

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

## 1. Oggetto del Contratto

**1.1 EGM Investments S.r.l.** opera nel campo dei Servizi di telecomunicazioni quale licenziataria ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari e nella commercializzazione dei propri Servizi si avvale del marchio "Italia Fibra".

Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito "Condizioni" o "Condizioni di Contratto") disciplinano il rapporto tra EGM Investments S.r.l., in qualità di Operatore Unico (di seguito denominata "EGM"), ed il Cliente di cui all'art. 1.2 in ordine alla fornitura, da parte di "EGM", dei Servizi di telefonia vocale di rete fissa nonché dei Servizi di accesso ad Internet, offerti congiuntamente o disgiuntamente in modalità di accesso diretto alla rete "EGM" in zone coperte dalla rete "EGM" stessa (di seguito complessivamente "Servizi" o "Servizi "EGM"), tutti meglio descritti nelle presenti Condizioni di Contratto e nel materiale informativo allegato, e si conformano ai principi ed alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi "EGM" disponibile sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it) e nei punti vendita "EGM".

Nel caso di difformità tra la Proposta di cui all'art. 2.2 e le presenti Condizioni prevalgono queste ultime. Le presenti Condizioni di Contratto potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

I Servizi saranno resi mediante le modalità di seguito descritte.

### 1.2 Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni e della Proposta di contratto (di seguito "Proposta") si intendono per:

**PRODOTTO/:** il modem o il router necessario per la fruizione del Servizio Internet e del Servizio di Telefonia su IP, sia con tecnologia tradizionale che in fibra ottica, che può avere funzionalità basilari o evolute a seconda della tipologia di apparato.

**CLIENTE:** il Cliente individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto che intende utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le esigenze personali di comunicazione.

**CONTRATTO:** il contratto di abbonamento sottoscritto dal Cliente ed avente ad oggetto la fornitura dei Servizi "EGM" da parte di "EGM" che si compone delle presenti Condizioni, della Proposta e dei suoi allegati.

**SERVIZIO VOCE:** il Servizio che consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali con qualsiasi tecnologia.

**SERVIZIO DI TELEFONIA SU IP:** il Servizio voce che consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali grazie alla tecnica denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol).

**SERVIZIO INTERNET:** il Servizio di accesso ad Internet in modalità wi-fi (FWA), ADSL e Fibra Ottica nelle due versioni "Fiber to the Home" ("FTTH") o "Fiber to the Cabinet" ("FTTC").

**AREA CLIENTI:** portale di comunicazione e di accesso ai Servizi per i Clienti tramite credenziali fornite per email.

### 1.3 Oggetto

"EGM" fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, a fronte del pagamento di un corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi nel rispetto della normativa vigente.

## 2. Conclusione del Contratto e modalità di erogazione dei Servizi

**2.1** I Servizi saranno attivati da ItaliaFibra entro 30 giorni lavorativi dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della Proposta.

Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione del contratto di provenienza.

**2.2** Il Cliente richiede a "EGM" i Servizi mediante la compilazione dell'allegato modulo datato e sottoscritto, che verrà come Proposta. Ove previsto, la Proposta potrà essere sottoposta a "EGM" anche avvalendosi di tecniche di comunicazione a distanza.

In tali casi, il Cliente confermerà la Proposta vocalmente e riceverà via email un riepilogo dei Servizi sottoscritti. Dal ricevimento del riepilogo partiranno i termini di legge per il recesso secondo i contratti sottoscritti avvalendosi di comunicazioni a distanza.

La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 60 (sessanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di "EGM". "EGM" si riserva il diritto di rifiutare la Proposta e, pertanto, di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate:

- se il Cliente risulta essere stato inadempiente ad ogni titolo nei confronti di "EGM". Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con "EGM", l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento dello stesso;
  - se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
  - se il Cliente presenta istanza o è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di Titolare d'impresa o Legale Rappresentante di società;
  - se il Cliente non fornisce le garanzie indicate al successivo articolo 16.3;
  - per motivi tecnici che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi;
  - se il Cliente non documenta la propria identità o non rende disponibili gli altri dati necessari per l'attivazione e la fornitura del Servizio, per le linee già attive, qualora il Cliente non risulti titolare del contratto con l'operatore d'accesso per la linea oggetto della presente Proposta fatto salvo l'eventuale successivo subentro.
- In tutti i casi sopra indicati, "EGM" provvederà a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto.

