

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

---

### Articolo 1 - Oggetto del contratto e definizione degli elementi che lo caratterizzano

- 1.1. Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano modalità e termini di erogazione al Cliente di servizi di telecomunicazione (di seguito anche "Servizio") inclusa la messa a disposizione di impianti di rete ed apparati da parte di Positivo s.r.l. (di seguito anche "Gestore"). Per "Cliente" si intende la persona fisica o giuridica che ricorre al Servizio in nome e per conto proprio.
- 1.2. Il Servizio consiste nell'esecuzione delle seguenti prestazioni: accesso ad internet, servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP)
- 1.3. L'accesso alla rete internet è consentito mediante un codice di identificazione cliente (User- ID) e una parola chiave (Password), scelti in fase di registrazione. Il Cliente è tenuto a conservare la password con la massima riservatezza e diligenza. Sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Positivo e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna comunque a notificare immediatamente e per iscritto a Positivo l'eventuale furto, smarrimento o perdita della password.
- 1.4. Per dati immessi in rete si intende ogni documento, programma, immagine, messaggio di posta elettronica, file, archivio audio e/o video pubblicati, trasmessi, ricevuti, prelevati o resi in ogni modo disponibili attraverso il Servizio.
- 1.5. Per "Proposta di abbonamento" telematica o cartacea si intende il documento reso disponibile dal Gestore direttamente dal proprio sito internet o in sede ovvero tramite personale Positivo s.r.l. autorizzato, per mezzo del quale il Cliente richiede l'attivazione del Servizio e fornisce i dati necessari all'attivazione stessa, nonché alla erogazione e fatturazione dello stesso.
- 1.6. Per "Apparato" si intende l'apparato di Positivo o, a seconda dei casi di seguito specificati, del Cliente che consente al Cliente la fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo Modem, PC e ulteriori apparati Hardware

### Articolo 2 - Perfezionamento del contratto.

- 2.1. Il Servizio è fornito dal Gestore in associazione allo specifico profilo di offerta scelto dal Cliente.
- 2.2. Il Cliente richiede l'attivazione del Servizio compilando in ciascuna parte la Proposta di abbonamento telematica o cartacea di cui al precedente art. 1.5.
- 2.3. Il contratto e/o suoi eventuali accordi complementari richiedono la forma scritta e la firma del Cliente, ovvero del suo legale rappresentante o delegato.
- 2.4. Il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del Servizio richiesto dal Cliente.
- 2.5. Il Gestore si riserva di rifiutare il perfezionamento del contratto e/o dei suoi accordi complementari per giusta causa, tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'omessa e/o non veritiera trasmissione delle informazioni da parte del Cliente nonché la sussistenza di circostanze che lascino comunque supporre, a giudizio del Gestore, che le condizioni contrattuali non saranno o non potranno essere soddisfatte dal Cliente.
- 2.6. Qualora il Servizio sia richiesto da Cliente già moroso nel pagamento di pregressi servizi erogati dal Gestore, quest'ultimo potrà subordinare il perfezionamento del contratto al saldo delle somme rimaste insolute. Il mancato pagamento degli insoluti relativi a pregressi servizi costituirà causa di risoluzione ai sensi dell'art. 1456 c.c.

### Articolo 3 - Durata del contratto, rinnovo alla scadenza, disdetta e recesso anticipato del Cliente, recesso del Gestore

- 3.1. La durata del contratto è di un anno dalla data del suo perfezionamento, fatta salva l'eventuale sottoscrizione da parte del Cliente di promozioni vincolate a una diversa durata di 24 mesi.
- 3.2. Alla scadenza naturale e in assenza di disdetta del Cliente, il contratto sarà rinnovato tacitamente a tempo indeterminato. La disdetta dovrà avvenire in forma scritta almeno 30 (trenta) giorni prima della medesima scadenza tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo indicato sulla fattura Positivo s.r.l., anticipata a mezzo fax o con e-mail, con allegata fotocopia del documento di identità, ovvero personalmente in sede oppure con messaggio di posta elettronica certificata con allegata copia del documento di identità. La disdetta diverrà efficace dalla data di registrazione della relativa richiesta nei sistemi informatici del Gestore e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dal suo ricevimento.
- 3.3. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione scritta al Gestore tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo indicato sulla fattura Positivo s.r.l., anticipata a mezzo fax o con e-mail, con allegata fotocopia del documento di identità, ovvero personalmente in sede oppure con messaggio di posta elettronica certificata con allegata copia del documento di identità. Il recesso diverrà efficace dalla data di registrazione della relativa richiesta nei sistemi informatici del Gestore e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dal suo ricevimento.
- 3.4. Sia in ipotesi di disdetta che di recesso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Gestore i costi di disattivazione del Servizio ed i corrispettivi maturati per l'erogazione dello stesso fino alla sua effettiva cessazione. I costi di disattivazione variano in dipendenza dell'offerta cui il Cliente ha aderito, della tipologia di collegamento e della natura dell'apparato utilizzato. I costi attuali di disattivazione oscillano tra un minimo di euro 15,00 e un massimo di euro 50 IVA inclusa. Dettagli e aggiornamenti sui costi di disattivazione sono verificabili sul sito [www.positivonet.it](http://www.positivonet.it).

