizio erogato mediante collegamenti in fibra ottica (FTTH O FTTC) alle condizioni descritte nella Cds presente sul sito internet.

23- "Servizi ExtraNet"

Il Cliente prende atto che la possibilità di usufruire del servizio è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di FASTALP. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Il servizio sarà approntato compatibilmente con le funzionalità del collegamento e successivamente all'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche. Nel caso di esito negativo, FASTALP informerà il Cliente dell'impossibilità tecnica di realizzare il servizio, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di FASTALP. Il Cliente prende atto che FASTALP non si assume alcuna responsabilità circa le caratteristiche tecniche del collegamento e delle conseguenze di eventuali relative malfunzioni, disconoscendo sin da ora eventuali richieste di rimborso relative alla mancata fruizione del servizio.



24-“Navigazione Sicura”

Il Cliente ha la facoltà di richiedere a FASTALP l'attivazione del servizio di Navigazione Sicura, basato su filtri DNS. Costi, e funzionalità per gli specifici profili sono definiti all'interno della specifica documentazione presente sul sito web www.fastalp.it.

25- Traffico Anomalo

Nel caso in cui siano rilevati, in via alternativa:

- a) volumi di traffico telefonico anomali rispetto al consumo medio del Cliente - in relazione ai Servizi con tariffazione a consumo;
- b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione), limitatamente agli abbonamenti che prevedono tariffazione a consumo dell'accesso ad internet

Fastalp si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente, previo avviso, in tutto o in parte i Servizi e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto; in caso di tale sospensione i Servizi saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato ed avrà prestato idonee garanzie al riguardo

26- Portabilità della numerazione telefonica

Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia che abbia in essere con FASTALP un contratto di Service Provider Portability chiedendo a FASTALP l'attivazione del servizio di SPP, che sarà prestato da FASTALP compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a FASTALP.

Il servizio di SPP sarà attivato da FASTALP attraverso il suo partner di riferimento

Poiché per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, FASTALP non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.

Il Cliente prende 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 FASTALP, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto idonea comunicazione, ovvero

direttamente, mediante l'invio al predetto operatore, della comunicazione di recesso e di inoltrata richiesta di SPP a FASTALP;

27- Esclusioni

Il Cliente è informato che, a propria discrezione, FASTALP potrà modificare – in senso migliorativo per il Cliente – le caratteristiche tecniche del servizio senza richiedere alcun aumento di prezzo. L'eventuale intervento migliorativo non implica novazione o modifica delle condizioni contrattuali e il Provider potrà, in qualsiasi momento, ripristinare le caratteristiche tecniche del servizio descritte nel contratto.

28 – Responsabilità dell'Utente e limitazioni d'uso

Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni rese a FASTALP, assumendosi ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle stesse, con espresso esonero di FASTALP da ogni responsabilità ed onere di accertamento al riguardo. L'Utente, pertanto, si impegna a tenere indenne e manlevare FASTALP da qualunque perdita, danno, onere o spesa (ivi comprese quelle legali) che dovesse subire per effetto della violazione del suddetto obbligo. L'Utente assume inoltre la completa responsabilità della correttezza delle informazioni tecniche fornite da FASTALP.

L'Utente riconosce e accetta che l'uso dei servizi avverrà nel pieno rispetto della legge italiana e delle norme comunitarie e di quelle internazionali eventualmente applicabili ivi inclusi eventuali codici di Autodisciplina.

L'Utente garantisce che ogni propria informazione fornita, per essere resa disponibile a terzi attraverso il servizio, è veritiera e non viola i diritti dei terzi, né è, a titolo esemplificativo, diffamatoria, ingannevole, oscena o indecente.

L'Utente garantisce che l'uso dei servizi non viola alcuna norma in materia di concorrenza o di essere il legittimo proprietario o rappresentante dei prodotti che eventualmente venissero messi a disposizione di terzi attraverso i servizi di FASTALP.

L'Utente riconosce ed accetta che ogni diritto di proprietà industriale ed intellettuale, inerente il servizio e/o l'apparecchiature, è di proprietà di FASTALP.

Qualora FASTALP mettesse a disposizione dell'Utente opere dell'ingegno di terzi, quest'ultimo si impegna ad utilizzarle nel pieno rispetto delle condizioni del legittimo titolare, manlevando FASTALP da qualunque conseguenza pregiudizievole.

