



Alpsim

Condizioni generali di contratto
Cosumer-Business

Tecnologia FTTR

Fiber to the Radio

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 (MVNO ATR) e Internet Service Provider (ISP), con le relative autorizzazioni ministeriali per l'erogazione dei Servizi su rete fissa e mobile;

"Cliente Consumer": la 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": la persona giuridica, l'ente, la società, ovvero la 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 FTTR": il servizio di connettività dati su rete fissa in tecnologia FTTR (Fiber to the Radio), erogato mediante connessione wireless a banda larga tramite apparato radio (Antenna) installato presso i locali del Cliente e collegato via Ethernet al dispositivo del Cliente;

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

"Antenna": l'apparato radio installato presso i locali del Cliente, necessario per la ricezione del segnale e il funzionamento del Servizio FTTR; fornita da ALPSIM in comodato d'uso gratuito per l'intera durata del Contratto;

"Rete": l'infrastruttura radio su cui ALPSIM eroga il Servizio FTTR, 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 — EEC);

"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) in tecnologia FTTR (Fiber to the Radio), 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 connessione radio a banda larga (wireless), tramite installazione di un'Antenna presso i locali del Cliente.

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.

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 FTTR 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. 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 FTTR, tra cui, a titolo esemplificativo: FTTR30, FTTR100, FTTR200 e FTTR300 con riferimento alla banda massima potenzialmente disponibile in Mbps. 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. Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente Consumer dichiara espressamente di richiedere l'avvio immediato delle operazioni di installazione e attivazione del Servizio FTTR, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), prendendo atto che:

- il Servizio FTTR diventa operativo nel momento in cui il tecnico autorizzato da ALPSIM completa l'installazione dell'Antenna e attiva la linea, senza necessità di ulteriori adempimenti;
 - il completamento dell'installazione costituisce integrale esecuzione del servizio di installazione: il diritto di ripensamento decade con riferimento ai costi di installazione sostenuti da ALPSIM, i quali non sono rimborsabili;
 - qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento prima del completamento dell'installazione, il recesso è privo di costi per le attività non ancora eseguite; in caso di installazione parzialmente avviata, ALPSIM si riserva la facoltà di richiedere al Cliente un importo proporzionale alle attività effettivamente svolte, con rimborso degli eventuali importi eccedenti entro trenta (30) giorni;
 - il Cliente conserva in ogni caso la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento secondo le modalità ordinarie di cui all'art. 5, con applicazione del preavviso di trenta (30) giorni e del costo di disattivazione previsto dall'Offerta.
- 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 FTTR con contestuale comunicazione al Cliente, che costituisce in ogni caso accettazione valida della proposta. Il mancato riscontro di ALPSIM entro il predetto termine 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.

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 anticipate 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. 10 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. 10.

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: IT68ZZ0000003135380214), 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 tramite la propria area riservata 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 adotterà 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;
- 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. 9; (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 FTTR. In caso di disattivazione, cessazione o sospensione del Servizio FTTR 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, tra cui la disattivazione della linea e la disinstallazione dell'Antenna da parte del tecnico incaricato. L'importo è indicato 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.

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 FTTR è subordinata all'installazione di un'Antenna dedicata presso i locali del Cliente, a cura di un tecnico autorizzato inviato direttamente da ALPSIM, previo appuntamento. L'installazione viene normalmente eseguita entro dieci (10) giorni 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 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. Il Cliente ha in ogni caso il diritto di recedere dalla richiesta di attivazione/installazione in qualsiasi momento, secondo le modalità previste dall'art. 5 del presente Contratto, con particolare riferimento alla procedura disponibile tramite la propria area riservata MYAREA.

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. L'Antenna deve essere installata in una posizione esterna all'abitazione che garantisca visibilità radio verso la stazione base (BTS) di ALPSIM; a tal fine il tecnico incaricato, in accordo con il Cliente, individuerà congiuntamente il punto di installazione ottimale — quale balcone, terrazza, tetto o altra superficie esterna — tenendo conto delle condizioni di ricezione del segnale e dei vincoli di contesto rappresentati dal Cliente. La valutazione tecnica finale del posizionamento è di competenza esclusiva del tecnico incaricato.

4.3 Modalità di installazione per il Servizio FTTR. Le operazioni di installazione del Servizio ALPSIM FTTR comprendono, in funzione della tipologia di servizio attivata (FTTR30, FTTR100, FTTR200, FTTR300):

- installazione dell'Antenna su supporto preesistente (es. palo per antenna) o, ove necessario, su nuovo supporto concordato con il Cliente;
- posa di cavo di collegamento della lunghezza massima di 20 (venti) metri tra l'Antenna e il punto di attestazione interna;
- attivazione del collegamento a Internet tramite porta Ethernet collegata direttamente all'Antenna installata.

