

Modulo di richiesta Subentro per clienti Business

versione giugno 2012

Codice Cliente (campo obbligatorio)
(Reperibile nel Conto FASTWEB)

FASTWEB
un passo avanti

Da compilare in ogni sua parte e rispedire via e-mail o fax ai seguenti recapiti

Assistenza.ClientiAzienda@fastweb.it
02-3665-1204

RICHIESTA DI SUBENTRO PER CLIENTI BUSINESS

L'impresa così come sotto identificata propone a FASTWEB S.p.A. di concludere un contratto per servizio/i di telecomunicazioni secondo le condizioni contenute nell'Offerta per le Piccole e Medie imprese ed in base alle Condizioni Generali di Contratto allegate alle presenti che dichiara di conoscere ed accettare.

Codice Cliente _____
Reperibile nella fattura FastWeb

La preghiamo di compilare le sezioni della Proposta in stampatello.

Definizioni

Attuale Cliente / Cedente: attuale intestatario del contratto.

Nuovo Cliente / Cessionario: nuovo intestatario del contratto, ovvero la persona che subentra al Cedente.

INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

Contratto telefonico sottoscritto in data ____/____/____ relativo al Cliente _____ Codice Cliente _____

Numero/i telefonico/i o GNR	Numerazione nativa FASTWEB	Numerazione portata
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Solo connettività

RICHIESTA DI CESSIONE

ATTUALE CLIENTE / CEDENTE, titolare del contratto di abbonamento sopraindicato:

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a a _____
il: ____/____/____ residente in _____ Via _____ prov _____ CAP _____
Partita IVA/Codice Fiscale _____ Cellulare _____ / _____
Titolare o Legale Rappresentante dell'impresa / Studio Professionale: _____
con Sede Legale in _____

richiede cessione in seguito a*

fusione cessione di attività trasformazione scissione

(*) è obbligatorio barrare una delle caselle in caso di Numerazione portata.
E' consigliato (ma non obbligatorio) in caso di Numerazione nativa FASTWEB.

dichiara

di non avere pendenze relativamente ai pagamenti delle fatture FASTWEB, e

chiede ed autorizza

la Società FASTWEB a cedere il suddetto contratto e la relativa numerazione associata, al Nuovo Cliente / Cessionario

Allega la documentazione a comprova dell'operazione intervenuta Visura camerale Atto notarile Verbale Assemblea

NUOVO CLIENTE / CESSIONARIO

Signor / Signora _____ Sesso _____ nato/a a _____
il: ____/____/____ residente in _____ via _____ prov _____ CAP _____
Codice Fiscale _____ Telefono Fisso _____ / _____ Cellulare _____ / _____
Nazionalità _____ Tipo di documento di Identità: * C.I. Pass. Pat. Numero di Identità* _____
Numero di Passaporto* _____ Numero di Patente* _____
Ente emittente _____ Data di rilascio del documento ____/____/____
Numero permesso di soggiorno* _____ Data di scadenza Permesso* ____/____/____
Indirizzo e-mail _____@_____
Titolare o legale rappresentante dell'impresa / studio professionale: _____
con sede legale in _____ Partita IVA _____

* Istruzioni per la compilazione del campo tipo di documento di identità:

- Cittadino Italiano: sono validi Carta d'Identità, Passaporto o Patente.
- Cittadino Comunitario: sono validi Carta d'Identità Europea o Passaporto (non viene accettata la Patente Europea).
- Cittadino Extracomunitario: è valido esclusivamente il Passaporto insieme al permesso di soggiorno in corso di validità.

Allegare la copia dei Documenti di Identità al presente modulo

RICHIESTA DI SUBENTRO

IL NUOVO CLIENTE/ CESSIONARIO DICHIARA:

- a) di voler mantenere invariata**, qualora possibile, l'offerta commerciale sottoscritta, alle medesime condizioni economiche
- b) di aver preso visione delle Condizioni Generali e, ai sensi e per gli effetti degli Art. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente dichiara di approvare specificatamente le clausole delle Condizioni Generali di Contratto di seguito indicate:**
 Art. 3 (Conclusione del Contratto); Art. 4 (Fornitura dei Servizi); Art. 5 (Predisposizione dei dispositivi di Rete); Art. 6 (Attivazione dei Servizi, Dispositivi di Rete e Apparecchiature); Art. 7 (Portabilità della numerazione telefonica); Art. 8 (Richiesta di variazioni dei Servizi); Art. 10 (Utilizzo dei Servizi e delle Apparecchiature); Art. 12 (Responsabilità per i Servizi); Art. 15 (Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti FASTWEB); Art. 16 (Traffico anomalo); Art. 17 (Deposito cauzionale); Art. 18 (Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto); Art. 19 (Durata del Contratto - Recesso); Art. 20 (Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva); Art. 21 (Impossibilità sopravvenuta); Art. 22 (Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale); Art. 23 (Reclami); Art. 24 (Conciliazione delle controversie); Art. 25 (Legge applicabile - Foro competente); Art. 26 (Disposizioni varie); Art. 27 (Velocità di accesso alla Rete FASTWEB); Art. 28 (Servizio Voce); Art. 29 (Servizio Internet); Art. 30 (Servizio di Posta elettronica - Mail); Art. 31 (Servizio Housing); Art. 32 (Servizio Hosting); Art. 33 (Servizio E-Commerce); Art. 34 (Servizio di registrazione nomi a dominio); Art. 35 (Servizio di Videocomunicazione);

_____ Firma del Nuovo Cliente / Cessionario

c) di scegliere come modalità di pagamento:

Bollettino Postale

Per tale modalità è previsto un deposito cauzionale per "Anticipo Servizi" pari a 200 euro (*)

(*) Se già versato dall'Attuale Cliente/Cedente il deposito verrà restituito allo stesso, in quanto esclusivamente a carico del Nuovo Cliente/Cessionario.

Carta di Credito CartaSi Visa Mastercard Amex Diners

intestata a (cognome e nome del titolare della carta): _____

numero di carta di credito _____ scadenza mm/aa ____/____

Addebito su Conto Corrente Bancario/Postale

COMPILARE LA PAGINA SUCCESSIVA (MODULO RID)

d) di accettare e farsi carico di eventuali inadempienze e/o altri oneri contrattuali del Cliente/Cedente (es: fatture emesse a carico del Cedente mai pagate; apparati video e non di proprietà FASTWEB da restituire in seguito a disdetta del Cedente, etc), nonché del costo previsto per l'operazione di cessione.

Il Cedente non è in ogni caso liberato dalle sue obbligazioni verso FASTWEB sino al pagamento del secondo conto telefonico inviato al Cessionario. In caso di mancato pagamento da parte del Cessionario, il termine di cui al terzo comma dell'art. 1408 c.c. viene elevato a 4 mesi.

e) di voler mantenere le attuali Caselle e Domini Mail di posta elettronica.

Il cedente è informato che in virtù della cessione delle Caselle e Domini di posta elettronica il cessionario potrà accedere ai dati presenti nella casella ceduta, si invita dunque a provvedere alla cancellazione dei dati in tempi brevi e comunque non oltre 30 giorni dall'invio della documentazione. In ogni caso Fastweb rimane indenne da ogni responsabilità derivante dalla mancata rimozione delle mail e dall'utilizzo della casella di posta elettronica oggetto della cessione.

_____ Firma del Nuovo Cliente / Cessionario

PRESA VISIONE DI CUI SOPRA

I sottoscritti prendono atto e acconsentono che la cessione del contratto avrà effetto nei loro confronti solo se sarà accettata da FASTWEB, la quale manifesterà il proprio consenso con l'invio delle fatture intestate al Nuovo Cliente/Cessionario. I servizi oggetto di cessione potranno essere attivati esclusivamente nella precedente sede della società Cedente. Resta inteso che, per quanto qui non espressamente indicato, si rimanda al succitato contratto.
 Letto, firmato e sottoscritto

Data ____/____/____ Firma dell'Attuale Cliente / Cedente _____ Firma del Nuovo Cliente / Cessionario _____

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

All'attenzione del Nuovo Cliente/Cessionario:
Informativa e Manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali (art. 7, art. 9 e art. 13 del Nuovo Testo Unico sulla privacy D.Lgs. 27 giugno 2003)
 In relazione all'informativa allegata al presente modulo, prendo atto che i dati personali fornitivi vengano trattati, diffusi e comunicati per lo svolgimento degli adempimenti relativi alle finalità di cui ai punti 1 e 2 dell'informativa.

Data ____/____/____ Firma del Nuovo Cliente / Cessionario _____

In relazione e per le finalità specificatamente indicate al punto 3 dell'informativa esprimo il mio consenso al trattamento, diffusione e comunicazione, anche a terzi, anche all'estero, dei dati personali fornitivi, per le finalità e la durata precisate nell'informativa.

Data ____/____/____ Firma del Nuovo Cliente / Cessionario _____

AVVERTENZE

I documenti di debito (fatture, ricevute, bollette etc.) che danno luogo ad addebiti diretti RID verranno inviati direttamente dall'Azienda creditrice al debitore e risulteranno contrassegnati dalla seguente dicitura a sovrastampa:
"Regolamento s.b.f. con addebito in c/c presso la Banca _____"

Note per la compilazione:

(1) Coordinate dell'Azienda creditrice:

Compilare preferibilmente inserendo il Codice Cliente negli appositi spazi. Il Codice Cliente è facilmente reperibile nella prima pagina del conto FASTWEB.

In alternativa compilare l'apposito campo inserendo il Codice Fiscale (nel caso in cui il cliente sia Ditta Individuale) oppure la Partita Iva del cliente FASTWEB.

Il Codice deve essere allineato a sinistra senza indicazioni di blank in testa o intermedi e non deve contenere caratteri "." e "/".