**2.3** In assenza di accettazione espressa, la Proposta, ai sensi dell'art. 1327 Codice Civile si intende accettata al momento dell'attivazione, in accesso diretto o indiretto alla rete "EGM" sia in zone coperte dalla rete "EGM" che fuori copertura, anche di solo una delle due componenti del Servizio (Servizio Voce o Servizio Internet). In particolare, l'attivazione dei Servizi decorre dalla data di notifica della stessa mediante SMS (Short Message Service) o messaggio di posta elettronica o dalla data di consegna degli Apparati di cui all'articolo 6, che equivalgono all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod. civ. 2.5. In caso di conclusione del Contratto tramite forme di comunicazione a distanza il Contratto sarà anche disciplinato dal Codice del Consumo in tema di diritto di recesso (Sezione IV del D. Lgs. 206/2005).

**2.4** Il Cliente garantisce di avere la titolarità o, comunque, di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare della linea per usufruire dei Servizi e per l'eventuale attivazione del Servizio "EGM" come Operatore Unico. Il Cliente, ai sensi dell'art. 5 della L. n. 80/2014, garantisce di avere la proprietà o il legittimo possesso e/o detenzione dell'immobile per il quale richiede l'attivazione del Servizio. Il Cliente garantisce altresì l'esattezza e veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a "EGM" e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti, riconoscendo a

quest'ultima il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

**2.5** Il Cliente, qualora richieda una migrazione della linea dal suo attuale operatore verso i Servizi "EGM", dovrà richiedere all'operatore di provenienza, i codici necessari per ottenere la migrazione con il nuovo fornitore (ad esempio denominati PIN o codice di migrazione).

Tali codici non saranno necessari per l'attivazione di linee FTTH e FWA in quanto installazioni indipendenti e pertanto non è possibile ad oggi richiedere la migrazione. Le presenti Condizioni di Contratto potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni operative, di legge e/o regolamenti.

## 3. Modalità di erogazione dei Servizi

**3.1** Erogazione Servizi in modalità di accesso diretto (ULL).

**3.1.1** Se il Cliente si trova in zone coperte dalla rete "EGM", il Servizio verrà attivato in modalità di accesso diretto da "EGM" come Operatore Unico. Il Cliente è informato ed accetta che l'effettiva attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto è connessa a vincoli tecnici e alla disponibilità tecnologica delle risorse necessarie e che, pertanto, non è possibile garantire i tempi di attivazione di tale modalità di accesso. Tutte le caratteristiche, funzionalità e limitazioni dei Servizi forniti da "EGM" sono descritti nella documentazione allegata al Contratto. "EGM" fatturerà i corrispettivi delle singole componenti dei Servizi a partire dalla rispettiva data di attivazione. Il Cliente è informato ed accetta che dal momento dell'attivazione non sarà possibile effettuare chiamate, né utilizzare Servizi di accesso ad Internet con altri operatori.

**3.1.2** Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio di accesso diretto potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i Servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali, o il Cliente potrebbe mantenere il Servizio ADSL con altri operatori. Le indicazioni relative ad eventuali numerazioni e Servizi aggiuntivi non disponibili sono riportate negli allegati nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e disponibili sull'Area Clienti del sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it)

Il Cliente prende atto che il corrispettivo dovuto per eventuali Servizi (es. ADSL) attivi con altri operatori dovrà essere corrisposto direttamente all'operatore con cui il Servizio è attivo e che eventuali variazioni tecniche e commerciali apportate a tali Servizi dipendono esclusivamente dall'altro operatore.

Il Cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo che verrà sostituito successivamente dal numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile. Di questi casi il Cliente sarà comunque informato.

**3.1.3** Qualora non fosse possibile, per ragioni tecniche, attivare entrambe le componenti del Servizio (Voce e Internet) lo stesso rimarrà attivo per la componente disponibile al prezzo previsto per la singola componente attivata. Di tale circostanza, e delle condizioni economiche applicate, verrà dettagliatamente informato il Cliente che potrà recedere con effetto immediato e senza l'applicazione di alcun costo.

**3.1.4** Ai fini dell'erogazione del Servizio Internet, è necessaria la preventiva registrazione via web secondo le procedure indicate nel materiale informativo predisposto da "EGM".