Il tempo di intervento massimo è pari a 2 (due) ore lavorative con un tecnico, ovvero 1 (una) ora lavorativa con installazione congiunta di due tecnici.

4.4 Interventi aggiuntivi e autorizzazione del Cliente. Se durante l'installazione il tecnico rileva la necessità di opere aggiuntive non ricomprese nell'installazione standard (es. posa di cavi superiori a 20 metri, utilizzo di mezzi speciali, opere murarie, supporti dedicati per l'Antenna), tali interventi saranno comunicati direttamente al Cliente in loco. Il Cliente ha facoltà di autorizzare espressamente gli oneri aggiuntivi oppure di rifiutare l'installazione, senza alcun obbligo. Qualora il Cliente autorizzi gli interventi aggiuntivi, il tecnico incaricato — che opera in qualità di libero professionista o artigiano autonomo — fornirà al Cliente un preventivo e provvederà direttamente alla fatturazione e alla riscossione del relativo corrispettivo. Tali interventi aggiuntivi sono da intendersi estranei al rapporto contrattuale con ALPSIM, la quale declina ogni responsabilità in merito all'esecuzione, alla fatturazione e a qualsiasi altra obbligazione derivante dagli stessi. Qualora l'immobile del Cliente si trovi in area disagiata (es. isole con meno di 1.000 abitanti, zone montane disabitate, località raggiungibili solo con mezzi speciali), i costi legati all'uso di tali mezzi saranno preventivati al Cliente prima dell'intervento; il Cliente potrà approvare il preventivo oppure rifiutare l'intervento, senza alcun obbligo.

4.5 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 entro sette (7) giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'impossibilità tecnica da parte del tecnico incaricato, secondo i tempi di riaccredito previsti all'art. 6.6 del presente Contratto.

4.6 Applicabilità delle condizioni agli interventi successivi. Le condizioni previste dal presente articolo si applicano, ove compatibili, anche agli interventi di riparazione guasti durante la vigenza del Contratto, nonché alle procedure di disinstallazione e ritiro dell'Antenna in caso di cessazione del Contratto.

4.7 Dimissione dell'impianto e restituzione dell'Antenna. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, ALPSIM provvederà al ritiro dell'Antenna in comodato d'uso a cura di un tecnico incaricato. Di norma il ritiro viene effettuato entro novanta (90) giorni dalla data di efficacia della disattivazione del Servizio, fermo restando che ALPSIM si riserva un termine massimo di centottanta (180) giorni per l'esecuzione dell'intervento. Il tecnico incaricato contatterà il Cliente per concordare appuntamento e modalità di smontaggio. Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso ai locali per la disinstallazione. Qualora il Cliente, nonostante esplicita richiesta da parte di ALPSIM, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dell'Antenna, ALPSIM avrà diritto ad addebitare al Cliente un importo pari al valore commerciale del dispositivo.

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 indicati all'art. 11. 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 Corrispettivo per la disattivazione del Servizio FTTR. In caso di recesso esercitato dal Cliente, ALPSIM avrà diritto di richiedere il pagamento di un importo forfettario una tantum, come indicato nel documento di trasparenza tariffaria vigente al momento della cessazione del Contratto. Tale importo è dovuto a titolo di compensazione per i costi sostenuti da ALPSIM per la disattivazione della linea e la disinstallazione dell'Antenna effettuata dal tecnico incaricato. L'importo non è applicabile qualora il recesso sia esercitato entro il periodo di ripensamento di cui all'art. 2.2 e l'installazione non sia stata ancora avviata.

5.3 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, 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.

5.4 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, nel rispetto della normativa vigente. Tale comunicazione sarà inoltrata tramite uno o più dei seguenti canali: SMS al numero di telefono cellulare del Cliente; posta elettronica all'indirizzo fornito dal Cliente in fase di sottoscrizione; comunicazione in fattura; raccomandata con avviso di ricevimento; Posta Elettronica Certificata (PEC); o qualsiasi altro canale di comunicazione approvato nel rispetto della normativa vigente.