(2) Vanno indicate le coordinate bancarie secondo lo standard IBAN. Sono riportate abitualmente nell'estratto conto periodico inviato dalla banca. Lo standard IBAN non utilizza caratteri diversi da quelli alfanumerici (da 0 a 9, dalla A alla Z) ed è strutturato come segue.



Ai sensi e agli effetti dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche, La informiamo che i Suoi dati personali, a noi conferiti in occasione di rapporti commerciali finalizzati alla presentazione di offerte e/o nella formazione di rapporti contrattuali ovvero acquisiti in altre forme legittime nell'ambito delle attività delle nostre Società, formano oggetto, da parte di FASTWEB S.p.A. (di seguito "FASTWEB"), e e.BisMedia di trattamenti manuali e/o elettronici, nel rispetto di idonee misure di sicurezza e protezione dei dati medesimi, unicamente per le seguenti finalità:

- 1) finalità connesse all'instaurazione e gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei Servizi; adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, di ausilio finanziario, etc.; gestione amministrativa; adempimento di obblighi contrattuali; attività di profilazione su dati aggregati in base a classi di consumo, avvalendosi dello specifico esonero dal consenso e nel rispetto delle garanzie e delle misure di cui al provvedimento ex art. 17 del D.Lgs. n. 196/2003 del Garante per la protezione dei dati personali "Verifica preliminare relativa al trattamento dei dati personali aggregati della clientela da parte di Fastweb", del 21 gennaio 2010; supporto tecnico, aggiornamento ed informazione tecnica in merito ai servizi e alle funzionalità disponibili sulla rete FASTWEB;
- 2) finalità connesse alla prevenzione e alla tutela del rischio del credito, quali: l'acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione del rapporto contrattuale attraverso la consultazione di archivi che possono contenere informazioni finanziarie che la riguardano e che verranno trattate per il tempo necessario a istruire la pratica; l'esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale e la verifica del rispetto degli anzidetti obblighi, anche al fine di instaurare nuovi rapporti contrattuali; la tutela delle ragioni di credito di FASTWEB
- 3) ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche; iniziative sociali, culturali, solidaristiche; informazioni commerciali; marketing e referenze; invio di materiale pubblicitario/ informativo/promozionale e di aggiornamenti su iniziative ed offerte delle nostre Società, e/o di Società terze che operano o meno in collaborazione con FASTWEB, e/o di e.BisMedia altresì in relazione a programmi e promozioni, anche on line, volti a premiare i clienti;
- 4) realizzazione di offerte, perfezionamento, adeguamento e innovazione dei servizi e dei contenuti attraverso la profilazione e le statistiche delle preferenze specifiche e dei dati individuali di consumo del cliente.

I Suoi dati potranno, per le finalità di cui ai punti 1), 2), 3) e 4) essere comunicati e/o diffusi alle nostre società controllanti e/o controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita FASTWEB e e.BisMedia (agenti, concessionari, distributori, etc.), ai nostri subfornitori, subappaltatori e/o intermediari finanziari, ove impegnati nell'esecuzione di nostri ordini, alle persone, società, associazioni o Studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza nei confronti delle nostre Società, a società terze, quali le società indicate nell'ambito delle finalità di cui al punto 3), nonché banche, centri elaborazione dati, società di recupero crediti che svolgono attività di informazioni commerciali e relative al credito, a soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi FASTWEB.

Il conferimento dei dati per le finalità indicate ai punti 1) e 2) è obbligatorio ed essenziale per la legge e/o al fine dell'esecuzione del contratto e per la fornitura dei Servizi, ad eccezione dei trattamenti per scopi di profilazione di cui al punto 1) per i quali vale il sopra indicato esonero dal consenso. Il consenso è facoltativo per le finalità di cui ai punti 3) e 4). In tale ultimo caso non sussistono pertanto conseguenze in caso di un Suo rifiuto, se non l'impossibilità di assicurarle una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi e un maggiore adeguamento degli stessi alle Sue esigenze.

La informiamo che i dati personali potranno essere diffusi nell'ambito del territorio nazionale ed eventualmente all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, sempre nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente.

I dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge, per la difesa, anche in giudizio, degli interessi di FASTWEB nonché, qualora vi sia il Suo consenso, per future finalità commerciali.

Il consenso al trattamento dei Suoi dati viene rilasciato solo alla Società o alle Società che Le forniscono o Le forniranno i Servizi da Lei richiesti Titolare del trattamento dei dati personali è FASTWEB S.p.A., Via Caracciolo, 51 - Milano.

Relativamente ai dati personali trattati a seguito della sottoscrizione di un abbonamento con e.BisMedia e titolari del trattamento sono rispettivamente: e.BisMedia, Via Caracciolo, 51 - Milano.

I Responsabili per i trattamenti della clientela residenziale e affari sono rispettivamente i Direttori delle Business Unit,

Gli altri Responsabili del trattamento designati da FASTWEB sono conoscibili attraverso le indicazioni sul sito, all'indirizzo www.fastweb.it

Lei ha può esercitare, in qualunque momento, i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, , i quali restano impregiudicati anche rispetto all'attività di profilazione descritta nella presente informativa. il cui testo è di seguito riportato, inviando una comunicazione ai seguenti punti di contatto: Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano - Indirizzo mail: privacy@fastweb.it - Fax: 02.4540.11757 ☐ Call Center: 192 193

Art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

I diritti previsti dall'art. 7 possono essere esercitati tramite l'invio di una lettera raccomandata, fax o e-mail al responsabile del trattamento dei dati.

In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali terremo conto di ripristinare il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinano l'interruzione del servizio, sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFastPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

• **Servizi Televisivi**

In caso di irregolare funzionamento dei Servizi Televisivi, ci impegnamo ad intervenire sia in modalità remota (tramite intervento effettuato dal Centro Servizi FASTWEB), entro le 24 ore successive alla segnalazione del disservizio, sia tramite personale del gruppo FASTWEB dotato di tesserino di riconoscimento entro i due giorni lavorativi successivi al giorno della segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FASTWEB e e.BisMedia ripristineranno il servizio con la massima celerità possibile. Avrai diritto ad un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati. Gli apparati che non possono essere riparati saranno sostituiti entro 2 giorni lavorativi dalla tua segnalazione.

6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

6.1 Indennizzi

• **Servizi di telecomunicazioni**

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, potrai richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da Professionisti, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da Aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 euro per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto.

• **Servizi televisivi**

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione, risoluzione guasti, tempi di sostituzione del Decoder Unico, potrai richiedere un indennizzo, per ogni giorno di ritardo, pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento/abbonamenti ai Servizi Televisivi e/o di noleggio del Decoder Unico, così come specificati nell'Offerta Commerciale, con un indennizzo massimo di 10 euro per tutte le tipologie di Contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB ed e.BisMedia, così come disciplinato nelle Condizioni generali di contratto. In caso di mancata visione di un evento Video on Demand o Pay per View, avrai diritto al rimborso del costo dell'evento non visto. Nei casi eccezionali in cui si verifichi un'errata attivazione di servizio non richiesti Fastweb non preterirà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, con la massima celerità. In caso di errore, imputabile a FASTWEB nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, FASTWEB corrisponderà un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 Euro, per gli utenti residenziali, 50 Euro per professionisti, 75 Euro per le Aziende. FASTWEB considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, FASTWEB adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.79/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e della Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, FASTWEB definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.fastweb.it e www.fastwebソリューション.empresa.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti. In allegato sono riportati i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2010.

OBIETTIVI 2010

TELEFONIA VOCALE FISSA (DELIBERA N. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tic	
Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	23 qq.
Percentile 99% del tempo di fornitura:	31 qq.
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 g.g.)	99,4%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	
Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	26% (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	20 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	36 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	100%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"	100 s
Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)	90 s
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	30%
Fatture contestate	
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	Fatture contestate 2,80%
Accuratezza della Fatturazione	
La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	2,40%
Tempo di fornitura di carrier selection	
Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso	
-Percentile 95% del tempo di fornitura:	12 gg.
-Percentile 99% del tempo di fornitura:	24 gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier selection	
Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	10% (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier selection	
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	2 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	4 ore

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (DELIBERA N. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	
Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	
Servizi su Fibra Ottica:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 28 qg 99% 45 qg
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	99,2%
Servizi su ADSL:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 49 qg 99% 55 qg
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	99,4%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	
Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga	26 % (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	20 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	36 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	100%
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"	100 s
Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)	90 s
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	30%
Addebiti contestati	
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate	2,80 %

SERVIZI DI TELEVISIONE A PAGAMENTO (DELIBERA N. 278/04/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	
Servizi Video su Fibra Ottica:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 28 qg 99% 45 qg
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	99,2%
Servizi Video su ADSL:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 49 qg 99% 55 qg
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	99,4%
Disponibilità del servizio	
Indisponibilità media del servizio:	21,9 hh/anno (21hh54') (disponibilità del 99,75)
Tempo medio tra due indisponibilità del servizio:	15 qg (54' circa come tempo medio di indisponibilità)
Fatture contestate	
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate	2,80%
Accuratezza della Fatturazione	
La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	2,40%
Tempi di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per servizi TV	
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"	100 s
Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)	90 s
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	30%