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

3.5. Alla cessazione del contratto il Gestore sarà autorizzato, fatti salvi diversi accordi, a cancellare i dati archiviati o resi disponibili, a sospendere o disattivare il Servizio e a bloccarne le possibilità di accesso. Il Gestore non risponde della perdita di dati, informazioni o contenuti né del loro recupero successivo alla cessazione del contratto, non assumendosi alcuna responsabilità in merito.

3.6. In caso di recesso anticipato in corso di offerta promozionale vincolata ad un periodo di tempo determinato, il Cliente perderà il diritto allo sconto legato alla specifica promozione e dovrà pertanto corrispondere al Gestore, oltre i costi di cui al precedente art. 3.4., anche la differenza tra la tariffa scontata in promozione e quella ordinaria.

3.7. Il Gestore può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza costi in capo al Cliente, tramite lettera raccomandata A/R e/o messaggio di posta elettronica certificata inviata ai recapiti forniti dal Cliente, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni prima della data di efficacia del recesso. In tale ipotesi, il Gestore provvederà a restituire eventuali corrispettivi già versati dal Cliente nel periodo di preavviso, entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione.

3.8. La cessazione del rapporto contrattuale, per qualsiasi causa essa avvenga, autorizza il Gestore alla disinstallazione ed al recupero dei propri apparati e vincola il Cliente alla restituzione, con effetto immediato, di tutti gli apparati di proprietà del Gestore eventualmente concessi in comodato d'uso gratuito o locazione, integri e contenuti negli imballi originari. In caso di mancata restituzione e/o distruzione e/o inutilizzabilità degli stessi per fatto imputabile al Cliente o a terzi non autorizzati dal Gestore, il Cliente sarà tenuto a corrispondere l'equivalente in denaro pari al valore di listino in vigore al momento della stipula del contratto.

### Articolo 4 - Recesso

4.1. Il Cliente, in linea con le disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 e seguenti del d.lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) nel termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta di abbonamento, con dichiarazione scritta esplicita della sua volontà di recedere. Il Cliente avrà esercitato il diritto di recesso di cui all'art. 52 ss. del Codice del Consumo se la comunicazione sarà stata regolarmente inviata al Gestore entro la scadenza del su indicato periodo di recesso.

4.2. Il Cliente si impegna comunque a restituire, integri e contenuti negli imballi originari, tutti gli apparati forniti dal Gestore in comodato d'uso gratuito o locazione nel termine di 14 (quattordici) giorni dalla data in cui ha comunicato la volontà di recesso.

4.3. Il Cliente, nel caso in cui abbia espressamente richiesto l'attivazione del Servizio durante il medesimo periodo di recesso ed il Servizio sia stato effettivamente attivato, sarà tenuto a corrispondere al Gestore gli eventuali costi di fornitura maturati nel medesimo intervallo.

### Articolo 5 – Attivazione e fornitura del Servizio

5.1. Il Gestore attiverà il Servizio richiesto dal Cliente nel termine massimo di 90 (novanta) giorni solarizzazione della Proposta di abbonamento, salvo impedimenti oggettivi non imputabili al Gestore, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi e, comunque, previo compimento con esito positivo delle dovute verifiche tecniche di fattibilità di cui al successivo art. 5.3., le quali saranno compiute entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione della Proposta di Abbonamento.

5.2. Il Gestore provvederà a comunicare, con qualsiasi mezzo, anche telefonicamente, l'avvenuta attivazione del Servizio al Cliente. Quest'ultimo, entro cinque giorni dalla stessa, potrà contestare l'eventuale non corretta attivazione e/o disponibilità del Servizio. La contestazione potrà pervenire con qualsiasi mezzo al Gestore, con l'indicazione, ove possibile, di tutti gli elementi in possesso del Cliente per poter determinare natura e causa del problema in fase di attivazione. In mancanza di contestazione nel su indicato termine, il Servizio si intenderà accettato.

5.3. Il Cliente prende atto che l'attivazione del Servizio è subordinata alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la caducazione della Proposta di abbonamento e richiesta di attivazione del Servizio. Qualora l'attivazione del Servizio dovesse risultare ineseguibile in base all'esame tecnico di fattibilità, il Gestore provvederà ad informare tempestivamente il Cliente, senza che di ciò possa essere imputata al Gestore alcuna responsabilità.

5.4. Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio potrebbe rendersi necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso, nonché delle autorità o di terzi.

5.5. Ai fini dell'attivazione del Servizio, il Cliente prende atto che il Gestore non è responsabile né è tenuto a verificare la compatibilità degli apparati già in possesso del Cliente ed attivi sull'impianto telefonico (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali), nonché dei propri apparati (modem) con la fornitura del Servizio.

5.6. In funzione della tecnologia con cui viene fornito il Servizio al Cliente e secondo quanto specificato nell'offerta commerciale, gli apparati possono essere:

- forniti dal Gestore a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo la disciplina indicata dal successivo art. 22 ("Clausole e condizioni specifiche di noleggio o vendita di apparati e dispositivi");
- acquistati dal Cliente secondo quanto disposto dal successivo art. 22 ("Clausole e condizioni specifiche di noleggio o vendita di apparati e dispositivi").