**3.2** Erogazione del Servizio Voce su Fibra Ottica (FTTC e FTTH) e onde radio (FWA).

**3.2.1** Il Servizio Voce verrà attivato con Telefonia su IP (VOIP).

**3.2.2** Il Servizio di Telefonia su IP viene erogato sulla rete di "EGM". Non sarà pertanto possibile richiedere i Servizi di "EGM" come Operatore Unico nel caso in cui siano presenti Servizi Internet di altri operatori.

**3.2.3** Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Telefonia su IP è garantito solo con i Prodotti di "EGM", forniti secondo quanto previsto dall'art. 6, tuttavia non si esclude la possibilità di utilizzare altri prodotti ai sensi della delibera di Agcom 348/18/CONS, con la quale il nostro Paese si è uniformato alla direttiva europea n. 2015/2120. Resta inteso che l'attivazione e la fornitura del Servizio di Telefonia su IP presuppongono un'adeguata connessione Internet, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, "EGM" non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia su IP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

**3.2.4** Il Servizio di Telefonia su IP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici standard non forniti da "EGM". Il Servizio di Telefonia su IP oggetto del presente Contratto può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la linea sulla quale è stato originariamente attivato.

**3.2.5** Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Telefonia su IP non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità. Il Servizio di Telefonia su IP non consente di effettuare chiamate con altri operatori mediante la digitazione del codice in modalità automatica o manuale.

**3.2.6** "EGM" può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è 0) appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il Servizio di Telefonia su IP su numerazioni già attive. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare, alle tariffe e con le limitazioni indicate nella documentazione allegata alle presenti Condizioni di Contratto, chiamate verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio di Telefonia su IP sotto la propria responsabilità il Cliente prende atto ed accetta che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso la sede nella quale è attivato il Servizio Internet. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di domiciliazione.

**3.2.7** Il Cliente prende atto inoltre che "EGM" potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, sostituire il numero assegnato con altro numero. Il Cliente prende atto che l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di "EGM", del consenso al trattamento dei suoi dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati.

**3.2.8** In caso di attivazione del Servizio di Telefonia su IP, "EGM" non garantisce la funzionalità del Servizio di Telefonia su IP per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.

**3.2.9** L'accesso ad internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete "EGM". Pertanto, il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo ed

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato, imputabile alla ritrasmissione del pacchetto.

**3.2.10** Il Cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione del Servizio di Telefonia su IP su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, sulla quale poi sarà attivato il numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile. Di questi casi il Cliente sarà comunque informato.

## 4. Obblighi del Cliente

**4.1** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto, visto l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

**4.2** Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne "EGM" da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri.

**4.3** Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, quali, a titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate di lunga durata, chiamate contemporanee dirette verso destinatari appartenenti a specifici archivi di numerazione o verso lo stesso destinatario, generazione di un numero anomalo di chiamate brevi in arco di tempo limitato, e, in generale, laddove si rilevino, a giudizio insindacabile di "EGM", chiamate non aventi caratteristiche di normali conversazioni. In tutti i casi di uso non consentito, "EGM" si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

**4.4** Il Cliente non utilizzerà ed adotterà ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o ad altri terzi o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente è inoltre tenuto a custodire con la massima diligenza e a mantenere riservati gli eventuali codici identificativi necessari all'accesso ai Servizi e agli eventuali Servizi opzionali. Il Cliente è informato che la divulgazione di tali codici consentirebbe a terzi di accedere al Servizio e, pertanto, assume la responsabilità di qualsiasi utilizzo compiuto da terzi non autorizzati.

**4.5** Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze personali e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio e di eventuali contenuti a terzi né utilizzarlo per scopi di natura commerciale o pubblicitaria, anche senza scopo di lucro o per ogni altro utilizzo che richieda la titolarità o la disponibilità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione e stampa dei contenuti. È inoltre espressamente vietata la distribuzione, trasmissione e/o modifica, manipolazione in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo di tutti i contenuti fruibili tramite il Servizio "EGM". Il Cliente sarà responsabile di eventuali utilizzi impropri dei contenuti nonché per la violazione di eventuali diritti di proprietà industriale e dei diritti d'autore vantati da terzi sui medesimi contenuti realizzati, anche indirettamente, tramite il Servizio.

