



Alpsim

Condizioni generali di contratto
Cosumer-Business

Tecnologia FTTC-FTTH

Fiber to the Cabinet-Fiber to the Home

PREMESSE E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto, si intende per:

"ALPSIM": ALPSIM S.r.l., P.IVA n. 03135380214, con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), operante attraverso il proprio marchio commerciale ALPSIM, in qualità di operatore di telecomunicazioni virtuale e Internet Service Provider (ISP), con le relative autorizzazioni ministeriali per l'erogazione dei Servizi su rete fissa;

"Cliente Consumer": persona fisica che sottoscrive il Contratto per finalità estranee all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, priva di partita IVA, destinataria del Servizio per uso esclusivamente residenziale e privato, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e dell'art. 1, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche);

"Cliente Business": persona giuridica, ente, società, ovvero persona fisica titolare di partita IVA, che sottoscrive il Contratto nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale;

"Cliente": termine utilizzato indistintamente per riferirsi sia al Cliente Consumer sia al Cliente Business, salvo ove espressamente differenziato;

"Contratto": le presenti Condizioni Generali di Contratto unitamente alle condizioni economiche e tecniche riportate nell'Offerta allegata e nel relativo materiale informativo;

"Servizio": il servizio di connettività dati su rete fissa in tecnologia FTTC (Fiber-to-the-Cabinet) e/o FTTH (Fiber-to-the-Home), erogato da ALPSIM in qualità di ISP, come specificato nell'Offerta;

"Offerta": il documento contenente le condizioni economiche, tecniche e commerciali specifiche del Servizio sottoscritto;

"Apparato" o "Router/ONT": qualsiasi dispositivo hardware fornito da ALPSIM al Cliente, inclusi modem router, ONT (Optical Network Terminal) e relativi accessori, per l'accesso al Servizio;

"Borchia": il punto terminale di rete installato presso i locali del Cliente, necessario per la connessione al Servizio FTTH;

"Rete": l'infrastruttura di rete fissa su cui ALPSIM eroga il Servizio, anche avvalendosi di infrastrutture di operatori terzi;

"AGCom": l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, autorità nazionale di regolazione del settore delle comunicazioni elettroniche;

"Codice delle Comunicazioni Elettroniche": il D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 207, di recepimento della Direttiva (UE) 2018/1972 (European Electronic Communications Code — EECC);

"Carta dei Servizi": il documento redatto da ALPSIM in conformità alle delibere AGCom vigenti, che definisce gli standard qualitativi del Servizio e le procedure di tutela del Cliente.

Art. 1 Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alle condizioni economiche e tecniche (di seguito complessivamente denominate il "Contratto"), disciplinano la fornitura del servizio di Internet Service Provider (ISP), con le relative autorizzazioni ministeriali per l'erogazione del Servizio su rete fissa (di seguito il "Servizio"), erogato da ALPSIM S.r.l., P.IVA n. 03135380214, con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), attraverso il proprio marchio commerciale ALPSIM (di seguito "ALPSIM"). Il Servizio viene erogato mediante infrastrutture di rete fissa in tecnologia FTTC e/o FTTH, anche avvalendosi di infrastrutture di operatori terzi, ai sensi della normativa vigente.

1.2 Le presenti Condizioni Generali si applicano sia ai Clienti Consumer sia ai Clienti Business. Ove il presente Contratto preveda discipline differenziate tra le due categorie di clientela, tale distinzione sarà espressamente indicata nella clausola di volta in volta rilevante. In assenza di specifica indicazione, le disposizioni si applicano indistintamente a entrambe le categorie. Il Cliente Consumer è identificato come la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale, priva di partita IVA, destinataria del Servizio per uso esclusivamente residenziale e privato. Il Cliente Business è

identificato come la persona giuridica, l'ente o la persona fisica titolare di partita IVA, che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale.

1.3 Qualora previsto dall'Offerta commerciale, ALPSIM potrà fornire ulteriori servizi supplementari e/o dispositivi hardware, secondo le condizioni economiche e le specifiche tecniche ivi indicate. La fornitura di tali servizi aggiuntivi è da intendersi complementare al Servizio principale e soggetta alle medesime condizioni contrattuali, salvo diversa pattuizione espressa.

1.4 La richiesta del Cliente è relativa alla fornitura del Servizio FTTC/FTTH così come specificato e descritto nella rispettiva Offerta (di seguito "Offerta"), alle condizioni economiche ivi riportate, sulla base delle presenti condizioni contrattuali, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. La richiesta e i relativi allegati costituiscono e formano parte integrante del presente contratto di fornitura del Servizio (di seguito "Contratto"). In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali e le condizioni economiche riportate nell'Offerta, queste ultime prevarranno limitatamente alle materie in esse espressamente disciplinate.

1.5 *Tipologie di Servizio e caratteristiche tecniche.* L'offerta commerciale di ALPSIM può prevedere, di volta in volta, diverse tipologie di servizi di connettività su rete fissa, tra cui, a titolo esemplificativo: connettività in tecnologia FTTC (fibra fino all'armadio di distribuzione stradale, rame nell'ultimo tratto verso il Cliente) e connettività in tecnologia FTTH (fibra ottica fino ai locali del Cliente, con prestazioni superiori in termini di velocità e latenza). Le caratteristiche tecniche dei singoli Servizi — inclusi i parametri di qualità attesi quali velocità massima teorica in download e upload, latenza media e disponibilità del Servizio — sono riportate nel materiale informativo e nell'Offerta commerciale associata, conformemente agli obblighi di trasparenza di cui al Regolamento (UE) 2015/2120 (Open Internet) e alle delibere AGCom in materia.

1.6 Il Contratto, insieme con il materiale informativo ulteriore, inclusa la Carta dei Servizi e il documento di trasparenza tariffaria, è pubblicato nella sezione apposita del sito internet www.alpsim.it, dove può essere consultato e scaricato in qualsiasi momento dal Cliente, nel rispetto degli obblighi informativi di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e alla delibera AGCom n. 519/15/CONS e successive modifiche.

Art. 2 Accettazione della Richiesta e Conclusione del Contratto

2.1 Il Cliente può manifestare la propria volontà di aderire al Contratto tramite mezzi di comunicazione a distanza, ovvero recandosi presso uno dei punti vendita autorizzati e sottoscrivendo i relativi documenti contrattuali. Tale volontà, formalmente espressa, costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile. Il Cliente garantisce la veridicità e correttezza dei dati forniti, mantenendo ALPSIM indenne da qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati non veritieri o inesatti, ivi incluse eventuali responsabilità nei confronti di terzi.

2.2 Diritto di ripensamento del Cliente Consumer e richiesta di esecuzione immediata.

Qualora il Contratto venga concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), Parte III, Titolo III, Capo I, nonché le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 259/2003 e successive modificazioni. Al Cliente Consumer è riconosciuto il diritto di recesso (c.d. diritto di ripensamento) entro quattordici (14) giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo. Tuttavia, in considerazione della natura del Servizio FTTC/FTTH — che richiede l'intervento fisico di un tecnico per l'installazione dell'impianto presso i locali del Cliente — al momento della sottoscrizione il Cliente Consumer è invitato a dichiarare espressamente se intende richiedere l'avvio immediato delle operazioni di installazione e attivazione del Servizio prima della scadenza del periodo di ripensamento. In tale evenienza si applicano le seguenti disposizioni, differenziate in base allo stato di avanzamento dell'installazione:

- **Installazione non ancora eseguita:** qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento entro i quattordici (14) giorni e l'intervento tecnico non sia ancora stato effettuato, il recesso è privo di costi e ALPSIM

provvederà al rimborso integrale degli eventuali importi già corrisposti entro trenta (30) giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso;

- **Installazione completata — decadenza del diritto di ripensamento:** qualora il Cliente abbia espressamente richiesto l'avvio immediato dell'installazione e il tecnico incaricato da ALPSIM abbia già completato l'intervento presso i locali del Cliente (posa dei cavi, installazione della borchia e/o attivazione della linea), il servizio di installazione deve intendersi integralmente eseguito ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo. In tal caso il diritto di ripensamento è decaduto con riferimento ai costi di installazione sostenuti da ALPSIM, i quali non sono rimborsabili. Il Cliente potrà comunque recedere dal Contratto secondo le modalità ordinarie previste dall'art. 5 delle presenti Condizioni Generali, con applicazione del preavviso di trenta (30) giorni e del costo di disattivazione previsto dall'Offerta;
- **Installazione parzialmente eseguita:** qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento entro i quattordici (14) giorni e l'intervento tecnico sia stato avviato ma non completato, il Cliente è tenuto a corrispondere ad ALPSIM un importo proporzionale alle attività di installazione effettivamente svolte fino alla data di comunicazione del recesso, come determinato da ALPSIM sulla base dei costi tecnici sostenuti. Gli eventuali importi eccedenti già corrisposti verranno rimborsati entro trenta (30) giorni.