5.7. Il Gestore si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso dei propri apparati e di sostituirli in qualsiasi momento.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

5.8. La velocità di accesso alla rete Positivo s.r.l. tramite tecnologia ADSL indicata nell'offerta commerciale dipende dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto fornito da altro gestore ed è in ogni caso subordinata ad una verifica tecnica da parte del Gestore. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito dell'attivazione del Servizio, che verrà erogata alla velocità tecnicamente consentita.

5.9. Il Gestore si impegna ad assicurare al Cliente la massima disponibilità del Servizio. Quest'ultimo potrà comunque subire interruzioni o variazioni temporanee alle prestazioni nominali, le quali non verranno considerate alla stregua di disservizi, per l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o di manutenzione straordinaria funzionale all'ottimizzazione ed alla riconfigurazione di rete. Il Gestore comunicherà al Cliente gli interventi programmati e prevedibili e, ogni qualvolta sarà materialmente possibile, eventuali variazioni o interruzioni. Il Gestore potrà sospendere senza preavviso l'erogazione del Servizio in caso di guasti alla rete o agli apparati Positivo s.r.l.

5.10. Il Cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni e la documentazione necessarie per l'attivazione e la fornitura del Servizio e quelle attinenti all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso, assumendosi ogni responsabilità in ordine alla loro veridicità. Il Cliente si impegna altresì a fornire al più presto, anche telefonicamente, qualsiasi variazione delle informazioni già rese nonché a conferire la documentazione comprovante la loro veridicità ai fini della fornitura del Servizio, laddove il Gestore si riserva di richiederne al Cliente la presentazione anche successivamente all'attivazione. L'omessa presentazione da parte del Cliente delle informazioni e della documentazione occorrenti per l'attivazione e la fornitura del Servizio e/o l'accertata non veridicità delle stesse, costituiscono causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e, qualora il Servizio sia stato già attivato, legittimano il Gestore alla cessazione dello stesso.

### Articolo 6 – Predisposizione ed installazione di impianti ed apparati

6.1. L'attivazione del Servizio è preceduta dalla installazione degli impianti di rete da parte del Gestore o di terzi da questo autorizzati; la predisposizione degli apparati sarà effettuata in autonomia dal Cliente, salvo i casi in cui andrà eseguita dal Gestore a giudizio di quest'ultimo.

6.2. L'attività di predisposizione degli apparati, ove necessaria, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete Positivo s.r.l.

6.3. Il Gestore non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da quelle di Positivo s.r.l., quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la prima presa telefonica in caso di tecnologia ADSL, né sugli apparati del Cliente.

### Articolo 7 – Portabilità della numerazione telefonica

7.1. Il Cliente potrà mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo al Gestore l'attivazione del servizio di Service Provider Portability (SPP), che sarà eseguita gratuitamente previa verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio SPP dovrà pervenire al Gestore contestualmente alla richiesta di attivazione del Servizio.

7.2. Il servizio di SPP sarà attivato dal Gestore:

- per i servizi ADSL contestualmente all'attivazione del Servizio scelto dal Cliente;
- per i servizi con tecnologia Fibra in FTTH e FTTS, nonché per i servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, nel termine meramente indicativo di 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della domanda all'operatore di accesso.

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

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

7.5. Il Cliente prende altresì atto che in base alla normativa vigente l'attivazione del servizio SPP è subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite il Gestore, il quale provvederà, su espresso mandato del Cliente, ad inviarne idonea comunicazione al predetto operatore.

7.6. Nel caso in cui il Cliente revochi la richiesta di attivazione, qualora la procedura di trasferimento del Servizio da altro operatore dovesse essere già in avanzata fase di lavorazione, il Gestore provvederà all'attivazione del Servizio al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica e il mantenimento del numero, salvo che:

- sussista una diversa indicazione espressa del Cliente di voler rinunciare sia al Servizio che alla numerazione;
- il comportamento del Cliente impedisca al Gestore l'attivazione del Servizio, nel qual caso, in conseguenza dell'impossibilità tecnica di attivarlo, l'eventuale numerazione acquisita in portabilità dall'operatore di provenienza verrà cessata. Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura ed all'utilizzo dello stesso.