5.5 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. 10.1 delle presenti Condizioni Generali, entro trenta (30) giorni dalla comunicazione della modifica, conformemente all'art. 109 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

5.6 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 o sulla modalità di pagamento utilizzata dal cliente se Carta di Credito, entro un termine massimo di trenta (30) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

Art. 6 Apparecchiature e Dispositivi: 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 FTTR, la stessa avverrà secondo le modalità descritte nel sito www.alpsim.it e nell'Offerta commerciale. I dispositivi si distinguono come segue:

- **Antenna (dispositivo di terminazione radio):** l'apparato necessario alla ricezione del segnale radio e al funzionamento del Servizio FTTR è fornito esclusivamente in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del Contratto. I costi di installazione sono indicati nel documento di trasparenza tariffaria e nell'Offerta commerciale, secondo quanto previsto all'art. 4 del presente Contratto. L'Antenna

rimane di proprietà di ALPSIM. Alla cessazione del Contratto, ALPSIM si riserva la facoltà di richiederne il ritiro entro centottanta (180) giorni dalla data di disattivazione del Servizio, secondo le modalità di cui all'art. 4.7. Decorso tale termine senza che ALPSIM abbia organizzato il ritiro, il Cliente non è tenuto ad alcun obbligo di riconsegna e l'Antenna potrà essere dismessa 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 il dispositivo 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, inclusa l'Antenna, 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 rientra nella garanzia, la riparazione o sostituzione avverrà senza alcun costo per il Cliente. Qualora il malfunzionamento del Servizio sia riconducibile a un difetto dell'impianto non imputabile al Cliente, inclusi danni derivanti da fattori esterni quali condizioni meteorologiche avverse o altre cause indipendenti dalla volontà del Cliente, ALPSIM provvederà all'intervento di ripristino senza alcun costo a carico del Cliente. Se il danno risulta invece imputabile al Cliente, ALPSIM si riserva di addebitare i costi corrispondenti secondo quanto indicato nel documento di trasparenza tariffaria vigente al momento della richiesta. 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'Antenna 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. Per quanto concerne l'Antenna, si applica quanto previsto all'art. 4.7. Per i 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, sarà tenuto a corrispondere ad ALPSIM un importo pari al valore commerciale dei dispositivi non restituiti, determinato sulla base del listino vigente al momento della cessazione del Contratto. Qualora sia stata versata una cauzione a garanzia del dispositivo, ALPSIM si riserva la facoltà di trattenerla integralmente a titolo di indennizzo; qualora il valore commerciale del dispositivo non restituito risulti superiore all'importo della cauzione versata, ALPSIM si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento della differenza.

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, inclusa l'Antenna, 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 prende in carico la segnalazione del Cliente nel minor tempo possibile e comunque entro la giornata stessa della ricezione. 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 il Servizio FTTR 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.

7.5 Penale per ritardi imputabili ad ALPSIM. 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:

- $Penale = n. \text{ giorni di ritardo} \times \text{canone giornaliero dell'accesso} \times 1,50$
Il canone giornaliero è determinato dividendo il canone mensile per 30 giorni.

Dal computo del tempo SLA saranno escluse le 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; irreperibilità 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.

7.6 Definizione 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".

7.7 Casistiche di intervento a vuoto. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano tra le casistiche di intervento a vuoto le seguenti situazioni:

- presenza di dispositivi non compatibili con il Servizio fornito da ALPSIM;
- errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non conforme alle indicazioni fornite dal supporto tecnico ALPSIM;
- malfunzionamenti derivanti da personal computer, router o altri dispositivi del Cliente non correttamente configurati o difettosi;
- manca di alimentazione elettrica;
- 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 finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto, qualora: il Cliente non sia presente all'indirizzo concordato; il Cliente, pur presente, non consenta l'accesso agli spazi funzionali all'installazione.

7.8 Addebito per intervento a vuoto. 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. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente entro i termini indicati nelle comunicazioni ufficiali dell'operatore. Se l'intervento del tecnico rileva la necessità di eseguire opere o interventi aggiuntivi per il ripristino del collegamento, ALPSIM potrà autorizzare tali interventi a sua discrezione; eventuali costi aggiuntivi saranno a esclusivo carico del Cliente.

7.9 Continuità del Servizio e manutenzioni. ALPSIM garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fermo restando che il Servizio potrà essere sospeso

temporaneamente per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle infrastrutture di rete.

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

8.1 Fornitura del Servizio. ALPSIM si impegna a garantire la fornitura del Servizio FTTR in conformità ai livelli di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali applicabili al fornitore di rete. ALPSIM si riserva tuttavia la facoltà di sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio, senza preavviso e senza che ciò comporti alcuna responsabilità a suo carico, nei seguenti casi: guasti alla rete di telecomunicazioni, sia di proprietà di ALPSIM che di altri operatori, indipendentemente dalla natura o dalla componente dell'infrastruttura interessata; interventi tecnici, modifiche e/o manutenzioni straordinarie sulla rete; eventi di forza maggiore.