2.3 La proposta contrattuale, rappresentata dalla Richiesta, ha natura di proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c., ed è valida per il periodo specificato al successivo punto 2.4. La proposta, una volta formalizzata, impegna il Cliente per tutta la durata del periodo di irrevocabilità, fermo restando il diritto di ripensamento riconosciuto al Cliente Consumer ai sensi della normativa consumeristica applicabile e nei limiti di cui al precedente punto 2.2.

2.4 ALPSIM si riserva il diritto di accettare la proposta contrattuale entro trenta (30) giorni dalla data di sottoscrizione della Richiesta da parte del Cliente. L'accettazione potrà avvenire mediante: (i) la sottoscrizione della Richiesta con contestuale consegna di una copia della stessa al Cliente; (ii) la trasmissione a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento o tramite corriere con ricevuta di consegna; (iii) l'utilizzo di modalità elettroniche certificate, quali firma digitale qualificata, firma elettronica avanzata, firma remota o strumenti analoghi conformi al Regolamento eIDAS (Regolamento UE n. 910/2014); (iv) l'avvio delle operazioni di installazione e/o attivazione del Servizio FTTC/FTTH con contestuale comunicazione al Cliente, che costituisce in ogni caso accettazione valida della proposta. Il mancato riscontro di ALPSIM entro il predetto termine di trenta giorni equivale a rifiuto della proposta, senza necessità di comunicazione esplicita.

2.5 La comunicazione al Cliente dell'accettazione della proposta secondo le modalità previste al punto 2.4 costituisce la conclusione formale del Contratto. A partire da tale momento, il Contratto produce pienamente i suoi effetti giuridici, nel rispetto della normativa applicabile e delle presenti Condizioni Generali. ALPSIM consegnerà o trasmetterà al Cliente, su supporto durevole, copia del Contratto concluso, conformemente agli obblighi informativi di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

2.6 *Condizioni per la validità del Contratto.* La conclusione del Contratto è condizionata al pagamento da parte del Cliente di eventuali importi dovuti per promozioni in corso di validità al momento della sottoscrizione. Qualora il Cliente non provveda al pagamento totale o anche solo parziale di quanto dovuto entro trenta (30) giorni dalla sottoscrizione del Contratto, ALPSIM avrà facoltà di considerare il Contratto privo di efficacia, con conseguente mancata erogazione del Servizio e/o impossibilità di procedere con le pratiche di installazione. Nel caso in cui il pagamento parziale non venga regolarizzato entro il termine sopra indicato, ALPSIM provvederà al rimborso di quanto corrisposto dal Cliente.

Art. 2.7 — Verifica degli insoluti in fase di nuova attivazione. ALPSIM si riserva il diritto di verificare, in sede di nuova attivazione del Servizio, l'eventuale presenza

di posizioni debitorie insolute riferibili al medesimo Cliente, identificato tramite codice fiscale o partita IVA, relative a contratti precedenti o in essere. Qualora risultino importi non ancora saldati, ALPSIM potrà subordinare l'accettazione della nuova proposta contrattuale all'integrale pagamento delle somme dovute. Il Cliente prende atto che la presenza di insoluti a proprio carico costituisce motivo legittimo di rifiuto della nuova proposta da parte di ALPSIM, senza che ciò comporti alcuna responsabilità in capo a quest'ultima. Qualora il Cliente abbia corrisposto importi a titolo di costi di attivazione, spedizione o altri oneri accessori nell'ambito della nuova richiesta contrattuale, e non provveda al pagamento degli insoluti pregressi entro il termine comunicato da ALPSIM, quest'ultima si riserva la facoltà di trattenere detti importi a titolo di compensazione parziale o totale del debito preesistente, ai sensi dell'art. 1243 del Codice Civile. In tal caso, gli importi trattenuti non saranno rimborsati al Cliente, il quale rinuncia sin d'ora a qualsiasi pretesa restitutoria in relazione agli stessi.

Art. 3 Corrispettivi, Modalità di Pagamento e Condizioni Economiche

3.1 Il Cliente si impegna a corrispondere ad ALPSIM gli importi previsti nell'Offerta, nei termini ivi indicati e con le modalità di pagamento anticipato descritte nell'Allegato Offerta. I corrispettivi sono determinati in base alle condizioni economiche vigenti al momento della sottoscrizione del Contratto e possono essere aggiornati secondo le modalità di cui all'art. 9 delle presenti Condizioni Generali.

3.2 *Disciplina dell'IVA.* Gli importi indicati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto si intendono:

- **per i Clienti Consumer:** IVA inclusa, salvo ove diversamente specificato;
- **per i Clienti Business:** IVA esclusa, salvo ove diversamente specificato.

L'aliquota IVA applicabile è quella vigente al momento dell'emissione della fattura, conformemente alla normativa tributaria italiana. Eventuali variazioni dell'aliquota IVA disposte per legge si rifletteranno automaticamente sugli importi addebitati, senza che ciò costituisca modifica contrattuale soggetta alle procedure di cui all'art. 9.

3.3 *Modalità di pagamento.* Il Servizio è erogato con addebito mensile anticipato. I metodi di pagamento accettati sono: (i) addebito diretto su conto corrente bancario (SEPA Direct Debit), ai sensi del Regolamento UE n. 260/2012; (ii) addebito su carta di credito (anche prepagata) o carta di debito dei principali circuiti internazionali; (iii) carte conto abilitate.

Qualora il Cliente scelga il pagamento tramite addebito SEPA, la sottoscrizione del presente Contratto costituisce contestuale rilascio del mandato SEPA a favore di ALPSIM (Creditore ID: IT68ZZZ000003135380214), con autorizzazione a disporre addebiti ricorrenti sul conto corrente indicato. Il mandato ha natura continuativa e copre tutti i periodi di fatturazione per l'intera durata del Contratto.

Il Cliente ha facoltà di aggiornare in qualsiasi momento il proprio metodo di pagamento, ivi inclusa la sostituzione dell'IBAN o il cambio di strumento (da carta a conto corrente o viceversa), tramite la propria area riservata MYAREA.

L'aggiornamento effettuato dal Cliente tramite MYAREA, in quanto canale autenticato, costituisce manifestazione di volontà valida e sufficiente: in caso di sostituzione dell'IBAN, l'operazione equivale al rilascio di un nuovo mandato SEPA sul conto indicato, con contestuale revoca del precedente, senza necessità di ulteriore sottoscrizione cartacea. In caso di cambio di metodo di pagamento verso strumenti diversi dal conto corrente, il mandato SEPA precedentemente rilasciato si intende automaticamente revocato dalla data di decorrenza del nuovo metodo. Il Cliente dichiara e garantisce di essere il titolare o il delegato espressamente autorizzato di ogni conto corrente o strumento di pagamento inserito nel proprio profilo MYAREA, sia in fase di sottoscrizione del Contratto sia in occasione di qualsiasi aggiornamento successivo. ALPSIM declina ogni responsabilità per addebiti stornati o contestati da terzi derivanti dall'inserimento non autorizzato di coordinate bancarie altrui; in tali casi, il Cliente rimane integralmente responsabile nei confronti di ALPSIM per gli importi dovuti e non incassati, nonché per i costi

amministrativi connessi alla gestione degli insoluti, ivi incluse le eventuali commissioni bancarie di restituzione dell'addebito (c.d. *return fee*).

Il Cliente si impegna a mantenere valido e capiente il metodo di pagamento indicato per tutta la durata del Contratto, comunicando tempestivamente ad ALPSIM qualsiasi variazione tramite MYAREA. Il Servizio non prevede la possibilità di sospensione temporanea volontaria; è consentita esclusivamente la disattivazione definitiva secondo le modalità di cui all'art. 5. Tutte le Offerte sono prive di vincoli contrattuali minimi di durata, salvo diversa indicazione nell'Offerta stessa.

3.4 *Mancato pagamento e procedure di recupero crediti.* Qualora il rinnovo del pagamento non venga effettuato nei termini previsti, ALPSIM, al fine di garantire la continuità del Servizio, adoterà la seguente procedura:

- **Comunicazione:** ALPSIM informerà tempestivamente il Cliente, tramite i canali indicati all'art. 11 del presente Contratto, dell'importo insoluto, delle modalità di pagamento disponibili e del termine entro il quale provvedere alla regolarizzazione per evitare la sospensione del Servizio. ALPSIM potrà inviare più comunicazioni di sollecito prima di procedere con le misure di cui al punto successivo, senza che ciò costituisca rinuncia al diritto di agire per il recupero del credito;
- **Termine di mora:** decorso inutilmente il termine indicato nelle comunicazioni di sollecito senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, ALPSIM potrà procedere alla sospensione e/o disattivazione della linea, fermo restando il diritto di ALPSIM di richiedere il pagamento degli importi dovuti per il Servizio fruito fino alla data di disattivazione.
- **Recupero crediti:** in caso di persistente inadempimento, ALPSIM si riserva il diritto di avvalersi di ogni rimedio legale disponibile per il recupero delle somme dovute, ivi incluso l'affidamento del credito a società specializzate nel recupero crediti, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Sugli importi non pagati potranno maturare interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. n. 231/2002 per i Clienti Business, ovvero nella misura degli interessi legali di cui all'art. 1284 c.c. per i Clienti Consumer, a decorrere dalla data di scadenza del termine di pagamento.