### Articolo 8 - Variazione dei servizi e delle modalità di pagamento, trasloco

8.1. Il Cliente potrà richiedere variazioni della tecnologia applicata al Servizio, nonché integrazioni o variazioni relative al Servizio ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'offerta commerciale, prendendo sin d'ora atto che alle dette variazioni potrebbero essere previsti costi ulteriori.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

- 8.2. Il Gestore si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente se tecnicamente e commercialmente fattibili.
- 8.3. La richiesta di variazione del Servizio sarà lavorata unicamente a beneficio dei Clienti in regola con gli obblighi di pagamento derivanti dal contratto.
- 8.4. Fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 8.2. e 8.3., il Gestore comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione nel termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta, indicando la data di decorrenza della stessa e degli eventuali ulteriori costi, che saranno addebitati nella successiva fattura, ovvero comunicherà, nel medesimo termine, le ragioni della sua mancata effettuazione.
- 8.5. In caso di trasloco presso un nuovo indirizzo, il Cliente potrà richiedere al Gestore il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova residenza/sede/domicilio compilando l'apposito modulo ("Modulo trasloco"). La richiesta di trasloco, che è soggetta a verifiche tecniche di fattibilità da parte del Gestore, dovrà pervenire a quest'ultimo almeno 60 (sessanta) giorni prima della data prevista per il trasloco, anche al fine di poter garantire la continuità del Servizio.
- 8.6. Il Gestore addebiterà al Cliente, quale costo di gestione del trasloco, l'importo di euro 71,16 IVA inclusa. In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e che potrebbe non essere possibile mantenere l'attuale numero telefonico. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco del Servizio, quest'ultimo verrà mantenuto, salvo il recesso da parte del Cliente

### Articolo 9 - Modalità di fatturazione e di pagamento, deposito cauzionale e garanzie, reclami

- 9.1. Gli importi dovuti a qualsiasi titolo in ragione dell'offerta selezionata, comprensivi di IVA ed eventuali altri oneri di legge, sono indicati nella Proposta di abbonamento e vengono addebitati sulla fattura Positivo s.r.l. intestata al Cliente, il quale è tenuto ad eseguirne il pagamento entro la scadenza e le modalità ivi indicate.
- 9.2. Il costo per l'eventuale traffico a consumo è addebitato in modo posticipato rispetto all'utilizzo del Servizio. Il Costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio.
- 9.3. La fattura Positivo s.r.l. viene emessa con cadenza mensile o secondo quella diversa indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte e, di norma, viene trasmessa al Cliente circa 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del termine per il pagamento. Le fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. La frequenza di fatturazione può essere variata dal Gestore per esigenze commerciali ovvero in dipendenza di elevati consumi.
- 9.4. Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può scegliere una delle seguenti modalità di pagamento: bollettino postale, bonifico, domiciliazione su conto corrente bancario o postale, su carta di credito.
- 9.5. Il pagamento sarà richiesto mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, della fattura, che si intende ricevuta dopo 10 giorni dalla sua spedizione all'indirizzo di fatturazione indicato dal Cliente, esonerando Positivo da ogni conseguenza di abuso da parte di terzi.
- Il Cliente che abbia fornito al Gestore, al momento della richiesta di attivazione, un valido indirizzo e-mail, beneficerà automaticamente del servizio gratuito di fatturazione in formato elettronico ("Conto online"). La spedizione delle fatture in formato cartaceo presso il recapito fornito dal Cliente prevede l'addebito delle spese postali di spedizione.

9.6. Alla sottoscrizione della proposta il Gestore, per alcune modalità di pagamento, può richiedere un importo equo, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione dei servizi, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente ("Deposito Cauzionale"). In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti, e/o superamento del limite massimo di fruizione del servizio contrattualmente pattuito, il Gestore potrà richiedere al Cliente un adeguamento di tale somma. In caso di estinzione del contratto per causa non imputabile al Cliente, il Gestore provvederà a restituire al Cliente le somme versate in base al presente articolo entro 90 giorni, previa compensazione con i propri crediti verso il Cliente.

Il mancato rilascio di idonee garanzie da parte del Cliente conferisce al Gestore la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nonché di respingere la richiesta di attivazione qualora il Cliente dovesse opporre il proprio rifiuto a prestarle in fase di formazione del contratto.

9.7. Il Cliente che abbia versato l'anticipo può richiedere in qualsiasi momento il passaggio gratuito alla modalità di pagamento mediante domiciliazione su conto corrente bancario o postale, ovvero su carta di credito. In tal caso, il Cliente avrà diritto alla restituzione dell'anticipo tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

9.8. Eventuali reclami attinenti alla regolarità della fatturazione dovranno essere inoltrati al Gestore entro il termine di scadenza indicato sulla fattura in contestazione. In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non solleva il Cliente dall'obbligo di pagamento, nei naturali termini di scadenza, degli altri importi fatturati e non contestati. Qualora venga riscontrata la fondatezza del reclamo il Gestore provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti e non dovuti, anche mediante compensazione nella fattura successiva. In caso non accoglimento del reclamo e definita l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi contestati, se ancora dovuti.

### Articolo 10 – Indennità di ritardato pagamento e sospensione del Servizio per ritardato pagamento

- 10.1. Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia del Cliente a qualsiasi eccezione, ivi comprese quelle derivanti dall'art. 1460 c.c.
- 10.2. In caso di ritardo nel pagamento degli importi fatturati, il Gestore si riserva il diritto di addebitare al Cliente un'indennità così commisurata:

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

- 2% dell'importo dovuto per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo a quello di scadenza;
- 4% dal 16° al 30° giorno solare successivo a quello di scadenza;
- 6 % per ritardi oltre il 30° giorno.