L'Utente prende atto ed accetta che, sottoscrivendo il Contratto e accettando le presenti Condizioni Generali, acquista il diritto di utilizzare i servizi richiesti e concessi da FASTALP per le sole finalità per cui sono stati messi a disposizione ed in conformità a quanto specificato nell'offerta e nel Contratto, restando espressamente vietato ogni diverso uso degli stessi.

È fatto espresso divieto all'Utente di riprodurre, copiare, distribuire i servizi e le informazioni rese disponibili attraverso i servizi FASTALP. I segni distintivi FASTALP sono di proprietà esclusiva della società FASTALP: è pertanto vietata ogni riproduzione o utilizzo anche solo parziale.



Tutti gli eventuali marchi o segni distintivi visibili attraverso i servizi FASTALP sono nella legittima disponibilità di FASTALP o in proprietà dei rispettivi titolari e né è vietata ogni forma di utilizzo e riproduzione.

29- Responsabilità di FASTALP

FASTALP è responsabile nei confronti dell'utente per l'inadempimento dei propri obblighi contrattuali e per il mancato rispetto degli standard qualitativi indicati sulla CdS, se determinati da colpa e non da azioni imprevedibili e incontrollabili di terzi.

In caso di disservizi, FASTALP corrisponderà gli eventuali indennizzi in base a quanto previsto dalla normativa (Delibera n. 347/18/CONS).

FASTALP è responsabile nei confronti dell'Utente per tutti gli interventi di manutenzione ordinaria sulle apparecchiature in comodato d'uso o noleggio che si rendessero necessari ed indispensabili per la corretta fruizione del servizio.

È espressamente esclusa ogni responsabilità per interventi manutentivi straordinari che dovranno essere oggetto di specifica quantificazione economica.

30- INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003 N. 196 REGOLAMENTO UE2016/679 (G.D.P.R.)

Fastalp assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ('G.D.P.R.'), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come integrato e modificato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, Fastalp riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del G.D.P.R., scrivendo agli indirizzi di posta elettronica istituzionali già dichiarati in precedenza. Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, Fastalp mette a disposizione l'indirizzo pec pecfastalp@cert.ica-net.it. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito.

Fastalp garantisce al Cliente la tutela di cui al GDPR. In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento. Alla luce delle modifiche introdotte in relazione al "Registro pubblico delle opposizioni", i Clienti potranno decidere di iscrivere la loro numerazione, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità: i. tramite e-mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it, inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it); ii. tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari; iii. tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrà trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

Fastalp si impegna a informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Fastalp provvederà a fornire le informazioni per il corretto inserimento dei dati nel DBU all'operatore partner in possesso delle necessarie autorizzazioni. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicita alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Il servizio di inserimento o modifica dei dati nella base dati unica può prevedere un costo di gestione della pratica (DBU) come regolato nell'offerta commerciale sottoscritta.

31- Disposizioni finali

Le presenti Condizioni Generali unitamente al contratto, agli allegati e alla Carta dei Servizi, costituiscono l'unica regolamentazione del rapporto con l'Utente, dovendosi considerare superato ogni precedente accordo. Le presenti Condizioni Generali potranno subire tutte le modifiche imposte da leggi e/o regolamenti o proposta da FASTALP nei limiti previsti dalla legge o dal Contratto o quando siano vantaggiose per l'Utente.

In tal caso, FASTALP si impegna a comunicare in forma scritta (fax, e-mail o pec) all'Utente ogni modifica relativa alle Condizioni Generali di Contratto dei servizi con un preavviso non inferiore a 30 giorni dalla data di efficacia delle modifiche stesse.

L'Utente che non intende accettare le modifiche imposte, anche se migliorative, deve comunicare per iscritto la propria volontà di recedere, entro e non oltre la predetta data. L'Utente è comunque tenuto al pagamento degli eventuali importi maturati per la fruizione del servizio fino alla data di efficacia del recesso, nonché al rimborso di quanto previsto dall'art. 12. Il mancato esercizio del diritto di recesso nei termini sopra previsti, costituisce accettazione delle modifiche adottate da FASTALP. In caso contrario, FASTALP non addebiterà penali né costi di disattivazione.

Nel caso in cui FASTALP non riesca ad impedire l'applicazione delle modifiche, provvederà tempestivamente a stornare o rimborsare le somme addebitate o incassate in virtù delle modifiche contrattuali.