3.5 *Risoluzione del Contratto per inadempimento.* ALPSIM si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, tramite semplice comunicazione scritta al Cliente, in caso di inadempimento da parte di quest'ultimo delle obbligazioni contrattuali, e in particolare in caso di: (i) mancato pagamento dei corrispettivi dovuti; (ii) violazione grave o reiterata delle condizioni d'uso di cui all'art. 8; (iii) comunicazione di dati falsi o inesatti in sede di sottoscrizione del Contratto. Resta fermo il diritto di ALPSIM di richiedere il pagamento dei corrispettivi maturati fino al momento della risoluzione, oltre al risarcimento per eventuali danni ulteriori derivanti dall'inadempimento.

3.6 *Costi di disattivazione e cessazione del Servizio.* In caso di disattivazione, cessazione o sospensione del Servizio FTTC/FTTH per qualsiasi causa, incluso il recesso volontario del Cliente, ALPSIM potrà addebitare un costo di gestione disattivazione "una tantum" quale corrispettivo per le attività tecniche e amministrative connesse alla cessazione del rapporto contrattuale (disattivazione della linea e/o disinstallazione degli apparati da parte del tecnico incaricato). Tale costo sarà indicato in modo chiaro e trasparente nel documento di trasparenza tariffaria, ai sensi della delibera AGCom n. 413/14/CONS e successive modificazioni. Il Cliente conserverà l'accesso al Servizio fino alla data di disattivazione, in conformità al preavviso di trenta (30) giorni previsto dal presente Contratto. Qualora, nell'ambito dell'Offerta sottoscritta, sia prevista la fornitura di un Apparato in comodato d'uso (conto deposito), il Cliente è tenuto a restituirlo ad ALPSIM entro trenta (30) giorni dalla cessazione del Contratto, secondo le modalità comunicate da ALPSIM.

3.7 Il rimborso di eventuali somme non dovute, ove riconosciuto, sarà effettuato da ALPSIM entro trenta (30) giorni dalla data di accertamento del relativo diritto,

mediante lo stesso strumento di pagamento utilizzato dal Cliente per il versamento originario, salvo diverso accordo tra le parti. In caso di recesso di ALPSIM, qualora il Cliente abbia maturato un credito eccedente rispetto al periodo di utilizzo effettivo del Servizio, ALPSIM provvederà al rimborso mediante bonifico bancario su conto corrente indicato dal Cliente.

3.8 *Pagamento rateizzato tramite servizi di Buy Now Pay Later.* Ove previsto dall'Offerta commerciale vigente, ALPSIM potrà offrire al Cliente la possibilità di rateizzare il pagamento degli importi dovuti in fase di checkout, tramite servizi di pagamento dilazionato di terze parti (c.d. Buy Now Pay Later). La disponibilità di tale opzione è rimessa alla discrezione di ALPSIM, che si riserva la facoltà di attivarla, modificarla o rimuoverla in qualsiasi momento, senza che ciò costituisca modifica delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 10 del presente Contratto. Il pagamento rateizzato riguarda esclusivamente gli importi una tantum dovuti in fase di checkout e non si applica al canone ricorrente del Servizio, che rimane soggetto alle modalità di pagamento anticipato di cui all'art. 3.3.

Il rapporto di pagamento rateizzato si instaura direttamente tra il Cliente e il provider del servizio di Buy Now Pay Later prescelto, il quale applica proprie condizioni contrattuali, effettua autonome verifiche di affidabilità creditizia e determina in via esclusiva l'approvazione o il diniego della rateizzazione richiesta. ALPSIM non è parte di tale rapporto e declina ogni responsabilità in relazione alle decisioni del provider, ivi incluso il mancato accoglimento della richiesta di rateizzazione.

Qualora, a seguito della rateizzazione, il Cliente abbia diritto a un rimborso ai sensi del presente Contratto, ALPSIM si attiverà per richiedere al provider l'annullamento delle rate future e il rimborso delle rate già corrisposte. Il rimborso sarà elaborato entro sette (7) giorni lavorativi dalla data in cui ne è riconosciuto il diritto. I tempi di effettivo accredito dipendono dai circuiti bancari e dal provider e potranno variare, indicativamente, da cinque (5) a dieci (10) giorni lavorativi dalla data di elaborazione. Il Cliente non subirà alcun costo aggiuntivo in relazione al rimborso.

Art. 4 Attivazione del Servizio e Installazione

4.1 *Durata del Contratto e tempistiche di installazione.* Il presente Contratto ha durata indeterminata, salvo diverse disposizioni contenute nelle singole Offerte commerciali. L'erogazione del Servizio è subordinata all'installazione dell'impianto dedicato presso i locali del Cliente, a cura di un tecnico autorizzato inviato direttamente da ALPSIM, previo appuntamento. L'installazione corrispondente al Servizio prescelto viene normalmente eseguita entro dieci (10) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto. In presenza di particolari criticità tecniche o logistiche, ALPSIM si riserva il diritto di completare l'installazione entro un termine massimo di quarantacinque (45) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto. ALPSIM garantisce il rispetto dei tempi di installazione nel 90% dei casi, salvo impedimenti derivanti da ragioni di natura tecnica non imputabili ad ALPSIM, ovvero in presenza di cause di forza maggiore o eventi imprevedibili.

4.2 *Obblighi di collaborazione del Cliente.* Al fine di consentire ai tecnici autorizzati di eseguire l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione e a garantire il libero e agevole accesso al luogo di intervento. Tale obbligo si estende anche a eventuali passaggi necessari in parti condominiali comuni o in aree di proprietà di terzi.

4.3 *Modalità di installazione per le tecnologie FTTC/FTTH.* Le operazioni di installazione del Servizio ALPSIM comprendono, a seconda della tecnologia attivata:

- **FTTC:** adeguamento e/o utilizzo di impiantistica preesistente; posa di cavo di collegamento tra l'armadio di distribuzione stradale e i locali del Cliente.
- **FTTH:** posa di cavo in fibra ottica fino ai locali del Cliente; installazione della borchia ottica (ONT);

A seguito del positivo completamento dell'intervento da parte del tecnico incaricato, ALPSIM procederà all'attivazione del Servizio richiesto. L'accesso a

Internet avverrà tramite un dispositivo collegato mediante singolo cavo Ethernet direttamente all'impianto e/fo alla borchia fornita in dotazione.

4.4 Impossibilità di attivazione e diritto al rimborso. Nel caso in cui l'attivazione del Servizio risulti tecnicamente impossibile, tale circostanza dovrà essere accertata direttamente dal tecnico autorizzato incaricato da ALPSIM. Parimenti, qualora il Cliente non ritenesse soddisfacente la velocità di connessione rilevata e comunicata dal tecnico in fase di installazione, avrà facoltà di rinunciare all'attivazione. In tali ipotesi, eventuali importi già corrisposti dal Cliente verranno integralmente rimborsati.

4.5 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano, ove compatibili, anche agli eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero rendersi necessari nel corso della vigenza del Contratto, nonché alle operazioni di disattivazione del Servizio a seguito della cessazione dello stesso. Il Cliente ha facoltà di revocare in qualsiasi momento la richiesta di attivazione/installazione, comunicandolo ad ALPSIM tramite i canali dedicati del Servizio Clienti indicati nell'art. 11 del presente Contratto.

4.6 Dismissione dell'impianto e restituzione degli apparati. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, ALPSIM provvederà, se necessario, alla dismissione totale o parziale dell'impianto installato presso il Cliente. L'operazione di disinstallazione sarà eseguita da un tecnico incaricato da ALPSIM, previa comunicazione al Cliente, il quale sarà tenuto a consentire l'accesso ai locali ai fini della rimozione dell'impianto. Qualora il Cliente, nonostante esplicita richiesta da parte di ALPSIM, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro degli eventuali dispositivi concessi in comodato d'uso, ALPSIM avrà diritto ad addebitare al Cliente un importo pari al valore commerciale del dispositivo non restituito.

Art. 5 Recesso dal Contratto

5.1 Facoltà di recesso del Cliente. Il Contratto per l'erogazione del Servizio non prevede alcun vincolo contrattuale a carico del Cliente, il quale ha facoltà di recedere in qualsiasi momento, senza obbligo di motivazione, nel rispetto della normativa vigente. Al fine di garantire una gestione efficiente e rapida delle richieste, ALPSIM mette a disposizione del Cliente quale modalità preferenziale per l'esercizio del recesso la propria area personale riservata MYAREA, accessibile tramite il sito ufficiale, nella sezione "Richiesta disattivazione". La richiesta inoltrata tramite MYAREA è gestita in modalità automatizzata e non richiede l'invio di ulteriore documentazione. Resta in ogni caso salva la facoltà del Cliente di esercitare il diritto di recesso mediante gli ulteriori canali di comunicazione indicati all'art. 11 del presente Contratto. Il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di ALPSIM. ALPSIM garantisce che l'esercizio del diritto di recesso avvenga secondo modalità semplici, trasparenti e non discriminatorie, conformemente a quanto previsto dall'art. 105 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

5.2 Procedure di disattivazione. Qualora il Cliente eserciti il recesso mediante comunicazione scritta tramite mezzi certificati, ALPSIM si riserva la facoltà, nel rispetto delle procedure tecniche vigenti e al fine di garantire un'adeguata gestione delle operazioni di disattivazione, di comunicare al Cliente la corretta procedura di richiesta di disattivazione del Servizio. A titolo esemplificativo, ALPSIM potrà indicare al Cliente la possibilità di effettuare la richiesta tramite la propria area riservata MYAREA.