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PICCOLE E MEDIE IMPRESE

Articolo 1 - Definizioni

Avrà del presente Contratto, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferenti anche al plurale e viceversa.
"Apparato": indica l'apparato necessario per consentire al Cliente la fruizione dei Servizi a mezzo dei Terminali.
"Apparecchiature": complessivamente, l'Apparato, i Dispositivi di Rete ed i Terminali.
"Autenticazione": il procedimento tramite il quale il soggetto che accede al Servizio è riconosciuto come Cliente.
"Carrier-selection": il servizio che permette al Cliente di scegliere su base permanente un solo operatore, senza la necessità di digitare alcun codice identificativo dello stesso, per la realizzazione delle chiamate locali, interurbane, internazionali e verso cellulari.
"Carta dei Servizi": i diritti, gli obblighi ed i principi che disciplinano i rapporti tra il Cliente e FASTWEB. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, all'indirizzo www.fastweb.it. La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.
"Casella di Posta Elettronica": la casella di posta elettronica personale di ciascun utente presso cui verranno inviate da parte di FASTWEB le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di servizio.
 Tali comunicazioni si intenderanno pervenute al destinatario nel momento in cui questi ha la possibilità di accedervi.
"Cliente": il soggetto libero professionista, imprenditore o persona giuridica - che sottoscrive la Proposta.
"Contratto": la Proposta relativa ai Servizi FASTWEB sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB. Le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, l'offerta Commerciale così come richiamata nella Proposta ed ogni altro allegato costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto.
"Condizioni Generali": le presenti condizioni contrattuali, che disciplinano l'offerta dei Servizi FASTWEB. Le Condizioni Generali disciplinano esclusivamente i Servizi richiesti dal Cliente sia in fase di sottoscrizione del Contratto, che successivamente, attraverso i canali preposti.
"Dispositivo di Rete": indica il dispositivo di collegamento alla Rete FASTWEB (quale, ad esempio, l'HAG).
"FASTWEB": FASTWEB S.p.A., società con sede in Milano, Via Caracciolo, 51, soggetta all'attività di coordinamento e di direzione della società Swisscom AG, attiva nel settore delle telecomunicazioni che fornisce i Servizi FASTWEB descritti nell'Offerta Commerciale FASTWEB.
"Giorni": si intendono giorni lavorativi.
"MyFastPage": portale di comunicazione ed accesso ai Servizi per i Clienti FASTWEB.
"Number Portability" ovvero "Portabilità": il servizio "Service Provider Portability" che consente al Cliente di mantenere il numero telefonico precedentemente assegnato al suo operatore di telefonia, nel momento in cui il Cliente decide di cambiare operatore di telefonia.
"Offerta Commerciale": il documento predisposto da FASTWEB e reso noto al Cliente, nonché le informazioni indicate nel sito www.fastweb.it, ovvero comunicate con altre modalità telematiche, contenenti le caratteristiche tecniche dei Servizi, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato.
"Password": il codice personale, comunicato al Cliente, che consente a questi di avere accesso a taluni contenuti dell'Offerta Commerciale.
"Procedura di Attivazione": la particolare procedura telematica attraverso la quale il Cliente che ha sottoscritto le presenti Condizioni Generali può richiedere a FASTWEB l'erogazione di Servizi Aggiuntivi rispetto a quanto indicato nella Proposta.
"Proposta": il documento, cui le presenti Condizioni Generali sono allegate, debitamente sottoscritto dal Cliente con cui quest'ultimo richiede l'erogazione dei Servizi FASTWEB.
"Rete FASTWEB": la rete di telecomunicazioni di FASTWEB attraverso la quale sono erogati i Servizi.
"Sala Dati": i locali tecnologici di FASTWEB.
"Servizi xDSL": i servizi di telecomunicazione prestati da FASTWEB con tecnologia xDSL, come descritti, nelle Offerte Commerciali ed indicati nella Proposta.
"Servizi Fibra": i servizi di telecomunicazione prestati da FASTWEB attraverso una rete in fibra ottica come descritti nelle Offerte Commerciali e selezionati nella Proposta.
"servizio Clienti FASTWEB": indica il servizio di assistenza, prestato da FASTWEB al Cliente tramite il numero telefonico 192 194 attivo dal lunedì ai venerdì dalle 08.00 alle 20.00. La chiamata è gratuita da rete fissa.
"Servizi e/o Servizi FASTWEB": i Servizi di telecomunicazione prestati da FASTWEB sia mediante la rete in fibra ottica, sia con tecnologia xDSL, come descritti nelle Offerte Commerciali rese note da FASTWEB e selezionati nella Proposta.
"Servizi Aggiuntivi": i Servizi FASTWEB ulteriori rispetto ai Servizi minimi necessari per accedere alla Rete FASTWEB.
"Terminali": gli apparecchiature terminali (telefoni, computer, televisori, video, etc.) connesse alla Rete FASTWEB ed utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi.
"Uso Pubblico": l'utilizzo dei Servizi in luoghi pubblici quali, a titolo meramente esemplificativo, bar, ristoranti, etc.

Articolo 2 - Oggetto

- Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e FASTWEB, in ordine alla fornitura dei Servizi di cui alla Proposta ed alla relativa Offerta Commerciale.
- I Servizi saranno forniti da FASTWEB previa stipulazione del relativo Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo art.3.
- Il Cliente prende atto che l'attivazione del Servizio xDSL è, in base alla vigente normativa, subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, ad esclusione dei casi in cui il Cliente non abbia in corso rapporti contrattuali con altri operatori di telecomunicazione. Tale interruzione dovrà essere effettuata tramite FASTWEB, che provvederà, dietro esplicito mandato del titolare del pregresso rapporto contrattuale con l'operatore di accesso diverso da FASTWEB, ad inviare all'operatore predetto idonea comunicazione di recesso.
- Il Cliente prende atto che l'accesso a Servizio xDSL verrà reso nei limiti e con le restrizioni di cui all'Offerta Commerciale.
- Per avere accesso ai Servizi, il Cliente dovrà selezionare le Offerte Commerciali desiderate, presenti nella Proposta, ovvero potrà avvalersi della Procedura di Attivazione o degli ulteriori canali preposti.

Articolo 3 - Conclusione del Contratto

- Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna della Proposta, datata e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato da FASTWEB ovvero, su richiesta di FASTWEB, mediante invio a FASTWEB tramite raccomandata a/r o busta preaffrancata, ove disponibile eventualmente anticipandola via fax, ovvero tramite accesso al sito o altro canale preposto. Tale consegna di invio varrà come proposta di conclusione del Contratto, con la precisazione che tale proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata a/r finché il Contratto non sia concluso con le modalità di cui all'art.3.2 che segue, e fatto salvo il diritto di FASTWEB di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per aver intrapreso in buona fede la attività preparatorie all'esecuzione del Contratto prima di avere notizia della revoca.
- Il Contratto si intenderà concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB, la quale si riserva la facoltà di comunicare l'avvenuta attivazione del Servizio al Cliente con le modalità che riterrà più opportune. Fermo restando il caso che prece, il Contratto si intenderà comunque concluso qualora il Cliente riceva l'accettazione scritta della Proposta da parte di FASTWEB.
- FASTWEB potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:
 - se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
 - se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 19;
 - se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
 - se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscono od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi, ovvero qualora dalla analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.
- FASTWEB si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di assegnamento specifiche nel caso di proposta formulata dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con FASTWEB, al totale adempimento di queste ultime.
- Utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative ai servizi stessi, così come specificate nel sito www.fastweb.it ed nell'Offerta Commerciale, nelle istruzioni tecniche di utilizzo fornite o comunicate con altre modalità telematiche, condizioni tutte che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.
- Resta ovviamente inteso che l'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali prestati da terzi saranno esclusivamente regolati dalle condizioni e dai termini contrattuali previsti dai suddetti terzi.

Articolo 4 - Fornitura dei Servizi

- Il Cliente fruitor dei Servizi specificati nella Proposta, alle condizioni del Contratto, previa verifica tecnica da parte di FASTWEB in merito all'erogazione dei Servizi FASTWEB.
- I Servizi FASTWEB saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi FASTWEB, salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali che si considereranno in ogni caso prevalenti, se non peggiorative, nella disciplina del rapporto contrattuale fra FASTWEB ed il Cliente.
- Salvo le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, FASTWEB potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e/o alle Apparecchiature e di interventi non programmati di manutenzione straordinaria della Rete e/o in via generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali vengono prestati i Servizi; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 5 (cinque) giorni prima della data fissata per l'intervento.
- Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla rete FASTWEB potranno essere aggiornate da FASTWEB stessa, al fine di migliorare la qualità del Servizio FASTWEB e/o di consentire la fruizione di Servizi Aggiuntivi, ove richiesti dal Cliente.

Articolo 5 - Predisposizione dei Dispositivi di Rete

- Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto a FASTWEB la fornitura di Servizi xDSL, l'attivazione di tali servizi sarà preceduta da un'attività di predisposizione da parte di FASTWEB consistente nell'installazione presso il Cliente dei necessari Dispositivi di Rete.
- La predisposizione di cui al paragrafo 5.1 che precede è indispensabile per garantire la fruizione dei Servizi xDSL, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla Rete FASTWEB e costituisce presupposto necessario per l'attivazione del Servizio xDSL da parte di FASTWEB.
- Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione dei Dispositivi di Rete, così come descritto al paragrafo 5.1 che precede, e l'attivazione del Servizio FASTWEB, potrà usufruire di un solo apparecchio telefonico.
- Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 31, nel momento in cui la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio xDSL sia già in corso di lavorazione da parte dell'operatore assegnatario della numerazione, FASTWEB sarà esclusivamente responsabile della predisposizione dei Dispositivi di Rete presso il Cliente, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica, con esclusione di qualunque ulteriore responsabilità e/o indennità o risarcimento a carico di FASTWEB. La predisposizione temporanea consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico senza alcun addebito relativo al contributo di attivazione ed agli Imposti Mensili fino al momento di ripristino della linea telefonica sulla rete dell'operatore assegnatario della numerazione. In tal caso, la predisposizione dei Dispositivi di Rete presso il Cliente non comporterà la conclusione del Contratto.