**4.6** Il Cliente si impegna ad utilizzare, e far usare ai terzi autorizzati, il Servizio in conformità al Contratto, alle leggi ed ai regolamenti vigenti. "EGM" potrà sospendere la fornitura del Servizio, limitatamente alle chiamate in uscita, previa comunicazione inviata anche via e-mail al Cliente, qualora riscontri la violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui sopra ed il Cliente non vi abbia posto rimedio entro il termine richiesto da "EGM". "EGM" potrà inoltre procedere alla sospensione o disattivazione del Servizio ed eventuali contenuti qualora il Cliente agisca in violazione delle condizioni del presente Contratto, relative in particolare all'art. 4.5. È fatto sempre salvo il diritto di "EGM" al risarcimento dei danni subiti.

**4.7** Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo (anche parziale) a qualunque titolo del Servizio a soggetti non espressamente autorizzati e comunque a terzi diversi da suoi dipendenti o collaboratori professionali o suoi familiari o conviventi.

**4.8** Il Cliente si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messogli a disposizione da "EGM" per la fruizione del Servizio. Il Cliente si obbliga ad utilizzare apparati conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti ed aventi i requisiti minimi eventualmente indicati da "EGM" ai fini della fruizione del Servizio.

**4.9** Il Cliente è tenuto a mantenere integralmente indenne "EGM" da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui ai precedenti punti.

**4.10** Il Cliente accetta il valore probatorio dei registri di collegamento tenuti da "EGM", con esplicito e particolare riferimento a quelli che dettagliano i consumi a tempo o a volume ai fini della fatturazione.

**4.11** Il Cliente assume ogni responsabilità derivante da (a) utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete "EGM" che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da "EGM" e (c) il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi; in quest'ultimo caso il Cliente terrà indenne "EGM" da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di "EGM".

**4.12** Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, "EGM" potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione, qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

**4.13** Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al Servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo. Qualora soggetti terzi, anche senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza "EGM" ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla normativa vigente, per gli scopi necessari al presente Contratto, sia all'interno della rete "EGM" che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato e il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

**4.14** Il Cliente si assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne "EGM" da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere

fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di "EGM" (tra questi a mero titolo esemplificativo: brevetto per invenzione industriale, segno distintivo, diritto d'autore, violazione della privacy, e comunque la commissione di illeciti di qualsiasi specie e natura ecc.). Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, salvo per quanto previsto al successivo articolo, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso esonero di "EGM" da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di "EGM" per ogni informazione pubblicata nell'eventuale spazio web a disposizione del Cliente e diffusa tramite i Servizi.

**4.15** Il Cliente manleva e tiene indenne "EGM" da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da "EGM" quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni nell'eventuale spazio web a disposizione del Cliente, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

**4.16** Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. "EGM" non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale. Il Cliente riconosce inoltre che "EGM" potrà adottare particolari pratiche di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione e di ottimizzazione dell'uso della rete, all'unico scopo di garantire un Servizio uniforme ed omogeneo ai Clienti.

## 5. Obblighi di "EGM"

**5.1** "EGM" si impegna a fornire al Cliente il Servizio per tutta la durata del Contratto, salvo si verificano:

(I) l'estinzione anticipata del Contratto;

(II) sospensioni del Servizio ai sensi dell'art. 15;

(III) interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti per cause non imputabili a "EGM".

**5.2** "EGM" si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dal Cliente, fatta salva la facoltà di "EGM" di trasmettere detti dati o informazioni a soggetti da questa delegati ad espletare i Servizi connessi con l'oggetto del presente Contratto e diffusi esclusivamente nell'ambito delle finalità del Servizio reso.

**5.3** "EGM" è responsabile dei soli contenuti di cui è editore. "EGM" non assume alcuna responsabilità per l'inesattezza dei dati trasmessi, con particolare riferimento a quelli di natura finanziaria ed economica.

**5.4** "EGM", potrà eseguire operazioni di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione, di ottimizzazione dell'uso della rete "EGM" e di stabilità della linea, all'unico scopo di garantire che il Servizio sia erogato ai Clienti in maniera uniforme ed omogenea e con maggiore qualità.

**5.5** Nella "Carta dei Servizi", disponibile sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it) sono riportati i livelli di qualità che "EGM" si impegna a rispettare, ai sensi dell'art. 8 comma 6 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da "EGM" nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono pubblicate anche sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it).

## 6. Prodotti forniti da "EGM" e prodotti di proprietà del Cliente

**6.1** Il Cliente, ai sensi della delibera di Agcom 348/18/CONS, con la quale il nostro Paese si è uniformato alla direttiva europea n. 2015/2120, ha il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di sua proprietà (modem o router, ndr), indipendentemente dalla sede del Cliente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del Servizio, tramite il Servizio di accesso a internet".