5.3 Facoltà di recesso di ALPSIM. ALPSIM si riserva il diritto di recedere unilateralmente dal Contratto in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta trasmessa con un preavviso minimo di trenta (30) giorni. Tale comunicazione potrà essere inoltrata mediante raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo comunicato dal Cliente, o ancora mediante sistemi di messaggistica approvati nel rispetto della normativa vigente.

5.4 Recesso in caso di modifiche contrattuali peggiorative. Qualora ALPSIM modifichi le condizioni contrattuali in senso peggiorativo per il Cliente, quest'ultimo ha il diritto di recedere dal Contratto senza penali, come previsto all'art. 9.1 delle presenti Condizioni Generali, entro trenta (30) giorni dalla

comunicazione della modifica, conformemente all'art. 109 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

5.5 Effetti del recesso da parte di ALPSIM. In caso di recesso esercitato da ALPSIM, il Cliente sarà tenuto esclusivamente al pagamento degli importi maturati per il periodo di effettiva fruizione del Servizio. Qualora il Cliente abbia maturato un credito eccedente rispetto al periodo di utilizzo effettivo del Servizio, ALPSIM provvederà al rimborso degli importi spettanti mediante bonifico bancario su conto corrente indicato dal Cliente, entro un termine massimo di trenta (30) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

Art. 6 Apparecchiature e Dispositivi: Vendita, Comodato d'Uso e Garanzia

6.1 Modalità di fornitura dei dispositivi. Qualora, in conformità all'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di ALPSIM di dispositivi necessari all'erogazione del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte nel sito www.alpsim.it e nell'Offerta commerciale. I dispositivi si distinguono come segue:

- **Apparato di terminazione di rete:** il dispositivo tecnico necessario alla terminazione della connessione presso i locali del Cliente (a titolo esemplificativo: ONT per le connessioni FTTH, modem/borchia per le connessioni FTTC) è fornito esclusivamente in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del Contratto. Il suo costo è incluso nel contributo di attivazione o, qualora previsto dall'Offerta, distribuito nel tempo secondo quanto indicato nel documento di trasparenza tariffaria. L'Apparato di terminazione di rete rimane di proprietà di ALPSIM. Alla cessazione del Contratto, ALPSIM si riserva la facoltà di richiederne la restituzione entro dodici (12) mesi dalla data di disattivazione del Servizio, secondo le modalità di cui all'art. 6.5. Decorso tale termine senza che ALPSIM abbia formulato richiesta di restituzione, il Cliente non è tenuto ad alcun obbligo di riconsegna e l'Apparato potrà essere dismesso a cura del Cliente nel rispetto della normativa vigente in materia di smaltimento dei rifiuti elettronici (D.Lgs. n. 49/2014);
- **Router e altri dispositivi accessori:** potranno essere forniti, a seconda dell'Offerta sottoscritta, in vendita diretta con trasferimento della piena proprietà in capo al Cliente al momento della consegna, oppure in comodato d'uso (conto deposito), restando in tal caso di proprietà di ALPSIM per tutta la durata del Contratto.

Nel caso di fornitura in comodato d'uso si applica la disciplina di cui agli artt. 1803 e seguenti del Codice Civile: il Cliente sarà tenuto a utilizzare l'Apparato con la diligenza del buon padre di famiglia e a restituirlo al termine del rapporto contrattuale nello stato di normale conservazione, fatta salva l'usura derivante dall'uso ordinario.

6.2 Regime di garanzia. La garanzia applicabile varia in funzione della modalità di fornitura e della tipologia del dispositivo:

- **Dispositivi nuovi, sia in vendita diretta che in comodato d'uso:** coperti dalla garanzia legale di conformità della durata di ventiquattro (24) mesi dalla data di consegna, ai sensi degli artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005). Per i dispositivi in vendita diretta, in caso di difetto il Cliente potrà rivolgersi anche al centro assistenza autorizzato del produttore secondo le modalità indicate nella documentazione allegata;
- **Dispositivi ricondizionati, sia in vendita diretta che in comodato d'uso:** coperti da garanzia legale di conformità della durata di dodici (12) mesi dalla data di consegna, prestata direttamente da ALPSIM, in conformità agli artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo come modificato dal D.Lgs. n. 170/2021.

Decorsi i termini di garanzia sopra indicati, eventuali interventi di riparazione o sostituzione del dispositivo saranno a carico del Cliente secondo i costi indicati nel documento di trasparenza tariffaria vigente al momento della richiesta.

In tutti i casi, la garanzia è espressamente esclusa nelle seguenti ipotesi:

a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuati dal Cliente o da personale non autorizzato da ALPSIM;

b) rimozione o alterazione dei codici identificativi del dispositivo o loro illeggibilità;

c) danni derivanti da negligenza del Cliente, uso improprio o mancanza di manutenzione;

d) malfunzionamenti dovuti a interruzioni impreviste della fornitura elettrica, inclusi eventi meteorologici;

e) utilizzo del dispositivo in modo non conforme alle istruzioni fornite da ALPSIM o dal produttore.

6.3 Segnalazione di guasti e riparazioni. In caso di difetti di funzionamento, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente l'anomalia al Servizio Assistenza Clienti di ALPSIM. Per i dispositivi in comodato d'uso, incluso l'Apparato di terminazione di rete, l'intervento sarà effettuato da ALPSIM o da personale autorizzato, che si riserva la facoltà di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Se il danno non rientra nella garanzia, ALPSIM si riserva di addebitare al Cliente i costi corrispondenti al valore commerciale del dispositivo. Per i dispositivi acquistati, il Cliente dovrà fare riferimento alla garanzia del produttore secondo le modalità indicate nella relativa documentazione.

6.4 Proprietà dei dispositivi e obblighi del Cliente. L'Apparato di terminazione di rete e i dispositivi concessi in comodato d'uso rimangono di esclusiva proprietà di ALPSIM. Il Cliente si impegna a:

- custodire e conservare i dispositivi con cura e diligenza, evitando qualsiasi uso improprio o non conforme alle istruzioni ricevute;
- non cedere a terzi i dispositivi a nessun titolo o causa;
- non smontare, manomettere o modificare i dispositivi per eseguire interventi di qualsiasi natura.

Il Cliente si impegna inoltre a mantenere i dispositivi liberi da sequestri, pignoramenti o qualsiasi atto pregiudizievole, assumendosi la responsabilità per eventuali danni derivanti dalla violazione di tale obbligo. Gli obblighi di cui al presente articolo non si applicano ai dispositivi acquistati, sui quali il Cliente acquista piena disponibilità dalla data di consegna.

6.5 Cessazione del Contratto e restituzione delle apparecchiature. La cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, comporta l'automatica cessazione del comodato d'uso. Il Cliente non è tenuto ad alcuna restituzione nel caso di dispositivo acquistato. Nel caso di router e altri dispositivi accessori in comodato d'uso, la restituzione è a carico e responsabilità del Cliente. Entro trenta (30) giorni dalla data di disattivazione del Servizio, il Cliente dovrà provvedere a proprie spese alla spedizione dei dispositivi al seguente indirizzo: ALPSIM S.r.l., Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ).

Qualora il Cliente non provveda alla restituzione entro il termine indicato, ALPSIM avrà facoltà di trattenere integralmente l'eventuale deposito cauzionale versato dal Cliente a garanzia dei dispositivi. Qualora il valore commerciale dei dispositivi non restituiti, determinato sulla base del listino vigente al momento della cessazione del Contratto, risulti superiore all'importo del deposito cauzionale, ALPSIM avrà facoltà di richiedere al Cliente il pagamento della differenza. Qualora non sia stato versato alcun deposito cauzionale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad ALPSIM un importo pari all'intero valore commerciale dei dispositivi non restituiti.

Per l'Apparato di terminazione di rete si applica quanto previsto all'art. 6.1.

6.6 Rimborsi conseguenti alla restituzione del dispositivo. Qualora, a seguito della cessazione del Contratto, sia prevista la restituzione di un dispositivo fornito in comodato d'uso e il Cliente abbia diritto a un rimborso, ALPSIM provvederà all'elaborazione dello stesso entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento del dispositivo. Una volta elaborato il rimborso, i tempi di riaccredito sono i seguenti:

a) rimborso su carta di credito: da 5 a 10 giorni lavorativi dalla data di elaborazione;

b) rimborso su conto corrente bancario: da 2 a 3 giorni lavorativi dalla data di elaborazione.

ALPSIM declina ogni responsabilità per ritardi imputabili ai circuiti bancari o agli istituti di pagamento coinvolti nel processo di riaccredito.