Articolo 6 - Attivazione dei Servizi, Dispositivi di Rete e Apparecchiature

- I Servizi saranno attivati da FASTWEB entro 40 (quaranta) giorni dall'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche. Se dall'analisi di fattibilità tecnica compiuta da FASTWEB a seguito della ricezione della Proposta risulti la necessità, ai fini dell'attivazione dei Servizi, di effettuare interventi di adeguamento di notevole complessità su infrastrutture, locali o apparati del Cliente, tali da non consentire il rispetto dei predetti termini, FASTWEB comunicherà al Cliente i tempi stimati per l'attivazione dei Servizi FASTWEB. In tal caso il Cliente avrà facoltà di revocare la Proposta entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione di tale comunicazione, con dichiarazione da inviarsi a FASTWEB a mezzo di raccomandata a/r.
- Alla predisposizione dei Dispositivi di Rete e/o all'attivazione dei Servizi, FASTWEB consegnerà al Cliente i necessari Dispositivi di Rete, a titolo di comodato gratuito, o di noleggio, o ad altro titolo, secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale, nella Proposta e nella scheda allegata. I Dispositivi di Rete saranno consegnati ed installati a cura di FASTWEB.
- Il comodato gratuito dei Dispositivi di Rete è disciplinato dalle disposizioni sul comodato di cui agli articoli 1903 e seguenti del codice civile. Le Apparecchiature fornite da FASTWEB potranno essere utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverle, sostituirle, manometterle in alcun modo, né cederle a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle Apparecchiature potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione di FASTWEB ovvero da personale dalla stessa incaricato.
- FASTWEB si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite o/o di sostituirle, in qualsiasi momento. FASTWEB potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione delle Apparecchiature fornite, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal presente Contratto, che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.
- In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a FASTWEB, con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a FASTWEB entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandazione con avviso di ricevimento, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.
- Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite a FASTWEB, salva

- 6.8 l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto.
- 6.9 Resta inteso che le Apparecchiature e le relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica.
- 6.10 Contestualmente alla sottoscrizione della Proposta, il Cliente potrà richiedere a FASTWEB, qualora previsto nell'Offerta Commerciale l'installazione, dietro il pagamento del relativo costo, di una seconda presa di accesso alla Rete che consenta esclusivamente l'accesso ai Servizi Voce e Internet. Eventuali lavori di muratura che dovessero rendersi necessari dovranno essere eseguiti a cura e spese del Cliente. Poiché per l'attivazione dei Servizi xDSL, è necessaria la collaborazione dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso ed assegnatario della numerazione telefonica originaria, FASTWEB non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.
- 6.11 Il Cliente riceverà una Password personale necessaria per il suo riconoscimento per l'accesso, ove richiesta, a specifici contenuti dell'Offerta Commerciale. Il Cliente dovrà conservare la Password con la massima cura, in modo da garantirne la segretezza ed evitare lo smarrimento, assumendo in via esclusiva ogni responsabilità in relazione ad eventuali accessi non autorizzati ai Servizi e ad ogni danno derivante dall'utilizzazione da parte di terzi della Password. Resta pertanto esclusivo onere del Cliente comunicare l'eventuale furto, smarrimento, danneggiamento, perdita e/o appropriazione a qualsiasi titolo, da parte di terzi della Password.
- 6.12 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente, la configurazione dell'apparato o del software attraverso i quali viene erogato il Servizio di Sicurezza Gestita verrà effettuata da FASTWEB o da terzi incaricati dalla stessa, sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal Cliente ovvero proposte da FASTWEB ed accettate dal Cliente.

Articolo 7 - Portabilità della numerazione telefonica

- 7.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia che abbia in essere con FASTWEB un contratto di Servizio Provider Portability (di seguito, "SPP"), chiedendo a FASTWEB l'attivazione del servizio di SPP, che sarà prestato da FASTWEB gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a FASTWEB:
- a) per i Servizi xDSL contestualmente alla Proposta;
- b) per i Servizi Fibra unitamente alla Proposta ovvero, successivamente, qualora il Cliente sia ancora assegnatario del numero per cui viene richiesto il servizio di SPP.
- 7.2 Il servizio di SPP sarà attivato da FASTWEB:
- a) per i Servizi xDSL contestualmente all'attivazione dei Servizi di cui all'articolo 6 che precede, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di FASTWEB;
- b) con riferimento ai Servizi Fibra di regola, anche in considerazione di quanto previsto al successivo capoverso, entro circa 20 (venti) giorni dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.
- 7.3 Poiché per l'attivazione del servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, FASTWEB non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.
- 7.4 Il Cliente prende atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al successo del rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione, dal Servizio Fibra tale successo potrà essere effettuato solo attraverso il servizio di SPP, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente ad inviare all'operatore assegnatario della numerazione telefonica idonea comunicazione; ovvero direttamente mediante l'invio, al predetto operatore, della comunicazione di recesso e di inoltrata richiesta di SPP a FASTWEB a mezzo di raccomandata a/r; tale seconda procedura è tuttavia scongiurata da FASTWEB. Per i Servizi xDSL tale recesso dovrà essere effettuato dal Cliente tramite FASTWEB, che provvederà, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore assegnatario della numerazione idonea comunicazione.
- 7.5 Il Cliente prende altresì atto che i numeri telefonici per i quali non venga espressamente richiesto il Servizio di SPP, non verranno portati dall'operatore assegnatario della numerazione, con conseguente perdita definitiva di questi da parte del Cliente.
- 7.6 FASTWEB non sarà responsabile dei disagi e/o delle conseguenze derivanti al Cliente nel caso in cui i numeri secondari, comunicati dall'operatore assegnatario della numerazione e presenti nei suoi dati base, non corrispondano a quelli associati al numero primario indicato dal Cliente nella richiesta del Servizio di SPP.

Articolo 8 - Richiesta di Variazione dei Servizi

- 8.1 Il Cliente, fermo restando quanto previsto all'articolo 21, potrà richiedere a FASTWEB variazioni relative ai Servizi nelle forme e con le modalità di cui all'art. 134, fermo restando che tali Servizi Aggiuntivi verranno resi da FASTWEB alle condizioni precisate nell'Offerta Commerciale valida nel momento in cui viene effettuata la richiesta. Il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi alle variazioni richieste, contattando il servizio clienti FASTWEB al numero 192.194 attivo dal lunedì ai venerdì dalle 8.00 alle 20.00 oppure visitando il sito www.fastweb.it, per i servizi forniti da FASTWEB
- 8.2 FASTWEB si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se compatibili con i Servizi offerti, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di FASTWEB di non eseguire quanto richiesto nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete ed al suo corretto funzionamento.
- 8.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente dal Cliente che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.
- 8.4 In caso di variazione, FASTWEB si riserva la facoltà di addebitare al Cliente per taluni Servizi, indicati all'interno dei canali preposti, un importo minimo corrispondente al canone mensile dovuto al Cliente per il servizio stesso.
- 8.5 Se dall'analisi di fattibilità tecnica compiuta da FASTWEB a seguito della ricezione della richiesta di variazione risulterà la necessità, di effettuare interventi di adeguamento di notevole complessità su infrastrutture, locali o apparati del Cliente, FASTWEB comunicherà al Cliente i tempi stimati per la variazione dei Servizi, gli eventuali costi, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

Articolo 9 - Cambio tecnologia

- 9.1 Il Cliente che abbia sottoscritto i Servizi xDSL potrà richiedere a FASTWEB che, in alternativa, gli vengano erogati i Servizi Fibra. Tale richiesta verrà inoltrata al Cliente tramite FASTWEB, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente ad inviare all'operatore assegnatario della numerazione telefonica idonea comunicazione; ovvero direttamente mediante l'invio, al predetto operatore, della comunicazione di recesso e di inoltrata richiesta di SPP a FASTWEB a mezzo di raccomandata a/r; tale seconda procedura è tuttavia scongiurata da FASTWEB. Per i Servizi xDSL tale recesso dovrà essere effettuato dal Cliente tramite FASTWEB, che provvederà, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore assegnatario della numerazione idonea comunicazione.
- 9.2 Fermo restando quanto previsto ai paragrafi precedenti, FASTWEB si riserva la facoltà di contattare essa stessa i Clienti al fine di informarli sulle possibilità e sulle modalità di cambio di tecnologia.
- 9.4 L'erogazione dei Servizi con tecnologia richiesta dal Cliente o proposta da FASTWEB potrà avvenire in un momento successivo alla ricezione da parte di FASTWEB dell'accettazione scritta del Cliente delle relative condizioni.

Articolo 10 - Utilizzo dei Servizi e delle Apparecchiature

- 10.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e le Apparecchiature in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da FASTWEB. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, FASTWEB potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.
- 10.2 Per la fruizione dei Servizi saranno impiegate Apparecchiature conformi agli standard internazionali, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi.
- 10.3 Qualora le Apparecchiature, ad alcune di esse, presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, FASTWEB potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando l'Apparecchiatura difettosa sia disconnessa dal punto terminale di rete; in tal caso, FASTWEB informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- 10.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressamente averne scritto FASTWEB.
- 10.5 Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne FASTWEB ai sensi del paragrafo 12.4 da eventuali conseguenze pregiudizievoli:
- a) in ordine all'utilizzazione dei Servizi e delle Apparecchiature in modo conforme ai paragrafi 10.1, 10.2 e 10.4;
- b) in caso di manomissioni o interventi sulle Apparecchiature effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da FASTWEB;
- c) in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.
- 10.6 Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino.
- 10.7 Il Cliente prende atto ed accetta che la scelta di alcune delle Offerte Commerciali potrà limitare l'accesso ad alcuni Servizi o l'utilizzo di alcuni Apparati. Tali limitazioni o restrizioni saranno indicate nella relativa Offerta Commerciale.
- 10.8 Per la fruizione dei Servizi le Apparecchiature devono essere collegate alla rete di alimentazione elettrica e alla rete FASTWEB così come realizzato dal personale incaricato da FASTWEB. L'assenza di alimentazione provocherà l'interruzione dei servizi FASTWEB.