L'indennità di ritardato pagamento viene addebitata dal Gestore nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta in tutto o in parte insoluta. In caso di risoluzione del contratto, l'indennità sarà computata nella fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

10.3. Fermo restando quanto previsto al precedente art. 10.2., il Gestore può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza, secondo la seguente procedura: il Gestore segnalerà il mancato pagamento della fattura con un messaggio inserito in quella immediatamente successiva; trascorso inutilmente il periodo di 10 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale sarà riportato il detto messaggio, il Gestore provvederà a comunicare al cliente, anche telefonicamente, che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro il termine di giorni 15 dalla comunicazione, la fattura insoluta non sarà saldata.

10.4. La sospensione del Servizio non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi frattanto maturati in relazione all'offerta sottoscritta.

10.5. La riattivazione del Servizio a seguito del pagamento tardivo effettuato dal Cliente darà diritto al Gestore al rimborso dei costi sostenuti.

10.6. Il Gestore si riserva la risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.

### Articolo 11 - Modifiche del contratto

11.1. Il Gestore ha facoltà di modificare il contenuto del contratto per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e/o gestionali, nonché di aggiornare i corrispettivi dovuti per il Servizio. Il contratto potrà altresì essere modificato per il suo adeguamento a sopravvenienze normative e/o regolamentari. Il Gestore si impegna a comunicare in forma scritta al Cliente ogni eventuale variazione.

11.2. Le modifiche contemplate nel precedente art. 11.1., ove non imposte dalla legge o dai regolamenti e che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, acquisteranno efficacia e diverranno vincolanti una volta decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, il quale, nel medesimo termine, qualora non dovesse approvare le modifiche, potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto e/o dal singolo servizio modificato senza addebito di penali e/o costi di disattivazione, con espressa manifestazione del proprio diniego alle variazioni, con lettera raccomandata A/R corredata di fotocopia del documento di identità.

11.3. Il Gestore potrà modificare, per ragioni ed esigenze tecniche, il numero telefonico assegnato al Cliente con preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni dall'applicazione della modifica. In tal caso, il Gestore provvederà ad adottare, su richiesta del Cliente e sempre che sia tecnicamente possibile, un servizio di informazione automatico e gratuito per il chiamante e per il ricevente volto ad avvisare la variazione del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo massimo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica.

11.4. Il Cliente potrà richiedere al Gestore il cambio del numero telefonico assegnatogli. La richiesta verrà soddisfatta compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

### Articolo 12 - Qualità dei servizi, responsabilità del fornitore, forza maggiore

12.1. Il Gestore non è responsabile dell'eventuale mancato funzionamento del Servizio, qualunque sia il degrado o la deviazione dalle descrizioni del Servizio stesso e/o dai livelli di servizio previsti e qualunque sia l'eventuale ritardo nella fornitura, qualora gli stessi possano essere ragionevolmente attribuiti in tutto o in parte ad azioni, omissioni, imperizia o negligenza del Cliente; se derivino in tutto o in parte dall'azione di terzi sulle apparecchiature utilizzate dal Gestore e dai propri fornitori per l'erogazione del Servizio; se l'impossibilità del Gestore di risolverli dipenda dall'irragionevole rifiuto del Cliente o di terzi di concedere l'accesso alla propria rete e/o apparato per consentire verifiche, installazioni, collaudi e/o riparazioni; qualora si verificino durante eventuali periodi di manutenzione, ovvero siano dovuti a cause di forza maggiore (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: incendi, inondazioni, scioperi, tagli di cavi o di fibra, fulmini, sommosse civili, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica); ove siano il risultato di una sospensione del servizio.

### Articolo 13 - Uso improprio del Servizio, qualità delle informazioni, responsabilità del Cliente

13.1. Con riferimento ai servizi internet, nel caso in cui sia rilevato un traffico insolito, sproporzionato o non conforme ai termini del contratto o, comunque, anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente o anche in termini di minuti di connessione, il Gestore si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e previo avviso, ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Il Cliente utilizzerà il Servizio secondo i principi di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli propri della normale fruizione del Servizio e garantisce che i dati immessi in rete non violino o trasgrediscano diritti d'autore, marchi, brevetti o altri diritti derivanti dalla legge, dal contratto, dagli usi e dalle consuetudini. I dati immessi in rete dovranno essere originali oppure dovranno contenere la fonte e citare l'esistenza dell'autorizzazione che ne testimonia l'acquisizione dei diritti d'utilizzo. In caso di violazione, il Gestore si riserva il diritto di rimuoverli e/o di sospendere il Servizio anche senza preavviso, oltre che esercitare la risoluzione di diritto del contratto.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

13.2. Il traffico illimitato uscente verso i cellulari nazionali è soggetto a condizioni di uso lecito e corretto e conforme ai seguenti parametri: traffico giornaliero uscente non superiore a 300 minuti; traffico mensile uscente non superiore a 1500 minuti

I dati immessi in rete non dovranno contenere forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno e/o diffamatorio. In caso di violazione, il Gestore si riserva il diritto di rimuoverli e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che di esercitare la risoluzione di diritto del contratto.