6.7 Sostituzione delle apparecchiature. ALPSIM si riserva il diritto di sostituire in qualsiasi momento i dispositivi in comodato d'uso, incluso l'Apparato di terminazione di rete, con apparati aventi caratteristiche e qualità equivalenti, per esigenze di aggiornamento tecnologico o per necessità operative, senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente, salvo quanto eventualmente previsto nel documento di trasparenza tariffaria.

Art. 7 Assistenza, Gestione delle Segnalazioni e Livelli di Servizio

7.1 Tipologie di assistenza garantite da ALPSIM. ALPSIM garantisce ai propri Clienti le seguenti tipologie di assistenza:

- **Assistenza amministrativa:** per la gestione di richieste relative ad aspetti commerciali, ordini, attivazione dei Servizi, gestione dell'abbonamento, pagamenti e fatture;
- **Assistenza tecnica:** per la gestione e risoluzione di problematiche inerenti al funzionamento del Servizio (disservizi, guasti).

7.2 Modalità di segnalazione da parte del Cliente. Il Cliente si impegna a segnalare eventuali anomalie o malfunzionamenti del Servizio mediante uno dei seguenti canali:

- Servizio clienti WhatsApp: 392 5700200
- E-mail: info@alpsim.it
- Servizio clienti telefonico: 0473 270284

Gli orari e le modalità di fruizione del Servizio Clienti sono disponibili sul sito www.alpsim.it.

7.3 Presa in carico delle segnalazioni. ALPSIM prenderà in carico la segnalazione del Cliente nel minor tempo possibile e comunque entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione, fornendo il supporto necessario per la gestione della richiesta. Le segnalazioni ricevute in giorni festivi o in orario di chiusura saranno prese in carico il primo giorno lavorativo utile.

7.4 Livelli di Servizio (SLA) e gestione dei guasti. I Clienti hanno diritto a Livelli di Servizio (SLA) dedicati, compresi nel canone del Servizio. Le segnalazioni possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. Per i servizi con accesso condiviso, ALPSIM garantisce, per i guasti bloccanti, un tempo di intervento pari a:

- 3 giorni lavorativi nel 95% dei casi, per segnalazioni effettuate tra le 8:00 e le 16:00 (Lunedì-Venerdì, esclusi festivi);
- 4 giorni lavorativi per tutti gli altri casi.

ALPSIM assicura il ripristino delle normali funzionalità attraverso: gestione e verifica amministrativa della segnalazione; analisi tecnica, diagnosi e collaudo del guasto segnalato.

7.5 Definizione e casistiche di «intervento a vuoto». Nel caso in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti che il Servizio risulti perfettamente funzionante o che il malfunzionamento sia causato da fattori non imputabili ad ALPSIM, l'intervento sarà qualificato come "intervento a vuoto". A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano tra le casistiche di intervento a vuoto le seguenti situazioni:

- a) Presenza di dispositivi non compatibili con il Servizio fornito da ALPSIM;
- b) Errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non conforme alle indicazioni fornite dal supporto tecnico ALPSIM;
- c) Malfunzionamenti derivanti da personal computer, router o altri dispositivi del Cliente non correttamente configurati o difettosi;
- d) Mancanza di alimentazione elettrica;
- e) Cavo Ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamenti o modifiche dell'impianto) eseguiti dal Cliente o da terze parti non autorizzate.

È altresì considerato "intervento a vuoto" l'intervento del tecnico ALPSIM finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto qualora: (i) il Cliente non sia presente all'indirizzo concordato; (ii) il Cliente, pur presente, non consenta l'accesso del tecnico agli spazi funzionali all'installazione (es. spazi comuni condominiali). In caso di intervento a vuoto, sarà addebitato al Cliente un importo pari a Euro 60,00 (sessanta/00) IVA inclusa a titolo di rimborso dei costi sostenuti da ALPSIM.

7.6 Ritardi nella risoluzione e riconoscimento di penale. Per i disservizi imputabili ad ALPSIM e risolti oltre i tempi definiti negli SLA, il Cliente potrà richiedere una penale calcolata secondo la seguente formula: Penale = numero di giorni di ritardo x canone giornaliero dell'accesso x 1,50. Il canone giornaliero è determinato suddividendo il canone mensile per 30 giorni. Dal tempo SLA saranno escluse sospensioni dovute a: cause di forza maggiore; mancato rilascio di autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati; ubicazione del Cliente in «aree speciali» o «località disagiate»; irrimediabilità o impossibilità di accesso presso la sede del Cliente per cause a lui imputabili. In caso di disservizi di particolare durata o gravità, ALPSIM si riserva la facoltà di adottare, a propria discrezione e in accordo con il Cliente, soluzioni straordinarie di tutela, valutate caso per caso in funzione della durata e della gravità del disservizio, anche in deroga alle condizioni economiche ordinariamente previste dal presente Contratto.

7.7 Continuità del Servizio e manutenzioni. ALPSIM garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fermo restando che potrà essere sospeso temporaneamente per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle infrastrutture di rete. In caso di interruzione pianificata, ALPSIM comunicherà al Cliente, con congruo preavviso, la data, l'orario previsto e la durata stimata dell'interruzione.

Art. 8 Modalità di Erogazione del Servizio, Qualità, Malfunzionamenti e Reclami

8.1 Standard di qualità del Servizio. ALPSIM si impegna a garantire la fornitura del Servizio in conformità con i livelli di qualità previsti dalla propria Carta dei Servizi, dalle condizioni generali applicabili al fornitore di rete e dai parametri minimi fissati dall'AGCom ai sensi della delibera n. 348/18/CONS e successive modificazioni, nonché in conformità al Regolamento (UE) 2015/2120 sull'Open Internet e alle Linee Guida del BEREC in materia di net neutrality.

8.2 Sospensione del Servizio per cause tecniche o di forza maggiore. ALPSIM si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio, comunicandolo preventivamente al Cliente ove tecnicamente possibile, ovvero senza preavviso in caso di urgenza, e senza responsabilità alcuna nei confronti del Cliente, nelle seguenti circostanze: (i) guasti tecnici all'infrastruttura di rete propria o di terzi; (ii) interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria programmati sulla rete; (iii) aggiornamenti tecnologici necessari per l'ammodernamento della rete; (iv) qualsiasi altra circostanza riconducibile a eventi di forza maggiore, caso fortuito o fatto di terzi non imputabile ad ALPSIM, ai sensi degli artt. 1218 e 1256 del Codice Civile.

8.3 Procedura di reclamo. Qualora il Cliente rilevi un mancato rispetto dei livelli di qualità del Servizio ovvero abbia motivo di contestare addebiti o comportamenti di ALPSIM, potrà presentare reclamo circostanziato, secondo la procedura di seguito descritta, in conformità alla delibera AGCom n. 347/18/CONS (Testo integrato dei procedimenti di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori – TURC) e successive modificazioni:

- il reclamo dovrà specificare: l'utenza interessata, i dati temporali (data e orario del disservizio), le circostanze che hanno dato origine alla contestazione, la documentazione a supporto e ogni ulteriore elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto della contestazione;
- il reclamo potrà essere presentato tramite i canali indicati all'art. 11 del presente Contratto;
- il reclamo dovrà essere presentato entro e non oltre novanta (90) giorni dal verificarsi dell'evento contestato ovvero, in caso di reclami relativi a fatture o addebiti, entro sessanta (60) giorni dalla data di scadenza della fattura o dall'addebito contestato;
- ALPSIM risponderà al reclamo entro trenta (30) giorni dal ricevimento, fornendo una risposta motivata e indicando le misure adottate o da adottare. In caso di reclamo fondato, ALPSIM procederà all'eventuale indennizzo o rimborso nel rispetto degli standard previsti dalla propria Carta dei Servizi e dalla normativa AGCom vigente.

8.4 Esclusione di responsabilità di ALPSIM per cause non imputabili. ALPSIM non potrà essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti, interruzioni o riduzioni della banda del Servizio dovuti a cause non imputabili alla stessa. A titolo esemplificativo e non esaustivo, ALPSIM declina ogni responsabilità nei seguenti casi:

- i) eventi di forza maggiore o cause di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c.;
- ii) eventi atmosferici di particolare gravità (neve, ghiaccio, tempeste, fulmini);
- iii) sovraccarichi della rete di telecomunicazione, nonché guasti o disservizi relativi alla rete di operatori terzi;
- iv) utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente o interventi non autorizzati sugli apparati forniti da ALPSIM;
- v) malfunzionamenti nei dispositivi del Cliente non forniti da ALPSIM;
- vi) indisponibilità della linea indicata dal Cliente come necessaria per il Servizio;
- vii) mancato consenso del titolare dell'impianto telefonico o errata comunicazione di dati da parte del Cliente.

Ferme restando le esclusioni di cui sopra, ALPSIM si impegna a mantenere standard qualitativi elevati e a monitorare costantemente le prestazioni del Servizio. Qualora, per cause imputabili ad ALPSIM e non riconducibili alle fattispecie di cui al presente articolo, le prestazioni del Servizio si riducessero in modo significativo e continuativo al di sotto delle soglie minime previste dalla normativa vigente e dalla Carta dei Servizi, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto senza costi di disattivazione, previa segnalazione scritta ad ALPSIM e decorso inutilmente un termine di trenta (30) giorni concesso ad ALPSIM per il ripristino delle prestazioni contrattuali. Tale diritto si aggiunge a quanto già previsto dall'art. 5.4 in caso di modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali.