Articolo 11 - Autorizzazioni e normativa di settore

Il Cliente prende atto che FASTWEB fornisce i Servizi FASTWEB sulla base di apposite autorizzazioni generali per la fornitura di reti e/o di servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 o di altro titolo autorizzatorio ad essa equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e i servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate per mezzo dei Servizi, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi FASTWEB stessi.

Articolo 12 - Responsabilità per i Servizi

- 12.1 Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che FASTWEB non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al canone annuale relativo al Servizio che ha dato origine al danno, salvo le previsioni inderogabili di legge.
- 12.2 In ogni caso, FASTWEB non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici non imputabili a FASTWEB nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla Rete FASTWEB. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, FASTWEB non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da FASTWEB, da malfunzionamento, idoneità o assenza di omologazione delle Apparecchiature utilizzate dal Cliente, da interruzione totale o parziale del servizio fornito da altro operatore di telecomunicazioni, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi.
- 12.3 FASTWEB non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti dei Servizi imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.
- 12.4 Il Cliente si impegna a mantenere e tenere indenni FASTWEB da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei loro confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.
- 12.5 Resta inteso che FASTWEB non si assume alcuna responsabilità per qualunque ritardo, disservizio e/o malfunzionamento dipendente e/o causato da incompatibilità, inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparecchiature del Cliente, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, centralini, Hag, Lan ecc., che dovranno conseguentemente essere sostituiti, configurati e/o installati a cura e a spese del Cliente. FASTWEB non assume responsabilità qualora le indicazioni o istruzioni fornite dal Cliente per la configurazione del Servizio di Sicurezza Gestita siano inesatte, incomplete o comunque inadeguate, anche in considerazione di particolari configurazioni o architetture di rete o soluzioni tecniche interne al Cliente stesso.

Articolo 13 - Servizio Clienti - Comunicazioni a FASTWEB

- 13.1 FASTWEB mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contabile al numero 192.194 attivo dal lunedì ai venerdì dalle 08.00 alle 20.00 al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi FASTWEB.
- 13.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, e-mail o via fax. In caso di raccomandata a/r o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.
- 13.3 Tutte le comunicazioni del Cliente a FASTWEB dovranno pervenire a: FASTWEB Servizio Clienti, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche via e-mail al seguente indirizzo: fastweb@fastweb.it, o tramite fax al seguente numero: 02.45401444

- per chi chiama dall'Emilia Romagna, dal Friuli Venezia Giulia, dalla Liguria, dalla Lombardia, dal Piemonte, dal Trentino Alto Adige, dalla Valle D'Aosta e dal Veneto: 02.45401444;
- per chi chiama dall'Abruzzo, dal Lazio, dalle Marche, dal Molise, dalla Sardegna, dalla Toscana e dall'Umbria: 02.45401444;
- per chi chiama dalla Basilicata, dalla Campania, dalla Puglia e dalla Sicilia: 02.45401439 134. Le comunicazioni relative a difformità tra i Servizi richiesti dal Cliente a FASTWEB e quelli indicati nella Proposta dovranno essere inviate tramite fax o e-mail agli indirizzi indicati all'art. 13.3 al fine di poter effettuare le opportune verifiche ed eventuali rettifiche.

Articolo 14 - Dati personali del Cliente - Elenco Abbonati - Comunicazioni al Cliente

- 14.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a FASTWEB i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di FASTWEB, nonché l'indirizzo e-mail, ove disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a FASTWEB con le modalità previste dall'art. 13. Resta inteso che FASTWEB si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti.
- 14.2 I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali D.Lgs 196/2003 s.m.i. e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni.
- 14.3 Il Cliente prende atto che per essere presente nei nuovi elenchi telefonici, dovrà farne espressa richiesta a FASTWEB, tramite la compilazione del form online presente su MyFastPage oppure attraverso l'apposito modulo allegato alla Proposta di Abbonamento e fornito anche con il primo conto FASTWEB. In assenza di esplicita richiesta da parte del Cliente i dati non saranno pubblicati, e di conseguenza il Cliente non apparirà in alcun elenco telefonico. In caso di richiesta, e compatibilmente con i tempi tecnici di pubblicazione elenchi, i dati del Cliente verranno inseriti gratuitamente nell'elenco abbonati che FASTWEB direttamente e/o indirettamente potrà predisporre e diffondere al pubblico in formato cartaceo ed elettronico, ed anche a mezzo Internet. Il cliente FASTWEB in qualsiasi momento ha la facoltà di richiedere la pubblicazione, o di modificare i propri dati, attraverso il form on line presente nella sezione "Dati Elenco Telefonico" della MyFastPage. FASTWEB si riserva la facoltà di addebitare in fattura al Cliente un importo per la consegna degli elenchi telefonici cartacei.
- 14.4 Tutte le comunicazioni inviate da FASTWEB all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a FASTWEB successivamente, si reputeranno da questi conosciute. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

Articolo 15 - Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti FASTWEB

- 15.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella fattura relativa. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente, con cadenza bimestrale. A tutti gli importi dovuti sarà applicata l'IVA dovuta. In ragione dei particolari investimenti che dovranno essere stanziati per l'attivazione di alcuni Servizi accessori rispetto a quelli inizialmente rilasciati, FASTWEB potrà richiedere al Cliente il pagamento anticipato di tali Servizi accessori.
- 15.2 La fattura verrà inviata in formato cartaceo e su MyFastPage sarà disponibile la fattura dettagliata. Per il primo caso potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente avrà comunque la facoltà di richiedere l'invio della fattura solo in formato elettronico.
- 15.3 Le condizioni economiche indicate nelle Offerte Commerciali si riferiscono ai Servizi in esse indicati ed escludono gli eventuali costi aggiuntivi relativi ad attrezzature di infrastrutture, dei locali e/o di apparati di proprietà del Cliente.
- 15.4 I corrispettivi periodici (Importi Mensili), saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.
- 15.5 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a FASTWEB di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Resta inteso che FASTWEB si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi della carta di credito non corretti.
- 15.6 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni del termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a FASTWEB, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.
- 15.7 Al Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, FASTWEB avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. FASTWEB non sarà in alcuna maniera responsabile allorché dall'interruzione dei Servizi ne consegue l'impossibilità di avere accesso ad altri Servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.
- 15.8 La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a FASTWEB di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella sezione "Assistenza Clienti" della MyFastPage.
- 15.9 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, FASTWEB potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.
- 15.10 Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a FASTWEB nelle forme e nei termini previsti dall'art. 23. In assenza di tempestivo tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall'art. 23, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.
- 15.11 La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto, nonché di quanto eventualmente dovuto ai sensi dell'art. 19.2 che segue.
- 15.11 FASTWEB potrà cedere a terzi i diritti di credito vantuti nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.

Articolo 16 - Traffico anomalo

- 16.1 Nel caso in cui sia rilevato/a:
- a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;
- b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet FASTWEB si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente, previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto. Le stesse misure potranno essere adottate da FASTWEB per i nuovi Clienti, qualora sia rilevato traffico anomalo per volumi e/o per direttrici rispetto alle previsioni di utilizzo dei Servizi e/o al profilo medio del Cliente.
- 16.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato integralmente il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato da FASTWEB ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da FASTWEB, in merito al pagamento dei Servizi.
- 16.3 Fermo restando quanto disposto dagli articoli che precedono, nel caso sia rilevato traffico anomalo per direttrici o volumi e/o consumo anomalo, ai sensi del presente articolo, FASTWEB potrà comunicare la sostituzione immediata dell'offerta sottoscritta con altra di tipo diverso, semilita o a consumo. Qualora il Cliente non intendesse accettare l'offerta FASTWEB, avrà la facoltà di recedere con effetto immediato, fermi gli obblighi assunti con l'Offerta Commerciale originariamente sottoscritta.

Articolo 17 - Deposito cauzionale

- 17.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta di FASTWEB, un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle Apparecchiature fornite. FASTWEB si riserva la facoltà di accettare, in alternativa al deposito cauzionale, fidejussione rilasciata da prima persona solida e idonea, o di accettare il deposito cauzionale e di accettare l'integrazione del deposito cauzionale o della fidejussione nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata.
- 17.2 Ferme restando le disposizioni del precedente art. 171, qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento dei Servizi FASTWEB il bollettino postale, FASTWEB richiede espressamente il pagamento di un deposito cauzionale infruttifero ("Anticipo Servizio") di un importo pari a quanto indicato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. Tale importo verrà addebitato al Cliente nella prima fattura e non sarà assoggettato ad IVA, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative in materia fiscale.
- 17.3 FASTWEB potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto ai precedenti paragrafi. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale, fidejussione e/o dell'Anticipo Servizi dovuto.
- 17.4 Per la sostituzione dei propri crediti vantuti ad ogni titolo verso il Cliente, FASTWEB potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale e/o di Anticipo Servizi ovvero escutere la fidejussione costituita.
- 17.5 FASTWEB provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale e/o di Anticipo Servizi ovvero liberare la fidejussione, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso.
- 17.6 Nel caso di variazione della modalità di pagamento richiesta dal Cliente, a favore di una modalità di pagamento che non preveda il versamento dell'Anticipo Servizi, FASTWEB provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di Anticipo Servizi, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso.
- Tali somme saranno accreditate nelle fatture che verranno emesse successivamente alla modifica della modalità di pagamento.