8.2 Livelli di prestazione e continuità del Servizio. ALPSIM si impegna a garantire il Servizio FTTR con la massima diligenza e nel rispetto dei livelli qualitativi indicati nella Carta dei Servizi e nel documento di trasparenza tariffaria. Tuttavia, in considerazione della natura del Servizio FTTR — erogato mediante tecnologia radio soggetta a variabili ambientali, atmosferiche e infrastrutturali non sempre prevedibili o controllabili — ALPSIM non può garantire la continuità assoluta delle prestazioni né l'assenza di interruzioni. In caso di disservizio, ALPSIM si impegna ad adoperarsi con la massima tempestività per il ripristino del Servizio, nel rispetto dei livelli di intervento definiti all'art. 7 del presente Contratto, senza che i tempi di ripristino possano costituire di per sé titolo per richieste risarcitorie ulteriori rispetto a quanto espressamente previsto dal presente Contratto.

8.3 Presentazione di reclami da parte del Cliente. Qualora il Cliente rilevi un mancato rispetto dei livelli di qualità del Servizio, potrà presentare un reclamo circostanziato specificando: l'utenza interessata; i dati temporali e le circostanze che hanno dato origine al reclamo; ogni ulteriore elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto della contestazione. Il reclamo dovrà essere presentato entro e non oltre tre (3) mesi dalla data in cui si è verificato l'evento contestato o, in caso di contestazioni relative a fatture, entro sessanta (60) giorni dalla data di scadenza della fattura.

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

- eventi di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta;
- eventi atmosferici di particolare gravità o condizioni meteo avverse che compromettano la propagazione del segnale radio;
- sovraccarichi della rete di telecomunicazione o guasti agli apparati di altri operatori;
- utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente o interventi non autorizzati sugli apparati forniti da ALPSIM;
- malfunzionamenti nei dispositivi del Cliente che non siano di proprietà di ALPSIM;
- ostacoli fisici sopravvenuti (nuove costruzioni, alberi, ecc.) che compromettano la visibilità radio tra l'Antenna installata e l'infrastruttura di rete ALPSIM;
- errata comunicazione di dati da parte del Cliente.

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 FTTR, 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 simultanee 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

intradate 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 intradamento alla centrale territorialmente competente.

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

9.1 Obbligo di corretto utilizzo del Servizio. 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; commettere attività illecite, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, spamming, phishing, diffusione di malware o hacking.

9.2 Responsabilità per contenuti diffusi attraverso il Servizio. Il Cliente garantisce che qualsiasi materiale o messaggio diffuso tramite il Servizio non viola disposizioni di legge o diritti di terzi, inclusi i diritti di proprietà intellettuale, e non contiene contenuti diffamatori, osceni o illeciti. Il Cliente assume ogni responsabilità per i contenuti trasmessi e si impegna a manlevare e tenere indenne ALPSIM da qualsiasi danno, onere o conseguenza pregiudizievole derivante dalla diffusione di tali contenuti.

9.3 Divieto di rivendita e uso conforme alla normativa. Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, in conformità alle disposizioni di legge e alle presenti Condizioni Generali. In particolare, il Cliente si obbliga a non rivendere il Servizio a terzi, né a utilizzarlo con apparecchiature diverse da quelle espressamente autorizzate da ALPSIM.

9.4 Divieto di spostamento degli apparati. Per i Servizi forniti su rete FTTR, è espressamente vietato: trasferire gli apparati necessari al funzionamento del Servizio (in particolare l'Antenna) presso un sito geografico diverso da quello iniziale di installazione; utilizzare le credenziali di accesso al Servizio in una località diversa da quella per cui sono state rilasciate.

9.5 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. In presenza di traffico anomalo e/o abusi, ALPSIM potrà: contattare il Cliente per concordare una soluzione e normalizzare i volumi di traffico generati; sospendere temporaneamente il Servizio, qualora il Cliente non risponda o non collabori; sospendere definitivamente il Servizio e risolvere il Contratto, in caso di reiterato uso scorretto.