Nel caso in cui il Cliente utilizzi prodotti di sua proprietà potrà installare in autonomia tali prodotti; in tal caso "EGM" comunicherà al Cliente i parametri per la configurazione. "EGM" potrà tuttavia installare i prodotti che non sono di sua proprietà ma non potrà fornire assistenza.

**6.2** Per la fornitura dei Servizi, "EGM" venderà al Cliente i prodotti, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi o offrirà a noleggio modem o router con funzionalità evolute (di seguito "Prodotti"). Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione dei Prodotti.

"EGM" si obbliga solo alla riparazione o sostituzione dei Prodotti da lei forniti, che presentino difetti di fabbricazione. Sono ad esclusivo rischio del Cliente eventuali guasti dei Prodotti dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito, nonché l'eventuale furto degli stessi. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno i Prodotti, né lasciarli sequestrare o pignorare.

**6.3** Disciplina per il noleggio dei prodotti

**6.3.1** Il canone del noleggio del Prodotto rimarrà invariato per tutta la durata del contratto. Potrebbero, inoltre, essere previsti due ulteriori contributi una tantum, uno per l'attivazione ed uno per la disattivazione.

**6.3.2** Al termine del contratto il Cliente è tenuto a restituire i prodotti forniti da "EGM" a titolo di noleggio all'indirizzo EGM Investments S.r.l. - Viale Repubblica Dominicana, 80/H - 58100 Grosseto (GR). La mancata restituzione di uno o più Prodotti entro 30 giorni dalla data di consegna del nuovo sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare i Prodotti da sostituire. In questo caso, "EGM" avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale di € 100,00.

**6.3.3.** In caso di variazioni o adeguamenti dei Servizi "EGM", su esplicita richiesta del Cliente o in relazione ad esigenze tecniche di "EGM" necessarie per l'erogazione dei Servizi, potrebbe rendersi necessario fornire al Cliente uno o più Prodotti nuovi e diversi rispetto a quelli forniti "EGM". In questi casi "EGM" provvederà alla sostituzione dei Prodotti non più adeguati con uno o più Prodotti idonei alle nuove funzionalità del Servizio. "EGM" potrà richiedere al Cliente in caso di sostituzione un contributo di attivazione.

Salvo diverse comunicazioni fornite al Cliente durante la fase di sostituzione, il Cliente dovrà restituire a "EGM" i Prodotti non più adeguati. La restituzione potrà avvenire inviandoli a proprie spese allo stesso indirizzo specificato agli articoli precedenti. La mancata restituzione di uno o più Prodotti entro 30 giorni dalla data di consegna del nuovo sarà intesa come

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

manifestazione di volontà del Cliente di acquistare i Prodotti da sostituire. In questo caso, "EGM" avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale di € 100,00.

## 6.4 Disciplina della vendita dei Prodotti

**6.4.1** La durata della dilazione di pagamento dei prodotti è pari a 48 rinnovi, senza interessi. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato come per le restanti rate, inclusa l'eventuale rata finale, con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L'eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all'ultima rata.

**6.4.2** In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6.4.3.

**6.4.3** Qualora il Cliente receda dal Contratto in seguito ad una Proposta di modifica ai sensi dell'art.13.1 potrà decidere se pagare le residue anche in un'unica soluzione indicando tale scelta nella comunicazione di recesso.

**6.4.4** Tutti i Prodotti saranno venduti con riserva di proprietà a favore di "EGM" fino all'integrale pagamento del prezzo, ai sensi dell'art. 1523 del Codice Civile.

**6.4.5** Il Cliente potrà decidere se ritirare gratuitamente il modem in un punto vendita "EGM" oppure farselo spedire con eventuale addebito di un costo di spedizione.

**6.4.6** Nel caso in cui l'attivazione del Servizio non vada a buon fine, il contratto di acquisto del Prodotto si intenderà risolto e ove il Cliente sia già in possesso del Prodotto, sarà tenuto alla sua restituzione presso un punto vendita "EGM" o alla spedizione a proprie spese all'indirizzo EGM Investments S.r.l. - Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR). La mancata restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla notifica di impossibilità di attivazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare comunque il Prodotto stesso. In questo caso, "EGM" addebiterà un corrispettivo pari alla somma della rata iniziale, delle rate a scadere e della rata finale per l'acquisto del Prodotto.