Articolo 18 - Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto

- 18.1 FASTWEB potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche alle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.
- 18.2 Le modifiche di cui al paragrafo precedente che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nel stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi e/o dai Servizi oggetto della modifica, alle condizioni previste al successivo articolo 19.18.3. FASTWEB potrà modificare per comprovate ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, FASTWEB adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.
- 18.4 Il Cliente potrà richiedere a FASTWEB il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da FASTWEB compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

Articolo 19 - Durata del Contratto - Recesso

- 19.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata dal precedente articolo 3 e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a FASTWEB Servizio Clienti, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI). Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali come meglio specificato nelle offerte commerciali. In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, FASTWEB avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari ai costi sostenuti da FASTWEB per l'erogazione di tale diritto da parte del Cliente. Tali corrispettivi sono resi noti tramite il sito www.fastweb.it e i materiali commerciali relativi all'Offerta Commerciale FASTWEB. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di FASTWEB avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.
- 19.3 Il Cliente prende atto ed accetta che il recesso dal Contratto con FASTWEB comporterà la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente relativamente ai Servizi erogati. Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o selezionati attraverso la Procedura di Attivazione, dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 8. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.
- 19.4 Ogni comunicazione del Cliente relativa all'esercizio della facoltà di recesso andrà inviata all'indirizzo di cui all'art. 13 e secondo le modalità ivi indicate.

Articolo 20 - Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva

- 20.1 Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, FASTWEB potrà risolvere il Contratto nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale. Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile nel caso in cui il Cliente sia inadempiente alle obbligazioni previste dagli articoli 10 (utilizzo dei servizi e delle apparecchiature) 17 (deposito cauzionale), 22 (diritti di proprietà industriale e intellettuale) in merito all'utilizzo dei Servizi.
- 20.2 Nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente, FASTWEB, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione, si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno.

Articolo 21 - Impossibilità sopravvenuta

Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c., qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico - organ-

zati non dipendenti dalla volontà di FASTWEB che rendono impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l' erogazione e/o l'erogazione dei Servizi. FASTWEB provvederà a fornire specifica indicazione e comunicazione al Cliente. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le Parti convengono che sarà riconosciuto come un evento di impossibilità sopravvenuta il caso di rifiuto o impossibilità da parte dell'operatore assegnatario della numerazione telefonica di consentire l'attivazione dei Servizi xDSL.

Articolo 22 - Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale

- 1 I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di FASTWEB e/o di terzi.
- 22 FASTWEB è titolare esclusiva e dispone del Software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del Servizio, con espresso divieto di sua cessione e terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.
- 22.3 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contentuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o a diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di FASTWEB e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi per i quali ha sottoscritto il Contratto. È vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contentuti di titolarità di FASTWEB o di cui FASTWEB ne sia licenziataria. Qualunque Contentuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi FASTWEB, sarà utilizzata dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne FASTWEB da qualunque conseguenza pregiudizievole, secondo quanto previsto dall'art. 12.4.

Articolo 23 - Reclami

- 23.1 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a FASTWEB, in ragione del Servizio per il quale si inoltra il reclamo, per iscritto tramite raccomandata a/r, fax ed e-mail agli indirizzi indicati nel precedente articolo 13. FASTWEB esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo.
- 23.2 I reclami in merito agli acquisti fatturati potranno essere inoltrati con ogni mezzo e dovranno comunque essere confermati tramite raccomandata a/r entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura. FASTWEB esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della conferma scritta del reclamo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, FASTWEB, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Articolo 24 - Conciliazione delle controversie

Ai sensi dell'art. 1 comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e FASTWEB, le parti prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad esperire tentativi di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 25 - Legge applicabile - Foro competente

- 25.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
- 25.2 Per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto sussisterà la giurisdizione italiana e sarà competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria del Foro di Milano, con esclusione di ogni altro Foro.

Articolo 26 - Disposizioni varie

- 26.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le parti.
- 26.2 Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 del codice civile, presta sin d'ora il proprio consenso affinché FASTWEB possedea il Contratto a terzi.
- 26.3 FASTWEB ha facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.
- 26.4 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a FASTWEB la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da FASTWEB perché siano effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sulle Apparecchiature.

Articolo 27 - Velocità di accesso alla Rete FASTWEB

La velocità di accesso alla rete FASTWEB di cui usufruisce il Cliente, tramite tecnologia xDSL, sarà subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto di rete di gestore terzo, fornito da altro gestore di cui il Cliente usufruisce. Il Cliente prende atto che, in relazione a tali caratteristiche, potrebbero verificarsi delle diminuzioni della velocità di accesso alla Rete FASTWEB.

Articolo 28 - Servizio Voce

Tramite il Servizio Voce, il Cliente fruisce del servizio di fonia fornitogli da FASTWEB alle condizioni contrattuali ed economiche meglio descritte nell'Offerta Commerciale FASTWEB.

Articolo 29 - Servizio Internet

- 29.1 L'accesso alla rete Internet è consentito al Cliente, via cavo e via wireless (senza cavo), secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale FASTWEB. FASTWEB si riserva la facoltà di assegnare un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave ("Password").
- 29.2 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:
a) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illeciti, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam";
b) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
c) non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;
d) mantenere segreta la Password, impedendo che questa venga utilizzata impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto della stessa. Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a FASTWEB lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password.
- 29.3 Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di FASTWEB, FASTWEB avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.
- 29.4 Nel caso di accesso ad Internet per mezzo degli Apparat wireless, il Cliente è consapevole ed accetta che:
a) il campo di copertura dell'Apparato e la velocità di accesso dipendono anche dall'ambiente in cui si utilizza l'Apparato stesso;
b) a norma delle istruzioni fornite da FASTWEB, è possibile configurare il proprio Apparato wireless in modo tale da evitare l'utilizzo improprio dello stesso da parte di terzi utilizzatori. Qualora il Cliente non adotti le suddette cautele, FASTWEB non sarà ritenuta responsabile di eventuali accessi non desiderati.
- 29.5 FASTWEB non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di FASTWEB stessa.

Articolo 30 - Servizio di Mail con Posta elettronica - Mail

- 30.1 Il Servizio di Mail consiste nella messa a disposizione da parte di FASTWEB, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale FASTWEB.
- 30.2 Le caselle di posta elettronica sono ospitate su Apparato di proprietà di FASTWEB. Il Cliente accede alle caselle tramite web o client di posta elettronica giudei compatibili.
- 30.3 Il Cliente utilizzerà le caselle di posta elettronica a norma delle istruzioni comunicate da FASTWEB.
- 30.4 FASTWEB non si assume alcuna responsabilità in merito all'utilizzo illecito o non corretto da parte del Cliente, del Servizio di Posta Elettronica, nonché delle caselle di posta elettronica e del contenuto dei messaggi inviati e ricevuti.
- 30.5 La casella di posta è strettamente collegata al Contratto ed ha pari durata.
- 30.6 Qualora sia attivo il servizio di fatturazione via mail, l'ultima fattura rimessa a seguito della disattivazione del servizio verrà inviata tramite posta ordinaria.

Articolo 31 - Servizio di Housing

- 31.1 Il Servizio di Housing consiste nell'allocazione di spazi presso locali nella disponibilità di FASTWEB dedicati ad ospitare server ("Server Ospitati") di proprietà dei Clienti, insieme alla fornitura di connettività alla Rete FASTWEB e, come servizio opzionale, alla rete Internet.
- 31.2 Il Cliente comunicherà a FASTWEB ogni informazione utile per la corretta gestione del Servizio di Housing. Il Cliente effettua, a sua cura e spese, assunzione ogni responsabilità, le attività di installazione, collaudo e manutenzione dei Server Ospitati di sua proprietà.
- 31.3 FASTWEB presterà un servizio di monitoraggio tecnico per verificare le funzionalità di base dei sistemi del Cliente, ovvero la connettività dei Server Ospitati all'infrastruttura Internet di proprietà di FASTWEB.
- 31.4 L'accesso da parte del Cliente ai Server Ospitati di sua proprietà avverrà nel rispetto delle modalità all'uopo comunicate da FASTWEB.
- 31.5 Il Cliente rimane titolare esclusivo dei dati e delle informazioni memorizzati nei Server Ospitati di sua proprietà. FASTWEB non assume alcuna responsabilità in ordine al contenuto ed alle forme di tali dati ed informazioni; il Cliente si impegna a tenere indenne FASTWEB, ai sensi di quanto previsto dall'art. 12.4, da eventuali azioni, pretese od eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza od in connessione di tali contenuti o forme.

Articolo 32 - Servizio di Hosting

- 32.1 Il Servizio di Hosting consiste nell'ospitare, su server di proprietà di FASTWEB, il sito Web del Cliente e nel rendere visibile su rete Internet tale sito ovvero non mettere a disposizione del Cliente una parte dello spazio su disco per consentire al Cliente la registrazione di propri dati. In ogni caso i dati e le informazioni del Cliente restano di proprietà esclusiva dello stesso.
- 32.2 FASTWEB non assume alcuna responsabilità in ordine al contenuto ed alle forme di tali dati ed informazioni; il Cliente si impegna a tenere indenne FASTWEB, ai sensi di quanto previsto dall'art. 12.4, da eventuali azioni, pretese od eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza od in connessione di tali contenuti o forme.