8.5 Servizio VoIP. ALPSIM offre, su richiesta del Cliente, un servizio di telefonia su protocollo Internet (VoIP) al corrispettivo mensile indicato nell'Offerta commerciale, comprensivo di chiamate illimitate verso numerazioni fisse e mobili nazionali. Il Servizio VoIP è un servizio opzionale aggiuntivo, strettamente vincolato alla presenza di un piano dati attivo presso ALPSIM: non è possibile attivare o mantenere il Servizio VoIP in assenza di un piano dati attivo, mentre è possibile disattivare il solo Servizio VoIP mantenendo attivo il piano dati.

Attivazione. Il Servizio VoIP può essere richiesto dal Cliente contestualmente alla sottoscrizione del piano dati o in un momento successivo. Per i Servizi FTTC/FTTH, il Servizio VoIP viene attivato il giorno stesso dell'installazione dell'impianto presso i locali del Cliente, contestualmente all'attivazione della connessione dati. A seguito dell'attivazione, il team ALPSIM contatterà il Cliente per fornire i parametri di configurazione necessari.

Tempistiche per la numerazione. Le tempistiche variano in base alla modalità scelta:

- Nuovo numero: la nuova numerazione sarà attiva entro 2 giorni lavorativi dalla data di installazione e attivazione del Servizio;
- Portabilità: il trasferimento del numero esistente avviene in circa 7-14 giorni lavorativi dalla data di installazione e attivazione del Servizio. Per avviare la procedura di portabilità è necessario che il Cliente fornisca il codice di migrazione rilasciato dall'operatore cedente. ALPSIM comunicherà al Cliente la data prevista per il passaggio del numero non appena disponibile.

Funzionamento tecnico. Il Servizio VoIP consente di effettuare e ricevere chiamate telefoniche mediante la trasmissione della voce attraverso la connessione dati (protocollo Internet), anziché tramite la rete telefonica tradizionale. La qualità e la continuità del Servizio dipendono pertanto dalla disponibilità e dalla qualità della connessione dati attiva. Per fruire del Servizio è necessario disporre di un dispositivo compatibile con il protocollo VoIP (quale, a titolo esemplificativo, un cordless VoIP, un telefono IP, un router VoIP, un adattatore analogico ATA o un'applicazione softphone), la cui configurazione e il cui corretto funzionamento sono di esclusiva responsabilità del Cliente. La configurazione del dispositivo avviene tramite i parametri forniti da ALPSIM a seguito dell'attivazione. Il Servizio

VoIP può essere configurato su un numero illimitato di dispositivi compatibili. Il piano include una contemporaneità di default, intesa come numero di chiamate simultane attivabili; eventuali contemporaneità aggiuntive sono disponibili ai costi indicati nel documento di trasparenza tariffaria e nel dettaglio costi dell'Offerta commerciale sottoscritta.

Destinazioni ammesse e traffico non incluso. Il Servizio comprende chiamate illimitate esclusivamente verso numerazioni fisse e mobili nazionali. Trattandosi di un piano prepagato a chiamate illimitate verso destinazioni nazionali, non è tecnicamente possibile generare costi aggiuntivi: sono pertanto automaticamente bloccate le chiamate verso numerazioni internazionali e verso numerazioni a tariffazione speciale o a sovrapprezzo (quali, a titolo esemplificativo, numerazioni con prefisso 199, 899, 166, 144, 709 e analoghe secondo il Piano Nazionale di Numerazione vigente). Il servizio di trasferimento di chiamata non è disponibile nell'ambito del presente Servizio VoIP.

Attivazione e portabilità. Il Cliente può richiedere l'attivazione del Servizio VoIP tramite assegnazione di una nuova numerazione con prefisso geolocalizzato presso il proprio indirizzo, oppure tramite portabilità di un numero fisso già esistente presso altro operatore, secondo le procedure previste dalla normativa AGCom vigente. In caso di assegnazione di nuovo numero, il prefisso riflette la localizzazione dichiarata dal Cliente al momento dell'attivazione.

Cessazione del piano dati e portabilità del numero. In caso di disattivazione del piano dati, per qualsiasi causa, il Servizio VoIP cesserà contestualmente. Il Cliente avrà facoltà di richiedere la portabilità del proprio numero verso altro operatore entro trenta (30) giorni dalla data di cessazione del piano dati. Decorso inutilmente tale termine senza che sia pervenuta alcuna richiesta di portabilità, ALPSIM procederà alla definitiva dismissione del numero, senza che ciò comporti alcun obbligo o responsabilità in capo ad ALPSIM.

Disattivazione del Servizio VoIP. Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la disattivazione del solo Servizio VoIP, mantenendo attivo il piano dati, contattando il servizio clienti ALPSIM tramite i canali indicati all'art. 7.2 del presente Contratto. La disattivazione del Servizio VoIP non comporta la cessazione automatica del piano dati, che rimane attivo secondo le condizioni contrattuali in essere. Qualora il Cliente intenda cessare anche il piano dati, dovrà effettuare una distinta richiesta di disattivazione seguendo le procedure di cui all'art. 5 del presente Contratto.

Chiamate di emergenza. Il Cliente è espressamente informato che, trattandosi di un servizio su protocollo Internet associato a una numerazione geolocalizzata, le chiamate verso i numeri di emergenza (112, 113, 115, 118 e analoghi) vengono instradate al centro di risposta corrispondente al prefisso geografico del numero assegnato, indipendentemente dalla posizione fisica effettiva del chiamante. Il Cliente prende atto di tale limitazione e si impegna a disporre di un mezzo di comunicazione alternativo per le chiamate di emergenza, sollevando ALPSIM da ogni responsabilità per eventuali conseguenze derivanti dal mancato instradamento alla centrale territorialmente competente.

Art. 9 Uso Corretto dei Servizi, Condotte Vietate, Sospensione e Risoluzione del Contratto

9.1 Il Cliente è pienamente responsabile dell'utilizzo corretto del Servizio e si impegna a non consentirne l'uso a terzi in modalità tali da causare danni o perturbare il funzionamento di sistemi informatici, reti di telecomunicazioni o servizi di altri utenti, ledere diritti di terzi, violare norme di legge o diritti di proprietà intellettuale. Sono espressamente vietate le seguenti pratiche, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: spamming, phishing, pharming, denial of service (DoS/DDoS), distribuzione di malware o contenuti illeciti, e qualsiasi altra attività illecita ai sensi della normativa italiana ed europea vigente.

9.2 Il Cliente garantisce che qualsiasi materiale, dato o messaggio diffuso attraverso il Servizio non violi leggi o diritti di terzi, compresi i diritti di proprietà intellettuale, il diritto alla privacy e i diritti della personalità, e che tale materiale sia legalmente detenuto, non abbia contenuti diffamatori, osceni, discriminatori o comunque contrari all'ordine pubblico e al buon costume. Il Cliente si assume ogni responsabilità civile e penale derivante dalla diffusione di tali contenuti e si

impegna a manlevare e tenere indenne ALPSIM da ogni conseguenza dannosa, ivi incluse le spese legali sostenute.

9.3 ALPSIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio qualora riscontri attività illecite o fraudolente, incluso l'abuso o l'uso improprio del Servizio a danno di ALPSIM, del Cliente o di terzi, nonché in presenza di violazioni delle presenti condizioni d'uso. In tali casi, ALPSIM potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con effetto immediato dalla comunicazione scritta al Cliente. La sospensione cautelativa del Servizio non costituisce inadempimento da parte di ALPSIM né dà luogo a diritto di rimborso o indennizzo in capo al Cliente.

9.4 Qualora venga rilevato un uso del Servizio in violazione delle leggi applicabili o del Contratto, o in presenza di volumi di traffico anomali, ALPSIM potrà sospendere il Servizio, anche senza preavviso nei casi di urgenza, riservandosi la facoltà di risolvere il Contratto e avvalersi di ulteriori rimedi legali, ivi inclusa la segnalazione all'Autorità giudiziaria o alle Autorità amministrative competenti.

9.5 *Divieto di rivendita e utilizzo conforme.* Il Cliente è tenuto a utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, conformemente alla legge vigente e alle presenti condizioni contrattuali. In particolare, il Cliente si impegna a: (i) non rivendere il Servizio a terzi, né a costituire attività di intermediazione commerciale del Servizio; (ii) non utilizzare il Servizio con apparecchiature diverse da quelle espressamente autorizzate da ALPSIM; (iii) non aggirare o tentare di aggirare le limitazioni tecniche imposte dal Contratto o dalla rete; (iv) non accedere a reti, sistemi o dati senza autorizzazione.