13.3. Il Cliente prende atto che l'uso dei servizi di telecomunicazione avviene sotto la propria responsabilità. Il Cliente garantisce che i servizi di telecomunicazione saranno utilizzati personalmente e si assume ogni responsabilità per qualsivoglia uso improprio del Servizio. Nei casi in cui l'uso del Servizio preveda il riconoscimento del Cliente tramite identificativi, il Cliente è responsabile della conservazione e della segretezza di tali identificativi e si impegna a comunicare al Gestore l'eventuale smarrimento o prelevamento degli identificativi da parte di terzi non autorizzati.

13.4. Il Cliente utilizzerà il Servizio e gli apparati di Positivo s.r.l. in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti nonché a quanto previsto nel Contratto, nel rispetto dei diritti dei terzi.

13.5. Per la fruizione del Servizio potranno essere impiegati impianti di rete e/o apparati Positivo s.r.l. o apparati del Cliente, che dovranno essere omologati e conformi agli attuali standard internazionali.

13.6. E' fatto espresso divieto al Cliente di commercializzare a terzi l'accesso ad internet o il traffico telefonico di cui fruisce in ragione del Servizio, nonché di consentirne l'utilizzo a terze parti se non occasionalmente e a condizione che non ne riceva alcun profitto. Il Cliente si assume comunque ogni responsabilità derivante dall'utilizzo del Servizio da parte di terzi.

13.7. Il Cliente prende atto che la normativa vigente vieta l'uso dei servizi di telecomunicazione nei seguenti casi e libera il Gestore da ogni obbligo e/o impegno derivante dalla violazione delle disposizioni normative e regolamentari in vigore, mantenendolo indenne da qualsiasi responsabilità, danno e costo, incluse eventuali spese legali:

- inviare messaggi non richiesti a terzi senza il loro esplicito consenso;
- inviare messaggi o pubblicare informazioni contro l'ordine pubblico e/o la morale;
- inviare messaggi o pubblicare informazioni con lo scopo di recare molestia
- intercettare/impedire/interrompere/rivelare illecitamente il contenuto di comunicazioni telematiche e/o informatiche;
- violare la privacy di terzi;
- contravvenire alle leggi dello Stato italiano o di altri Stati.

13.8. In caso di violazione, il Gestore si riserva il diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che esercitare la risoluzione di diritto del contratto.

13.9. Qualora gli apparati del Cliente presentino disfunzioni tali da danneggiare l'integrità della rete o disturbare il Servizio, oppure creino rischi per l'incolumità fisica di persone, il Gestore potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a quando tali apparati difettosi siano disconnessi dal Cliente dal punto terminale di rete. In tal caso, il Gestore informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificandone i motivi.

13.10. L'utilizzo del servizio internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico e/o di leggi o regolamenti.

### Articolo 14 - Assistenza e manutenzione

14.1. Il Gestore si impegna a ripristinare gratuitamente eventuali disfunzioni del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente. Il Gestore assicura, altresì, l'assistenza e la manutenzione sui propri impianti ed apparati detenuti dal Cliente in comodato d'uso gratuito o locazione ed associati al Servizio fornito. Scopo delle procedure di assistenza è diagnosticare lo stato del Servizio e dei pertinenti impianti ed apparati, eseguendo le riparazioni e/o le sostituzioni necessarie in caso di guasto. Il Gestore è responsabile unicamente delle procedure di riparazione della linea e di riparazione e/o sostituzione di impianti e apparati che siano espressamente richieste dal Cliente.

14.2. L'assistenza sarà erogata direttamente da remoto, per via telematica o telefonica, salvo i casi in cui il tipo di guasto renderà indispensabile l'intervento sul posto del personale di Positivo s.r.l. L'assistenza esclude qualsiasi supporto all'installazione e alla configurazione di apparati hardware già di proprietà del Cliente. Il Gestore non è in alcun modo responsabile della valutazione della configurazione software del Cliente.

14.3. La richiesta di assistenza potrà essere effettuata dal Cliente direttamente con il sistema elettronico reso disponibile dal Gestore via web, se vi sarà connettività internet, o comunque, negli orari prestabiliti, avvalendosi del numero telefonico all'uopo fornito al successivo art. 21.4., oppure con richiesta a mezzo fax al numero fornito al successivo art. 21.3 ("Comunicazioni").

14.4. Il Gestore applicherà il seguente processo di diagnosi in collaborazione con il cliente: controllo della raggiungibilità internet tra un personal computer del Cliente ed il Gestore e viceversa, se possibile, attraverso applicazioni standard (es. "ping"); verifica sommaria della correttezza della configurazione software che controlla l'apparato; verifica dello stato visibile dell'apparato (segnalatori luminosi ecc.). Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di supportare nella diagnosi del problema il Gestore, quest'ultimo applicherà le procedure standard di richiesta di riparazione linea o di sostituzione apparati, quando previste.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

14.5. Nei casi in cui il problema possa essere imputato al software, il Gestore suggerirà al Cliente le operazioni da effettuare all'apparato (nei casi in cui è prevista, si provvederà alla sostituzione; nei casi in cui non è prevista la sostituzione, il Cliente dovrà provvedere alla riparazione dell'apparecchiatura o chiedere al Gestore di procedere comunque con la richiesta di riparazione della linea, prendendo atto che la soluzione potrebbe non essere definitiva) oppure alla linea (il Gestore applicherà la procedura di riparazione presso i propri fornitori).