Articolo 33 - Servizio di E-Commerce

- 33.1 Il Servizio di e-commerce consiste nel mettere a disposizione del Cliente strumenti software per la creazione, da parte di quest'ultimo, di un sito Internet per la commercializzazione di prodotti e nel fornire assistenza al Cliente in ordine alla creazione, alla gestione ed all'aggiornamento del sito.
- 33.2 L'accesso al Servizio di e-commerce è consentito tramite un codice utente personale ed una password. Il Cliente è tenuto a mantenere segreti il codice utente personale e la password con le modalità di cui al precedente articolo 29.
- 33.3 Il sito creato dal Cliente avvalendosi del Servizio di cui al presente articolo è ospitato su server di proprietà di FASTWEB, che pertanto svolge a favore del Cliente il servizio di Hosting di cui all'art. 32.
- 33.4 Le modalità e le condizioni operative di pagamento dei prodotti da parte del cliente finale al Cliente dovranno essere regolati da autonomo contratto tra il Cliente e l'Istituto di Credito. Resta inteso che FASTWEB non è, in alcun modo, responsabile in ordine ai risultati delle verifiche e/o informazioni e dati trasmessi inerenti i pagamenti, eseguiti dall'Istituto di Credito, né per i danni che dovessero derivare al Cliente dal compimento delle operazioni effettuate dall'Istituto di Credito.
- 33.5 I servizi di logistica sono prestati da terzi in base ad autonomo contratto che il Cliente dovrà sottoscrivere con il fornitore. FASTWEB non sarà, in alcun modo responsabile per i danni che dovessero derivare al Cliente dall'esecuzione delle attività effettuate dalla società fornitrice di servizi di gestione amministrativo - contabile, spedizione, trasporto dei beni.
- 33.6 Il Cliente dichiara e garantisce di possedere tutti i requisiti previsti dalla legge per poter fruire del Servizio ed esercitare attività commerciale, nonché di avere ogni autorizzazione e/o concessione richiesta dalla normativa vigente.

Articolo 34 - Servizio di registrazione nomi a dominio

- 34.1 Il Servizio di registrazione domini consiste nell'attività, prestata da FASTWEB, su richiesta del Cliente, per l'assegnazione e la registrazione del nome a dominio, per conto ed in nome del Cliente, alla competente autorità italiana (di seguito "R.A").
- 34.2 FASTWEB non è responsabile in alcun modo per la formazione, il contenuto e l'utilizzo del nome a dominio richiesto e rilasciato dalla R.A. Il Cliente si impegna a rinunciare alla assegnazione, alla registrazione e all'utilizzo del nome di dominio, qualora risulti, a seguito di contestazione, che il medesimo comporti una lesione dei diritti di esclusività di terzi.
- 34.3 Il Cliente si impegna a comunicare a FASTWEB ogni variazione dei dati relativi ai domini registrati presso la R.A. ed inserirli nel database di quest'ultima, affinché FASTWEB possa a sua volta comunicare tali modifiche e aggiornamenti alla R.A.
- 34.4 Il Cliente si impegna a tenere FASTWEB manlevata ed indenne da qualsiasi onere o azione giudiziaria o intervento delle autorità competenti in relazione al mancato aggiornamento dei dati presso la R.A. da parte di FASTWEB dovuto ad omissioni o ritardi del Cliente nella comunicazione dei dati.
- 34.5 Il Cliente si impegna ad informare FASTWEB della eventuale esistenza di altri nomi a dominio in suo possesso e/o della rinuncia, modifica o cancellazione dei medesimi attuata mediante altro Internet Service Provider.

- 34.6 Resta inteso che i dati personali del Cliente richiesti dalla R.A. ai fini della registrazione dei domini e della pubblicazione nei database della stessa saranno da FASTWEB comunicati alla R.A. ai sensi del D.Lgs 196/2003.

Articolo 35 - Servizio di Videocomunicazione

- 35.1 Il Servizio di Videocomunicazione consente al Cliente, a mezzo della Rete FASTWEB, mediante l'uso dell'apposito Apparato o l'installazione su PC da parte del Cliente del Software fornito da FASTWEB, di fruire del servizio vocale di trasmissione di immagini video.
- 35.2 L'installazione del Software e/o Hardware di cui al paragrafo precedente potrà, a seconda dei casi, essere effettuata dal Cliente seguendo le istruzioni d'uso impartite da FASTWEB, oppure da FASTWEB stessa e/o da terzi incaricati da quest'ultima. Sia il Software e/o Hardware, sia le specifiche tecniche dello stesso, sono suscettibili di modifica.
- 35.3 L'attivazione del Servizio di Videocomunicazione da parte di FASTWEB avrà luogo in seguito alla prima installazione del Software e/o Hardware da parte del Cliente.
- 35.4 Il Cliente prende atto che l'attivazione del Servizio è subordinata alla presenza dei requisiti tecnici richiesti da FASTWEB e all'esito positivo di un preventivo sopralluogo tecnico, qualora necessario, che verrà effettuato da personale specializzato inviato da FASTWEB presso la sede dell'azienda al fine di verificare l'impianto informatico del Cliente e la conseguente possibilità di procedere all'attivazione del Servizio di Videocomunicazione.
- 35.5 FASTWEB non sarà ritenuta responsabile per eventuali ritardi nell'attivazione del Servizio di Videocomunicazione, nel caso in cui dal sopralluogo tecnico di cui al punto precedente, risultasse la necessità di effettuare modifiche, integrazioni, adattamenti, interventi e/o aggiornamenti relativi all'impianto informatico e/o alla rete del Cliente.
- 35.6 Il Cliente prende atto che qualunque tipo di modifica, integrazione, adattamento, intervento e/o aggiornamento dell'impianto informatico e/o rete del Cliente necessario per l'attivazione del Servizio di Videocomunicazione dovranno essere effettuati a cura e spese del Cliente stesso.
- 35.7 FASTWEB non sarà ritenuta responsabile per mancata esecuzione totale e/o parziale del Contratto, nel caso in cui il Servizio di Videocomunicazione non possa essere attivato per mancata installazione del Software e/o Hardware e/o esecuzione, da parte del Cliente, delle necessarie modifiche e/o integrazioni dell'impianto informatico e/o di rete del Cliente.
- 35.8 Il Cliente fruisce del Servizio di Videocomunicazione, ed eventuali Servizi ad esso collegati, alle condizioni contrattuali, tecniche ed economiche meglio descritte nell'Offerta Commerciale.
- 35.9 Il Cliente, in occasione dell'attivazione del Servizio di Videocomunicazione potranno, in qualunque momento durante la videochiamata, scegliere la modalità privacy; colui che sceglie la modalità privacy trasmetterà al proprio interlocutore solo la voce, escludendo la visualizzazione della propria immagine video.
- 35.10 Resta inteso che la telefonata inviata in modalità Videocomunicazione verrà interamente addebitata al Cliente chiamante ai costi previsti per la Videocomunicazione, indipendentemente dalla durata della chiamata in modalità video. Qualora il Cliente chiamato non abbia in alcun momento accettato la modalità video, al Cliente chiamante verranno addebitati i costi previsti per il Servizio Voce.
- 35.11 Il Cliente si impegna a rispettare ogni obbligo posto dalla legge e/o da qualsiasi altro regolamento nell'utilizzo del Servizio di Videocomunicazione e si assume ogni e qualsivoglia responsabilità in merito all'uso del Servizio di Videocomunicazione stesso e al contenuto delle immagini che trasmetterà mediante il servizio. Il Cliente si obbliga, pertanto, a tenere indenne FASTWEB da ogni pretesa, azione od eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi, nei confronti di FASTWEB medesima, e a manlevare fin d'ora FASTWEB da qualsiasi danno stesso o fatto che possa derivare dal mancato rispetto di quanto sopra indicato.
- 35.12 Fatte salve le norme imperative di legge, FASTWEB non sarà responsabile per eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti al Cliente, a qualunque terzo e/o alle Apparecchiature o alla rete del Cliente in conseguenza dell'installazione del Software da parte del Cliente stesso, di FASTWEB e/o di terzi.
- 35.13 L'Apparato necessario per la fruizione del Servizio di Videocomunicazione, ove previsto dall'Offerta Commerciale, sarà consegnato al Cliente a cura e spese di FASTWEB. Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'Apparato, in conformità a quanto indicato all'articolo 6 che precede.
- 35.14 Resta inteso che la qualità del Servizio di Videocomunicazione erogato con tecnologia xDSL sarà funzionale alle caratteristiche tecniche dell'impianto del Cliente fornito da altro gestore.