9.6 *Criteri di utilizzo equo del traffico dati.* ALPSIM gestirà il traffico dati secondo criteri di uso equo, al fine di garantire un livello qualitativo adeguato a tutti i Clienti. Costituiscono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, utilizzi non conformi: (i) l'impiego del Servizio per attività di rivendita o fornitura a terzi non autorizzata; (ii) l'utilizzo mediante apparati o configurazioni tecniche finalizzate a generare traffico in modo automatico, massivo o continuativo non compatibile con un utilizzo ordinario; (iii) qualsiasi utilizzo che possa compromettere la stabilità o la qualità della rete. In presenza di utilizzi anomali, ALPSIM potrà contattare il Cliente per concordare una soluzione. In caso di mancata collaborazione o reiterato utilizzo non conforme, ALPSIM potrà adottare misure proporzionate, ivi inclusa la sospensione o cessazione del Servizio.

9.7 *Criteri di utilizzo equo del servizio VoIP.* Il Servizio VoIP è concepito per un utilizzo personale o aziendale ordinario. Sebbene preveda chiamate illimitate, il Cliente è tenuto a utilizzarlo in modo conforme alla sua destinazione d'uso e nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza. Costituiscono utilizzi non conformi, a titolo esemplificativo: volumi di chiamate anomali o incompatibili con un uso personale o aziendale standard, utilizzo mediante sistemi automatizzati di generazione di chiamate, impiego del Servizio per attività di call center non autorizzate o rivendita a terzi. In presenza di utilizzi anomali, ALPSIM si riserva la facoltà di contattare il Cliente per verificare le modalità di utilizzo e, in caso di mancata collaborazione o di reiterato utilizzo non conforme, di sospendere o cessare il Servizio, fermo restando il diritto al corrispettivo maturato fino alla data di sospensione.

Il Cliente si impegna altresì a utilizzare il Servizio VoIP in modo conforme alla legge e alla buona fede, astenendosi da qualsiasi utilizzo illecito o abusivo, ivi inclusi a titolo esemplificativo spam telefonico, robocalling e telemarketing non autorizzato. In caso di utilizzo non conforme, ALPSIM si riserva il diritto di sospendere o cessare il Servizio VoIP con effetto immediato, fermo restando il diritto al corrispettivo maturato fino alla data di sospensione.

Art. 10 Modifica del Contratto e Disciplina del Rapporto

10.1 *Diritto di modifica unilaterale.* ALPSIM si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del Contratto, incluse le condizioni economiche, per giustificato motivo, dando preavviso scritto al Cliente di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche, conformemente all'art. 109 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. La comunicazione delle modifiche sarà effettuata mediante i canali indicati all'art. 11 del presente Contratto e indicherà: (i) la natura della modifica; (ii) la data di entrata in vigore; (iii) il diritto

del Cliente di recedere senza penali qualora la modifica sia in senso peggiorativo; (iv) le modalità di esercizio del recesso.

10.2 In caso di modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza penali e senza costi di disattivazione, entro trenta (30) giorni dalla comunicazione delle modifiche, mediante raccomandata A.R. o PEC indirizzata ad ALPSIM secondo le modalità di cui all'art. 11. Decorso tale termine senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche si intenderanno accettate e avranno piena efficacia contrattuale. Non costituiscono modifiche peggiorative: (i) le variazioni dell'aliquota IVA disposte per legge; (ii) le variazioni conseguenti a obblighi normativi o regolamentari; (iii) le variazioni migliorative delle condizioni economiche o tecniche del Servizio.

10.3 *Comunicazione delle modifiche contrattuali.* Le modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso minimo di trenta (30) giorni rispetto alla data di entrata in vigore, tramite uno o più dei seguenti canali: sezione dedicata nella fattura; posta elettronica; SMS o WhatsApp; area Cliente sul sito web di ALPSIM. La comunicazione indicherà il contenuto delle modifiche, le motivazioni, la data di entrata in vigore e le modalità di esercizio del diritto di recesso ove applicabile. ALPSIM potrà modificare le Condizioni Generali di Contratto nei seguenti casi:

- esigenze tecniche sopravvenute, sia in fase di attivazione che nel corso dell'erogazione del Servizio;
- adeguamenti a nuove disposizioni legislative o regolamentari;
- modifiche di natura tecnica e/o commerciale che apportino vantaggi all'utenza;
- esigenze amministrative, contabili o operative dell'azienda.

Decorso il termine di preavviso senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche si intenderanno tacitamente accettate.

10.4 *Cessione del Contratto.* Il Cliente non può cedere a terzi il Contratto, né i diritti e gli obblighi da esso derivanti, senza il preventivo consenso scritto di ALPSIM. ALPSIM potrà cedere il Contratto, previa comunicazione al Cliente con preavviso di almeno trenta (30) giorni, a società controllanti, controllate o collegate, ovvero nell'ambito di operazioni di fusione, scissione o cessione di ramo d'azienda, purché ciò non comporti modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali per il Cliente.

10.5 *Variazioni richieste dal Cliente.* Fermo restando il rispetto delle condizioni tecniche e commerciali e la regolarità dei pagamenti, il Cliente potrà richiedere l'integrazione di nuovi Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori, con applicazione dei prezzi vigenti al momento della richiesta. Contestualmente alla richiesta, ALPSIM comunicherà al Cliente i costi e le modalità di pagamento. Le fatture successive saranno adeguate al nuovo canone, con eventuali conguagli se necessario.

10.6 *Trasloco del Servizio.* Il Servizio FTTC/FTTH è legato all'indirizzo di installazione indicato in fase di sottoscrizione e non è trasferibile presso una diversa ubicazione. Qualora il Cliente necessiti di attivare il Servizio presso un nuovo indirizzo, dovrà procedere alla disattivazione della linea esistente secondo le modalità di cui all'art. 5 e alla sottoscrizione di un nuovo Contratto per il nuovo indirizzo, con applicazione delle condizioni economiche e delle tempistiche di installazione vigenti al momento della nuova richiesta. ALPSIM si riserva la facoltà di introdurre in futuro una procedura semplificata di trasferimento del Servizio.

10.7 Per quanto non espressamente previsto dal Contratto, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile in materia di contratti di somministrazione (artt. 1559 e seguenti c.c.) e, per i Clienti Consumer, le disposizioni del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005) e del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. n. 259/2003 e successive modificazioni).

Art. 11 Comunicazioni

11.1 *Comunicazioni del Cliente ad ALPSIM.* Tutte le comunicazioni formali indirizzate ad ALPSIM, ivi incluse le comunicazioni di recesso, i reclami e le contestazioni, dovranno essere inviate mediante uno dei seguenti canali:

- area personale riservata MYAREA, ove disponibile, secondo le modalità ivi previste;

- posta raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata alla sede legale: ALPSIM S.r.l., Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ);
- posta elettronica certificata (PEC), all'indirizzo: customers.alpsim@pec.it.

Le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica ordinaria (email non certificata) o tramite sistemi di messaggistica istantanea, ivi incluso WhatsApp, saranno comunque prese in carico da ALPSIM, ma avranno efficacia giuridica solo previa verifica dell'identità del Cliente e conferma espressa di ricezione da parte di ALPSIM.

11.2 Comunicazioni di ALPSIM al Cliente. Le comunicazioni da parte di ALPSIM saranno inviate ai recapiti forniti dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto, inclusi indirizzi email, PEC (ove disponibile) e numero di telefono cellulare. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente ad ALPSIM qualsiasi variazione dei propri recapiti, sollevando ALPSIM da ogni responsabilità per mancate notifiche derivanti dall'omessa comunicazione di variazioni.

11.3 Canale preferenziale di comunicazione. Il Cliente prende atto che ALPSIM utilizza, quale principale canale di comunicazione operativa e informativa per le comunicazioni ordinarie, l'applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp (Meta Platforms Ireland Ltd.). Al fine di garantire una gestione efficiente e tempestiva delle comunicazioni, il Cliente è invitato a installare e mantenere attiva tale applicazione sul numero di telefono cellulare indicato in sede di sottoscrizione del Contratto.

11.4 ALPSIM si riserva la facoltà di utilizzare ulteriori canali di comunicazione, quali posta elettronica ordinaria, SMS o comunicazioni cartacee. L'utilizzo di WhatsApp quale canale preferenziale avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 — GDPR e D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018). Resta inteso che le comunicazioni aventi rilevanza giuridica continuano a essere disciplinate dalle disposizioni di cui all'art. 11.1 del presente Contratto.

11.5 Il Cliente prende atto dell'importanza di mantenere attivo e funzionante il numero di telefono cellulare indicato in sede di sottoscrizione del Contratto, al fine di garantire la regolare ricezione delle comunicazioni operative inviate da ALPSIM. In caso di mancata installazione, disattivazione o mancato utilizzo dell'applicazione WhatsApp, ovvero di indisponibilità o non aggiornamento del numero di telefono indicato, il Cliente potrebbe non ricevere tempestivamente le comunicazioni operative relative al Servizio. In tali casi, ALPSIM non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali disguidi o ritardi nella ricezione delle comunicazioni, qualora gli stessi siano imputabili a condotte o omissioni del Cliente.