14.8. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino gratuito della funzionalità di un apparato guasto tramite sostituzione con uno nuovo o ricondizionato e/o riparazione di sue componenti che, a giudizio del Gestore, risultino difettose o guaste. E' esclusa dall'attività di manutenzione la fornitura di materiali accessori quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, cavi o filtri. La sostituzione di apparati guasti o difettosi è ammissibile soltanto quando gli stessi siano stati noleggiati o acquistati presso Positivo s.r.l. (e in caso di comodato?) e, in caso di acquisto, entro un limite di tempo massimo di due anni successivi alla data dello stesso. In seguito alla diagnosi di un probabile guasto a un apparato, il Gestore ne spedisce in sostituzione al Cliente uno identico o di pari funzionalità. Le spese di spedizione e le eventuali spese di giacenza, in caso di irreperibilità, cederanno a carico del Cliente.

14.9. Il Gestore non risponde di disservizi e/o guasti agli impianti e/o agli apparati, né di sospensioni e/o interruzioni della fornitura del Servizio che siano stati provocati da uso improprio e/o difforme alle istruzioni fornite, incuria, negligenza, imperizia e/o manomissioni del Cliente e/o di terzi non autorizzati, nonché da cause accidentali, nei quali casi non provvederà gratuitamente alla riparazione e/o sostituzione, che resterà a carico esclusivo del Cliente.

### Articolo 15 - Uso di impianto, apparati e dispositivo

E' fatto tassativo divieto al Cliente di aprire, smontare e/o manomettere impianti, apparati e dispositivi forniti da Positivo s.r.l., nonché di effettuare tentativi di intervento sulla rete o di rivolgersi a terzi non autorizzati per eseguire interventi sia sulla della rete che su impianti, apparati e/o dispositivi forniti da Positivo s.r.l. In caso di violazione di tale divieto, il Gestore potrà procedere, se possibile informando il Cliente, alla sospensione del Servizio ed anche alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con salvezza del diritto al risarcimento di tutti i danni subiti in conseguenza della violazione.

### Articolo 16 - Protezione e comportamento in caso d'intrusioni

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi via internet e solleva Positivo Srl da ogni responsabilità in merito. Il Cliente è avvisato

del fatto che terzi possano accedere via internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in

modo improprio al fine di causare danni. Nel caso in cui Positivo Srl rilevi un tentativo d'intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del servizio, potrà sospendere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

### Articolo 17 - Registro elettronico (Log)

Il Cliente prende atto e accetta che i servizi di telecomunicazione prevedono il mantenimento del registro elettronico del funzionamento (Log), il cui contenuto potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle autorità competenti.

### Articolo 18 – Comunicazioni

18.1. Durante l'esecuzione del rapporto, le parti dovranno comunicare tra di loro utilizzando i recapiti

forniti l'una all'altra al momento della conclusione del contratto.

18.2. In caso di lettera raccomandata A/R ovvero e-mail, la ricezione del relativo messaggio si intende comprovata, rispettivamente, dalla ricevuta di ritorno o dalla ricevuta di trasmissione. Le comunicazioni

inviata a mezzo fax si presumono ricevute il giorno stesso dell'invio o quello lavorativo immediatamente successivo a quello di invio, se festivo, ed il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.

18.3. Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente al Gestore dovranno pervenire al seguente indirizzo: Positivo s.r.l. Servizio Clienti 84131 SALERNO Via Terre delle Riscie 20

Salvo diversa indicazione, potranno essere effettuate anche a mezzo fax al numero 089 3866200, oppure

al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: comunicazioni@pec.positivonet.it.

18.4. Il Gestore rende disponibile un Servizio Clienti al numero 089 330492 contattabile dal lunedì al sabato,

dalle ore 9:00 alle ore 19:00, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni e/o segnalazioni

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

### Articolo 19 - Clausole e condizioni specifiche di locazione o vendita di apparati e dispositivi

19.1. Il Gestore fornirà al Cliente gli apparati scelti tramite la Proposta di abbonamento telematica o cartacea in forma di vendita (dunque con trasferimento della proprietà del bene da Positivo s.r.l. al Cliente) o di locazione (con cui Positivo s.r.l. ne consentirà al Cliente l'utilizzo presso i locali di quest'ultimo e per tutta la durata del contratto).

19.2. I tempi di consegna degli apparati venduti o locati dipenderanno dalle scorte in magazzino. In genere, la consegna della merce avverrà entro cinque giorni lavorativi se gli apparati non dovranno essere configurati; contestualmente all'attivazione del Servizio, invece, quando andranno configurati.

19.3. Il Gestore applicherà agli apparati la garanzia standard/base riconosciuta dal fornitore, senza altri servizi di assistenza opzionali.