Articolo 36 - Condizioni di noleggio degli Apparat e dei Dispositivi di Rete

- 36.1 Il Cliente ha la facoltà di richiedere ai FASTWEB gli Apparat descritti nel Contratto, che - salvo diversa indicazione nella Proposta - verranno forniti da FASTWEB al Cliente a titolo di noleggio alle condizioni di cui di seguito riportate. Gli Apparat saranno consegnati al Cliente a cura di FASTWEB, e potranno essere installati direttamente dal Cliente secondo il manuale d'uso.
- 36.2 Il Cliente che, avendo scelto al momento della sottoscrizione della Proposta di ricevere un Apparato a noleggio, intenda successivamente sostituire tale Apparato con un diverso Apparato a noleggio, potrà richiedere la sostituzione in qualunque momento a FASTWEB; tale sostituzione verrà effettuata da FASTWEB, o da soggetto dalla stessa incaricato, dietro il pagamento in suo favore del relativo costo che verrà addebitato al Cliente nella prima fattura utile. Il Cliente è tenuto ad utilizzare gli Apparat ricevuti in noleggio, compatibilmente con le Offerte Commerciali in vigore e le istruzioni d'uso fornite, in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da FASTWEB. Il noleggio è strettamente collegato al Contratto ed ha pari durata. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automata cessazione del noleggio e l'obbligo di restituzione del relativo Apparato.
- 36.3 I corrispettivi dovuti dal Cliente per il noleggio saranno pagati a FASTWEB nei termini e con le modalità previste nel Contratto. Per tutto quanto qui non previsto, il noleggio è regolato dalle disposizioni sulla locazione di beni mobili di cui agli artt. 1571 e seguenti del codice civile. Sia gli Apparat, sia le specifiche tecniche degli stessi, sono suscettibili di modifica. La consegna degli Apparat è subordinata all'effettiva disponibilità di FASTWEB. La data di consegna sarà comunicata al Cliente ed è puramente indicativa; pertanto FASTWEB non sarà responsabile per eventuali ritardi nella consegna e degli eventuali conseguenti danni. Gli Apparat e i Dispositivi di Rete sono assistiti da garanzia di buon funzionamento fornita dal Produttore degli stessi, pertanto il Cliente riconosce e accetta che è esclusa qualsiasi forma di garanzia da parte di FASTWEB. Gli Apparat forniti da FASTWEB potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparat potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da FASTWEB. Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparat ed è in tal caso, altresì, tenuto a dare immediata comunicazione FASTWEB, con qualunque mezzo all'indirizzo di cui all'art. 13. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a FASTWEB entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata a/r, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti. Il Cliente ha la facoltà di restituire a FASTWEB, in ogni momento, gli Apparat noleggiati. In tal caso il Cliente corrisponderà a FASTWEB i costi per il ritiro degli Apparat, che gli saranno addebitati nella prima fattura utile.
- 36.4 FASTWEB si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparat da essa forniti e/o di sostituirli, in qualsiasi momento. FASTWEB potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione degli Apparat forniti, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto.
- 36.5 In scadenza del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, gli Apparat dovranno essere restituiti a FASTWEB, perfettamente integri, entro 15 (quindici) giorni dalla disattivazione dei Servizi da parte di FASTWEB, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso.

Articolo 37 - Servizio di "Sicurezza Gestita"

- 37.1 Il Servizio di Sicurezza Gestita permette di proteggere la rete LAN del Cliente da attacchi informatici, secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale, attraverso un apparato e/o un software configurato da FASTWEB o da terzi incaricati dalla stessa sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal Cliente ovvero proposte da FASTWEB ed accettate dal Cliente. Il Servizio di Sicurezza Gestita viene mantenuto da FASTWEB ed esplicita alcune funzionalità principali, quali a titolo meramente esemplificativo, Firewall, Antivirus, DMZ e VPN, nonché ulteriori funzionalità secondo quanto meglio specificato nell'Offerta Commerciale.
- 37.2 Resta inteso che il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo del Servizio di Sicurezza Gestita che dovrà essere conforme alle leggi ed ai regolamenti vigenti.
- 37.3 La funzionalità di VPN permette, tramite protocollo Internet, di collegare sedi secondarie, non necessariamente appartenenti alla rete di FASTWEB. Il Cliente prende atto che la possibilità di usufruire della funzionalità VPN è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di FASTWEB effettuata da quest'ultima solo a seguito della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Il collegamento sarà realizzato compatibilmente con le funzionalità dell'impianto, rete ed apparati, e successivamente all'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche. 37.3 Nel caso di esito positivo della suddetta verifica, FASTWEB provvederà a realizzare il collegamento, a favore del Cliente. Nel caso di esito negativo, FASTWEB informerà il Cliente dell'impossibilità tecnica di realizzare il collegamento, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di FASTWEB.
- 37.4 Nel caso di richiesta di collegamento di sedi che non siano Clienti di FASTWEB, FASTWEB fornirà al Cliente un elenco degli apparati ritenuti idonei al collegamento. Il Cliente prende atto che FASTWEB non si assume alcuna responsabilità circa le caratteristiche tecniche degli apparati e la funzionalità degli impianti installati presso le sedi non Clienti di FASTWEB.
- 37.5 FASTWEB non è responsabile di eventuali disfunzioni che dovessero interrompere e/o sospendere il collegamento, qualora dipendano dagli apparati installati presso le sedi secondarie e/o da dispositivi che si verificano sulla rete di cui usufruisce la sede secondaria.
- 37.6 Tutte le spese del collegamento saranno a carico del Cliente.

Articolo 38 - Servizio Videosorveglianza

- 38.1 Il Cliente che intenda richiedere a FASTWEB il Servizio Videosorveglianza, dovrà compilare la Proposta per la fornitura del Servizio secondo le indicazioni contenute nel modulo.
- 38.2 Una volta ricevuta la Proposta, FASTWEB, tramite propri incaricati, procederà ad eseguire il sopralluogo durante il quale verificherà con il Cliente la possibilità di erogare il Servizio e valuterà le modalità di installazione, nonché, se già installati, la idoneità degli Apparat.
- 38.3 Al termine del sopralluogo, verrà redatto un verbale che dovrà essere sottoscritto dal Cliente a corredo della Proposta.
- 38.4 Qualora gli Apparat non vengano forniti da FASTWEB o da terzi soggetti indicati da FASTWEB medesima, quest'ultima avrà diritto di verificare che gli Apparat installati e/o proposti dal Cliente presentino i requisiti minimi per l'erogazione del Servizio.
- 38.5 Una volta eseguita l'installazione degli Apparat da parte di FASTWEB, ovvero - nel caso in cui l'installazione venisse effettuata da soggetti terzi - dopo aver verificato la conformità ai requisiti minimi indicati da FASTWEB, FASTWEB presterà il Servizio con le modalità previste dal Contratto per tutta la durata convenuta.
- 38.6 FASTWEB fornirà comunque al Cliente, qualora non ne disponga, gli Apparat a titolo di comodato e/o di noleggio e/o comodato gratuito e/o ad altro titolo a seconda della formula che il Cliente abbia richiesto nella Proposta.
- 38.7 Il Cliente utilizzerà gli Apparat in conformità alle istruzioni fornite da FASTWEB e avrà cura ed onere di indicare preventivamente il luogo in cui dovrà essere effettuata l'installazione della stessa, in conformità a quanto stabilito in sede di sopralluogo.
- 38.8 Qualora gli Apparat non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione richieste dalla normativa applicabile in materia, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o creare un rischio fisico per le persone:
a) FASTWEB potrà sospendere, anche solo in via cautelativa, l'erogazione del Servizio fino a che gli Apparat non vengano disconnessi dal punto terminale di rete. In tale caso FASTWEB informerà tempestivamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
b) Non appena il Cliente abbia assicurato che i predetti Apparat siano stati disconnessi dal punto terminale di rete, la fornitura del Servizio sarà ripristinata tempestivamente e ne verrà data idonea informazione.
- 38.9 Nel caso in cui il Cliente abbia concluso un accessorio contratto di pronto intervento con un Istituto di Vigilanza convenzionato con FASTWEB dovrà dare comunicazione a FASTWEB inserendo il nome dell'Istituto di vigilanza nella Proposta.
- 38.10 Resta inteso che il Cliente non è responsabile nei confronti di FASTWEB, nonchè dell'Istituto di vigilanza convenzionato, non può essere considerato in rapporto sinallagmatico con il Servizio. Conseguentemente, il relativo rapporto contrattuale, nonché la prestazione resa dall'Istituto, è totalmente estranea e svincolata dal Servizio e qualsiasi inadempimento dell'Istituto non potrà venire imputato a FASTWEB.
- 38.11 FASTWEB non si assume alcuna responsabilità relativamente alla segnalazione e gestione di eventi di allarme, che restano di esclusiva competenza e responsabilità dell'Istituto di Vigilanza.
- 38.12 Resta altresì convenuto che, qualora FASTWEB abbia fondata ragione di ritenere che l'Istituto di Vigilanza abbia compiuto atti contrari alle norme di legge ovvero il Cliente tramite il Servizio abbia compiuto atti in violazione del Contratto, avrà diritto di contestare tali violazioni al Cliente osservando un termine entro il quale sanare l'inadempimento e/o la violazione, decorso il quale potrà risolvere il Contratto.
- 38.13 Le Parti, ciascuna per il proprio campo di competenza, ed in particolare il Cliente quale Titolare dei Dati, si impongono alla scrupolosa osservanza degli obblighi previsti dalla legge 675/96 e successive modifiche ed integrazioni, in tema di riservatezza dei dati personali, nonché del provvedimento generale del Garante del 29 novembre 2000 ed a qualsiasi altro provvedimento successivo che fosse emanato in tema di videosorveglianza e a tutela della privacy. In particolare:
a) FASTWEB si obbliga a conservare i Dati registrati attraverso il Servizio, per il periodo previsto dal Contratto sottoscritto dal Cliente e, conseguentemente, decorso tale periodo, a cancellarli senza alcun obbligo di preventiva comunicazione al Cliente; b) FASTWEB si obbliga ad individuare al suo interno per iscritto le persone legittimate all'accesso, alla custodia ed all'utilizzazione delle registrazioni, e si obbliga a non prenderne visione per fini diversi da quelli previsti dal Contratto, salvo che si tratti di indagini giudiziarie o di polizia;
c) FASTWEB si obbliga a non comunicare e/o diffondere i Dati e/o le immagini raccolte attraverso le registrazioni, fatte sempre salve le esigenze di polizia o di giustizia; d) il Cliente si obbliga a utilizzare il Servizio esclusivamente per finalità di sicurezza e tutela del suo patrimonio; e) il Cliente si obbliga ad esporre, nei locali ove il Servizio sia in funzione, idonei cartelli che forniscano alle persone che vi accedono o possono essere quindi riprese, indicazioni chiare, anche se sintetiche, circa la presenza di impianti di Videosorveglianza, fornendo anche le informazioni necessarie ai sensi del D.Lgs 196/2003 e ad utilizzare il Servizio per scopi legittimi e non in contrasto, in particolare, con la normativa posta a tutela dei lavoratori (art. 4 della legge 300 del 1970).