9.6 Sospensione e risoluzione del Contratto per uso illecito. ALPSIM si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio qualora rilevi attività illecite o fraudolente, incluso l'abuso o l'uso improprio del Servizio a danno di ALPSIM, del Cliente o di terzi. In tali circostanze, ALPSIM potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, con effetto immediato e senza necessità di ulteriore comunicazione formale, salvo eventuali azioni legali per il risarcimento dei danni subiti.

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 Modifiche contrattuali da parte di ALPSIM. ALPSIM si riserva il diritto di modificare il Contratto in qualsiasi momento, fornendo un preavviso minimo di trenta (30) giorni al Cliente tramite uno o più dei canali di comunicazione indicati all'art. 11 del presente Contratto. In caso di modifiche peggiorative per il Cliente, quest'ultimo avrà il diritto di recedere dal Contratto senza costi entro trenta (30) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, secondo le modalità previste all'art. 5. Decorso tale termine senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche si intenderanno accettate e diventeranno efficaci dalla data indicata nella comunicazione, conformemente all'art. 109 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

10.2 Casistiche di modifica. 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.

10.3 Comunicazione delle modifiche contrattuali. ALPSIM comunicherà ai Clienti eventuali modifiche contrattuali tramite uno o più dei canali di comunicazione indicati all'art. 11 del presente Contratto. La comunicazione conterrà: il contenuto delle modifiche; le motivazioni alla base della modifica; la data di entrata in vigore; l'informativa sul diritto di recesso e le relative modalità di esercizio.

10.4 Cessione del Contratto. Il Cliente non può cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di ALPSIM. ALPSIM ha facoltà di cedere il Contratto a terzi nel rispetto della normativa vigente, dandone comunicazione al Cliente con un preavviso minimo di trenta (30) giorni.

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. Una volta ricevuto il pagamento, ALPSIM provvederà alla variazione del Servizio, notificando al Cliente la data effettiva di decorrenza della modifica.

10.6 Trasloco del Servizio. Il Cliente potrà richiedere il trasloco del Servizio FTTR presso un nuovo indirizzo tramite compilazione di un nuovo ordine di acquisto o segnalazione all'Assistenza ALPSIM con causale "Trasloco". Il trasloco sarà soggetto a verifica di copertura radio presso il nuovo indirizzo. Il nuovo Servizio dovrà essere di livello uguale o superiore rispetto a quello precedentemente attivato. ALPSIM si riserva il diritto di addebitare i costi del trasloco, secondo le modalità e i prezzi in vigore al momento della richiesta, come indicato nel documento di trasparenza tariffaria.

10.7 Normativa applicabile. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Contratto, si applicano le disposizioni previste dal Codice Civile in materia di contratti di somministrazione, nonché le disposizioni del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e delle delibere AGCom vigenti.

Art. 11 Comunicazioni

11.1 Modalità di comunicazione verso ALPSIM. Tutte le comunicazioni indirizzate ad ALPSIM dovranno essere inviate a uno dei seguenti recapiti:

- Sede legale: Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ);
- Posta Elettronica Certificata (PEC): 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 Modalità di comunicazione verso il Cliente. Le comunicazioni da parte di ALPSIM saranno inviate ai recapiti forniti dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto, inclusi, ove disponibili: indirizzo e-mail; Posta Elettronica Certificata (PEC); numero di telefono cellulare.

11.3 WhatsApp quale canale principale di comunicazione. Il Cliente prende atto e accetta che WhatsApp costituisce il principale canale di comunicazione ufficiale utilizzato da ALPSIM per l'invio di notifiche e aggiornamenti relativi al Servizio. Pertanto, il Cliente è tenuto a installare e mantenere attiva l'applicazione WhatsApp, al fine di garantire la regolare ricezione delle comunicazioni inviate da ALPSIM. ALPSIM declina ogni responsabilità per mancate notifiche derivanti dalla mancata installazione o mantenimento attivo dell'applicazione da parte del Cliente.

11.4 Comunicazioni ufficiali tramite canali specifici. Fermo restando quanto sopra, tutte le comunicazioni che, per disposizione normativa o per specifica esigenza contrattuale, devono essere trasmesse tramite canali specifici (raccomandata A/R, PEC, SMS o altri mezzi previsti dalla legge) saranno inviate secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

11.5 Aggiornamento dei recapiti. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei propri recapiti, utilizzando i canali di comunicazione del Servizio Clienti indicati nel presente Contratto o sul sito ufficiale www.alpsim.it. Il Cliente si impegna a fornire e mantenere un indirizzo e-mail attivo e un numero di telefono cellulare valido per tutta la durata del Contratto.

11.6 Responsabilità del Cliente per la configurazione degli apparati. 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 tariffa.