11.6 Resta inteso che tutte le comunicazioni che, per espressa previsione normativa o contrattuale, devono essere trasmesse mediante specifici canali formali (quali raccomandata A.R., posta elettronica certificata (PEC), SMS informativi o altri strumenti previsti dalla normativa o dalle delibere AGCom), saranno effettuate da ALPSIM nel rispetto delle modalità prescritte dalla normativa vigente. Tali comunicazioni prevalgono, ove richiesto dalla legge, sui canali di comunicazione operativa di cui ai precedenti articoli.

11.7 Configurazione degli apparati e responsabilità del Cliente. Il Cliente è responsabile della corretta configurazione del proprio router e personal computer, nonché della corretta impostazione del software di collegamento. A tal fine, il Cliente potrà consultare le guide tecniche disponibili sul sito www.alpsim.it o contattare l'Assistenza Tecnica di ALPSIM.

Art. 12 Legge Applicabile, Foro Competente e Risoluzione delle Controversie

12.1 Legge applicabile e foro competente. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per tutte le controversie derivanti dal Contratto o dalla fornitura del Servizio, il foro competente sarà determinato come segue:

- **per i Clienti Consumer:** il foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente al momento dell'instaurazione del giudizio, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. u) del Codice del Consumo;

- **per i Clienti Business:** il foro esclusivo sarà quello di Bolzano, con espressa rinuncia a ogni altro foro eventualmente competente.

12.2 Tentativo obbligatorio di conciliazione. Prima di intraprendere qualsiasi azione giudiziaria, il Cliente è tenuto a esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom) territorialmente competenti, ai sensi della delibera AGCom n. 203/18/CONS e successive modificazioni. La procedura di conciliazione costituisce condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria ai sensi della normativa vigente. Il Cliente potrà avviare la procedura di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb messa a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom). In alternativa, il Cliente potrà avvalersi degli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie accreditati presso AGCom. Qualora il tentativo di conciliazione non vada a buon fine entro i termini previsti dalla normativa vigente, le parti potranno adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

Art. 13 Clausola Risolutiva Espressa

13.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni previste dal presente Contratto, e in particolare di: (i) mancato pagamento dei corrispettivi dovuti; (ii) violazione degli obblighi di utilizzo corretto del Servizio; (iii) impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili ad ALPSIM; il presente Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, mediante semplice comunicazione scritta inviata al Cliente tramite uno o più dei seguenti canali: raccomandata con avviso di ricevimento (A/R), posta elettronica, SMS o WhatsApp, all'ultimo recapito fornito dal Cliente.

13.2 Il Contratto si intenderà altresì automaticamente risolto nel caso in cui il Cliente: sia sottoposto a procedure esecutive o concorsuali (fallimento, amministrazione controllata, concordato preventivo o altre procedure similari); divenga insolvente o ceda i propri beni ai creditori; subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni; sia messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente. Resta salvo il diritto di ALPSIM di rinunciare all'applicazione della risoluzione, qualora lo ritenga opportuno.

13.3 ALPSIM si riserva il diritto di risolvere il Contratto e, conseguentemente, disattivare il Servizio qualora venga a conoscenza, o determini a proprio insindacabile giudizio, che il Cliente: sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi previsti dal presente Contratto; abbia violato la normativa vigente. Resta salvo il diritto di ALPSIM di esercitare ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria nei confronti del Cliente e/o di eventuali terzi coinvolti nell'illecito.

Art. 14 Tutela e Trattamento dei Dati Personali

(Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 — GDPR)

14.1 Titolare del trattamento. In ottemperanza alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, ALPSIM S.r.l., con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), P.IVA n. 03135380214, in qualità di Titolare del Trattamento, informa il Cliente che i dati personali forniti saranno trattati con la massima riservatezza, in modo lecito, corretto e trasparente, e conformemente alle normative vigenti in materia. Per eventuali comunicazioni relative al trattamento dei dati personali, il Cliente potrà contattare il Titolare del Trattamento agli indirizzi indicati all'art. 11 del presente Contratto.

14.2 Base giuridica del trattamento. Il trattamento dei dati personali del Cliente è effettuato sulla base delle seguenti basi giuridiche, ai sensi dell'art. 6 GDPR: (i) esecuzione del Contratto (art. 6, par. 1, lett. b GDPR); il trattamento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del presente Contratto e per l'erogazione del Servizio; il conferimento dei dati è condizione necessaria per la stipula del Contratto; (ii) adempimento di obblighi legali (art. 6, par. 1, lett. c GDPR): il trattamento è necessario per adempiere a obblighi previsti dalla legge, dalla normativa AGCom e dalle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria; (iii) legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f GDPR): il trattamento è effettuato nei limiti del legittimo interesse di ALPSIM, ad esempio per la prevenzione delle frodi e la tutela dei propri diritti contrattuali; (iv) consenso esplicito (art. 6, par. 1, lett. a GDPR):

per le finalità di marketing, profilazione e comunicazione commerciale, ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso liberamente e in modo specifico.

14.3 Finalità del trattamento. I dati personali raccolti saranno trattati per le seguenti finalità: (i) conclusione, gestione ed esecuzione del Contratto e del Servizio, incluse le attività di fatturazione e riscossione dei corrispettivi; (ii) adempimento degli obblighi di legge, regolamentari e delle disposizioni impartite dalle Autorità; (iii) tutela dei diritti contrattuali di ALPSIM, ivi incluso il recupero dei crediti; (iv) assistenza tecnica e commerciale al Cliente (customer care); (v) invio di comunicazioni di servizio relative al Contratto; (vi) finalità di marketing diretto e profilazione commerciale, previo consenso esplicito del Cliente. Tali attività potranno essere svolte direttamente da ALPSIM o da soggetti terzi nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, nel rispetto delle normative vigenti.

14.4 Modalità e durata del trattamento. ALPSIM garantisce che i dati personali del Cliente saranno trattati con strumenti informatici e/o cartacei, nel rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR. I dati personali saranno conservati per: (i) tutta la durata del Contratto e per i successivi dieci (10) anni per gli adempimenti fiscali e contabili; (ii) il periodo previsto dalla normativa vigente in materia di telecomunicazioni per i dati di traffico; (iii) fino alla revoca del consenso per i dati trattati a tale base giuridica.

14.5 Comunicazione e trasferimento dei dati. I dati personali del Cliente potranno essere comunicati a: (i) soggetti che svolgono funzioni strumentali o connesse all'esecuzione del Contratto (es. corrieri, istituti di pagamento, centri di assistenza tecnica), nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR; (ii) soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o su disposizione dell'Autorità (es. Autorità Giudiziaria, AGCom, Agenzia delle Entrate); (iii) operatori di rete fissa, nella misura necessaria all'erogazione del Servizio. I dati non saranno diffusi a terzi per finalità diverse da quelle indicate. ALPSIM garantisce che tutti i trattamenti di dati personali, ivi incluse le attività svolte da soggetti terzi nominati Responsabili del trattamento, avvengono esclusivamente all'interno del territorio dell'Unione Europea. Nessun dato personale del Cliente viene trasferito verso Paesi terzi extra-UE.

14.6 Diritti dell'interessato. Il Cliente potrà esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR, e in particolare: (i) diritto di accesso ai dati personali (art. 15); (ii) diritto di rettifica dei dati inesatti (art. 16); (iii) diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio") (art. 17); (iv) diritto di limitazione del trattamento (art. 18); (v) diritto alla portabilità dei dati (art. 20); (vi) diritto di opposizione al trattamento (art. 21); (vii) diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. Le richieste relative all'esercizio dei predetti diritti dovranno essere inviate ad ALPSIM agli indirizzi indicati all'art. 11 del presente Contratto ovvero tramite le modalità indicate nell'informativa privacy estesa consultabile sul sito www.alpsim.it. ALPSIM risponderà alle richieste entro trenta (30) giorni dalla ricezione. In caso di violazione dei propri diritti, il Cliente ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE

(ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile)

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni Generali di Contratto e, in particolare, di aver preso specifica visione delle seguenti clausole:

- **Art. 1** (Oggetto del Contratto);
- **Art. 2** (Accettazione della Richiesta e Conclusione del Contratto);
- **Art. 3** (Corrispettivi, Modalità di Pagamento e Condizioni Economiche);
- **Art. 4** (Attivazione del Servizio e Installazione);
- **Art. 5** (Recesso dal Contratto);
- **Art. 6** (Apparecchiature e Dispositivi: Comodato d'Uso e Garanzia);
- **Art. 7** (Assistenza, Gestione delle Segnalazioni e Livelli di Servizio);

- **Art. 8** (Modalità di Erogazione del Servizio, Qualità, Malfunzionamenti e Reclami);
- **Art. 9** (Uso Corretto dei Servizi, Condotte Vietate, Sospensione e Risoluzione del Contratto);
- **Art. 10** (Modifica del Contratto e Disciplina del Rapporto);
- **Art. 11** (Comunicazioni);
- **Art. 12** (Legge Applicabile, Foro Competente e Risoluzione delle Controversie);
- **Art. 13** (Clausola Risolutiva Espressa);
- **Art. 14** (Tutela e Trattamento dei Dati Personali).

Il Cliente dichiara inoltre di aver ricevuto e preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, nonché della Carta dei Servizi e del documento di trasparenza tariffaria.