**6.4.7** In caso di variazioni o adeguamenti dei Servizi "EGM", su esplicita richiesta del Cliente o in relazione ad esigenze tecniche di "EGM" necessarie per l'erogazione dei Servizi, potrebbe rendersi necessario fornire al Cliente uno o più Prodotti nuovi e diversi rispetto a quelli in vendita rateizzata da "EGM". In questi casi "EGM" provvederà alla sostituzione dei Prodotti non più adeguati con uno o più Prodotti idonei alle nuove funzionalità del Servizio. Salvo diverse comunicazioni fornite al Cliente durante la fase di sostituzione, il Cliente dovrà restituire a "EGM" i Prodotti non più adeguati. La restituzione potrà avvenire inviandoli a proprie spese allo stesso indirizzo specificato agli articoli precedenti. La mancata restituzione di uno o più Prodotti entro 30 giorni dalla data di consegna del nuovo sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare i Prodotti da sostituire. In questo caso, "EGM" addebiterà gli importi previsti agli articoli precedenti.

## 7. Servizio Clienti - Segnalazione guasti

**7.1** Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti. Le eventuali segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente o via mail/ticket al Servizio Clienti, i cui recapiti si trovano sul sito internet [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it). Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente.

**7.2** Nel caso di malfunzionamenti e guasti del Servizio "EGM" come Operatore Unico, al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. Nei casi di particolare gravità (ad esempio malfunzionamenti complessi che necessitano di un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione) il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 cod. civ.

**7.3** Nel caso di attivazione dei Servizi, "EGM" si impegna a riparare i guasti entro il 5° giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione e comunque per le problematiche di degrado entro il 10° giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi in cui sia richiesto l'intervento di tecnici esterni o di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale "EGM" o incaricato da "EGM".

**7.4** Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato al punto 14.2. "EGM" darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente.

Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da "EGM" o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.

## 8. "EGM" come Operatore Unico - Dati nell'elenco telefonico

**8.1** L'inserimento negli elenchi telefonici dei dati personali del Cliente avverrà a cura di "EGM" dopo la completa attivazione del Servizio e sarà regolato sulla base delle indicazioni e delle modalità riportate nell'apposito allegato. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1 agosto 2003 n. 259, dalla disciplina regolamentare, dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e successive modifiche e integrazioni.

**8.2** Il Cliente, nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, può decidere se essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca.

**8.3** Il Cliente prende atto che qualora abbia richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica per essere presente negli elenchi telefonici dovrà compilare l'apposito modulo fornito per email insieme alle Condizioni Generali di Contratto e riconsegnarlo debitamente compilato e firmato.

In assenza di restituzione, i dati non saranno pubblicati e di conseguenza il cliente non apparirà in alcun elenco telefonico.

Se invece il Cliente ha richiesto la portabilità del numero telefonico e non riconsegna debitamente compilato e firmato il modulo fornito tramite email saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore.

## 9. Attivazioni del Servizio - Morosità pendenti

**9.1** "EGM" si riserva il diritto di non dar corso alle attivazioni richieste nei casi previsti all'art. 2.2 o di subordinare l'attivazione al pagamento delle somme rimaste insolte a qualsiasi titolo.

## 10. Verifiche tecniche e attività preparatorie all'erogazione del Servizio

**10.1** Per consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche necessarie, il Cliente dovrà consentire l'accesso nei propri locali ai tecnici "EGM" o ai terzi incaricati da "EGM" muniti di contrassegno di riconoscimento concordando la data e l'ora dell'intervento. Per la fruizione del Servizio Internet o di Telefonia su IP potrà rendersi necessaria, oltre all'installazione degli Apparat di cui al precedente articolo 6, l'installazione di particolari apparecchiature tecniche, quali borchie, cavi in fibra ecc., (di seguito "Apparecchiature").

Tali Apparecchiature saranno fornite da "EGM" e potrebbero restare al Cliente anche dopo la cessazione del Contratto. "EGM" si riserva il diritto di sostituirli per esigenze tecniche od operative. Qualora si rendesse necessaria l'installazione dell'Apparecchiatura che consente l'accesso alla rete telefonica il tecnico procederà all'installazione della stessa dove riterrà più opportuno al fine di consentire il corretto funzionamento dei Servizi. Il Cliente è informato ed accetta che l'installazione di tali Apparecchiature potrebbe rendere necessaria l'esecuzione di forature murarie o altre attività similari e che non potrà rimuovere né modificare il posizionamento delle suddette Apparecchiature.