19.4. Al termine del servizio di connettività, gli apparati in locazione andranno restituiti a cura e spese del Cliente, integri e contenuti negli imballi originari, presso la sede di Positivo s.r.l. all'indirizzo fornito, entro 10

(dieci) giorni dalla data di cessazione del Servizio. Nel caso in cui gli stessi non vengano restituiti o risultino danneggiati e/o inutilizzabili alla restituzione, il Cliente accetta sin d'ora l'obbligo di corrispondere al Gestore il valore degli apparati al momento della stipula del contratto.

19.5. Gli impianti di rete e gli apparati potranno essere forniti dal Gestore a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta commerciale.

19.6. Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alle vicende del Contratto.

Pertanto, la cessazione del Contratto cui ineriscono gli apparati e i dispositivi forniti da Positivo s.r.l., qualunque ne sia la causa, determina la contestuale cessazione anche del comodato d'uso gratuito e/o della locazione, con il conseguente obbligo del Cliente di restituzione dei relativi apparati, integri e contenuti negli imballi originari. In caso di mancata restituzione degli stessi entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla disattivazione del Servizio, il Cliente accetta sin d'ora l'obbligo di corrispondere al Gestore il valore degli apparati al momento della stipula del contratto.

19.7. Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli apparati e dei dispositivi

forniti in comodato d'uso gratuito o locazione, in tali casi, è tenuto a darne immediata comunicazione al Gestore con qualsiasi mezzo.

19.8. Se previsto dalla Proposta di abbonamento, gli apparati potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Positivo s.r.l., alle condizioni indicate nella medesima Proposta, oltre a quelle di seguito specificate. Il Cliente prende atto che Positivo s.r.l. funge unicamente da distributore dei prodotti messi in vendita, laddove il produttore è la società importatrice/produttrice, diversa da Positivo s.r.l., i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli apparati stessi.

19.9. Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura del Servizio, ferma restando l'estensione della disciplina prevista per quest'ultimo, in quanto applicabile, anche alla vendita.

19.10. Gli apparati saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese del Gestore; la custodia degli dell'apparato con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al Cliente al momento della consegna degli stessi

### Articolo 20 - Cessione del contratto

Il Gestore ha facoltà di trasferire o cedere a terzi parzialmente o integralmente, senza essere obbligato alla previa acquisizione del consenso da parte del Cliente, i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto.

Il Cliente non può cedere parzialmente o integralmente a terzi il contratto senza il preventivo assenso del Gestore, da acquisire in forma scritta.

### Articolo 21 - Risoluzione del contratto

Fermi restando tutti gli altri casi di risoluzione di diritto disciplinati dagli articoli precedenti, il Gestore è autorizzato a sospendere il Servizio e a risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. se viene a conoscenza di circostanze che avrebbero potuto giustificare un suo rifiuto alla conclusione dello stesso; se il Cliente pone in essere violazioni delle disposizioni legislative e/o delle condizioni imposte dalle autorità, ovvero se agisce in frode al Gestore; se il Cliente perde la sua capacità giuridica o di agire; se sussiste il fondato sospetto che il Cliente abusi o tolleri l'abuso da parte di terzi dei servizi di comunicazione o di altre prestazioni connesse, discostandosi in modo significativo dal comportamento di un analogo cliente medio se il Cliente viene iscritto nel registro dei protesti e/o vengono richieste, incombono o sono pendenti in suo danno procedure concorsuali e/o esecutive; se il Cliente cede a terzi il contratto senza avere prima acquisito il preventivo consenso scritto del Gestore; se il Cliente rifiuta il trattamento dei dati personali occorrenti ai fini dell'esecuzione del contratto. Il tutto, oltre alla facoltà del Gestore di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti.

### Articolo 22 - Legge applicabile, Foro competente, conciliazione delle controversie

22.1. Al contratto ed eventuali accordi complementari tra Cliente e Gestore si applica esclusivamente il diritto italiano.

22.2. Il Foro competente per qualsiasi controversia relativa a esecuzione, interpretazione, efficacia e/o risoluzione del presente contratto, qualora il Cliente dovesse essere un soggetto diverso dal consumatore (per quest'ultimo intendendosi la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o



## CONDIZIONI CONTRATTUALI

---

professionale ai sensi dell'art. 1469 bis c.c.), sarà quello di Salerno, con espressa esclusione della possibilità di adire l'Autorità giudiziaria di qualsiasi altro Foro, alternativo o concorrente. Diversamente, qualora il Cliente dovesse essere un consumatore, il Foro competente sarà quello di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

### Articolo 23 - Procedura di conciliazione

Il Cliente che lamenti nei confronti del Gestore la violazione di un proprio diritto o interesse ed intenda azionare a sua tutela l'Autorità giudiziaria, è tenuto a promuovere preventivamente il tentativo obbligatorio di conciliazione prescritto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) relativamente alle controversie individuate con delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

### Articolo 24 - Tempi di comunicazione della cessazione del Servizio

Il Gestore impegna a comunicare ai propri fornitori la cessazione del Servizio al Cliente entro 5 giorni dalla data in cui la stessa è divenuta efficace.

POSITIVO