Le Apparecchiature, dovranno essere custodite dal Cliente con la massima cura e diligenza. Il Cliente assumerà, altresì, ogni rischio relativo al loro perimento, furto o guasto e non potrà dare in pegno le Apparecchiature, né lasciarle sequestrare o pignorare. "EGM" provvederà alla riparazione e/o alla sostituzione delle Apparecchiature di sua proprietà installate presso il Cliente e provvederà altresì ad eseguire, in qualsiasi momento, modifiche di consistenza o di configurazioni delle stesse, nonché tutte le verifiche ed i controlli che riterrà più opportuni.

Nel caso di Apparecchiature fornite in comodato d'uso gratuito (es. Antenna per ricezione wi-fi), esse dovranno essere restituite in accordo con EGM tramite un tecnico che provvederà alla disinstallazione oppure a proprie spese all'indirizzo EGM Investments S.r.l. - Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR). La mancata restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla notifica sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare comunque i prodotti. In questo caso, "EGM" addebiterà un corrispettivo pari al costo sostenuto.

A tal fine, il Cliente consentirà al personale "EGM" ovvero a terzi da esso incaricati, l'accesso ai locali presso i quali sono installate le Apparecchiature. Per quanto riguarda le componenti di rete di proprietà di altri operatori le attività di installazione e manutenzione potranno essere fatte esclusivamente dal personale da questi autorizzato, e non da "EGM", mentre le attività di installazione e manutenzione delle apparecchiature hardware e di tutti i componenti a valle della terminazione saranno competenza di "EGM".

**10.2** In caso di mancata concessione dell'accesso ai propri locali, "EGM" potrà sospendere il Servizio fino a quando il Cliente non consentirà l'accesso stesso.

**10.3** L'erogazione dei Servizi Internet è garantita solamente per la configurazione hardware, software e telefonica indicata all'atto della formalizzazione della richiesta di sottoscrizione del Servizio. Le sedi presso le quali dovrà essere erogato il Servizio saranno specificate nella Proposta, unitamente alle indicazioni delle Apparecchiature necessarie per l'erogazione del Servizio.

**10.4** Le variazioni di listino, di consistenza o di configurazione del Servizio dovranno essere richieste dal Cliente esclusivamente a "EGM" che verificherà l'eseguibilità delle variazioni, e comunicherà al Cliente il tempo necessario e i costi per l'esecuzione delle variazioni.

"EGM" potrà liberamente modificare o sostituire la funzionalità dei Servizi Internet e di tutti gli altri Servizi allo scopo di adeguare il medesimo all'evoluzione tecnologica. E di ciò terrà informato il Cliente. Qualora le modifiche e gli adeguamenti tecnologici dovessero rendere necessaria la sostituzione degli Apparecchiature fornite al Cliente "EGM" provvederà gratuitamente all'invio dei nuovi apparati e al ritiro di quelli già in uso dal Cliente.

## 11. Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti

**11.1** Salvo quanto previsto nel successivo art. 13.1, il Cliente si impegna a corrispondere a "EGM" i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, specificati nella documentazione informativa allegata e reperibili sull'Area Clienti del sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it). I prezzi applicati ai Servizi oggetto del presente Contratto variano in base alla modalità di attivazione del Servizio Internet. Il dettaglio dei prezzi è riportato nella documentazione allegata. "EGM" si riserva di modificare, alle condizioni previste dal successivo art. 13, i prezzi dei Servizi erogati.

**11.2** Le fatture saranno emesse con cadenza bimestrale anticipata o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. "EGM" mette a disposizione del Cliente un Servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail o nell'area Cliente. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera "EGM" da qualsiasi responsabilità. "EGM" non prevede l'invio di documenti fiscali in modalità cartacea.

**11.3** Il pagamento delle fatture emesse da "EGM" dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7.

**11.4** In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, "EGM" potrà dare corso a quanto indicato dall'art. 16 che segue.

**11.5** In ogni caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte potrà essere applicata una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei Servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni ovvero un importo a titolo di penale per ritardato pagamento pari: a) al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure b) al 5% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. Gli importi di cui sopra saranno addebitati da "EGM" nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

o in parte, risulta insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

**11.6** "EGM" dettaglierà al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture precedenti e il corrispondente ammontare dell'eventuale indennità di mora addebitata.

**11.7** Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, "EGM" potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. "EGM" garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.7. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, "EGM" si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti.

**11.8** Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 30 giorni dall'avvenuta sospensione, "EGM" potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato un importo pari ai costi di disattivazione sostenuti da "EGM" per la cessazione della linea, così come specificato nell'articolo 15.3, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

**11.9** Fermo restando quanto previsto dai precedenti artt. 11.5, 11.7 e 11.8, al fine di garantire il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di "EGM", il Cliente autorizza quest'ultima a rivalersi delle somme per cui sia risultato moroso o inadempiente sia sugli importi versati a titolo di garanzia per l'adempimento e/o a titolo di anticipo sulle chiamate ai sensi dell'art. 16, sia sugli importi versati in relazione ad altri Contratti sottoscritti con "EGM".

## 12. "EGM" come Operatore Unico

**12.1** L'attivazione del Servizio con "EGM" come Operatore Unico non determina l'interruzione dell'obbligo di pagamento dei canoni per i Servizi del precedente operatore.

L'attivazione comporta il pagamento di un contributo di attivazione il cui importo è specificato nella documentazione allegata e sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it).

**12.2** "EGM" non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Nel caso fosse possibile gestire la richiesta, il trasloco prevede comunque un contributo il cui importo è pari al costo di attivazione.

**12.3** Attivazione del Servizio "EGM" come Operatore Unico - Linee già attive

**12.3.1** "EGM" non provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative nei confronti del precedente operatore necessarie all'attivazione del Servizio, in quanto le reti FTTH e FWA di "EGM" sono indipendenti dalle altre reti preesistenti. Il Cliente dovrà pertanto verificare e nel caso richiedere personalmente la disattivazione presso l'altro operatore una volta attivato il Servizio con "EGM". I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2.

Il servizio di "EGM" su linee FTTC potrebbe determinare l'interruzione dell'obbligo di pagamento dei canoni per i servizi del precedente operatore. "EGM" non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea; in ogni caso potrebbe prevedere il contributo di attivazione. In ogni caso il Cliente dovrà verificare personalmente e nel caso richiedere la disattivazione presso l'altro operatore una volta attivato il Servizio con "EGM". I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni.

**12.3.2** L'eventuale disattivazione del Servizio di "EGM" non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio con il precedente operatore o con altri operatori. "EGM" non gestisce direttamente la richiesta di riattivazione della linea, il Cliente dovrà rivolgersi direttamente all'altro Operatore, comunicando il codice di migrazione fornito da "EGM". L'eventuale riattivazione del Servizio con il precedente operatore potrà comportare un costo a carico del Cliente.

**12.3.3** Le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio FTTC potranno determinare una discontinuità del Servizio limitata al giorno di effettuazione della variazione dell'Operatore.

**12.3.4** "EGM" garantisce la conservazione della medesima numerazione già attiva con il precedente operatore. Nel caso in cui, per ragioni tecniche ciò non fosse possibile, "EGM" potrebbe attivare il Servizio con una nuova numerazione come indicato nel punto 3.1.2, dandone comunicazione al Cliente.

**12.3.5** EGM al fine di tutelare il Cliente nella procedura di migrazione della numerazione telefonica ha previsto oltre al documento di consenso da inviare debitamente firmato e compilato a cura del Cliente una seconda procedura che prevede una conferma verbale tramite il numero di telefono indicato nella proposta. Dal momento della conferma verbale decorrono 10 giorni lavorativi per il completamento della procedura di migrazione telefonica.

**12.4** Attivazione del Servizio "EGM" come Operatore Unico - Linee nuove.

**12.4.1** "EGM" offre altresì la possibilità di attivare una nuova linea. In tal caso l'attivazione di una nuova linea con "EGM" comporterà l'assegnazione di una nuova numerazione.

**12.4.2** Nel caso di richiesta di una nuova linea "EGM" comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Tali tempi non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2.

**12.5** Attivazione del Servizio "EGM" come Operatore Unico - Linee aggiuntive.

**12.5.1** "EGM" offre la possibilità di attivare più numerazioni telefoniche alle condizioni economiche allegata alle presenti Condizioni di Contratto.

**12.5.2** Tali numerazioni potranno essere attivate in abbinamento alle offerte commerciali compatibili e verranno erogate solo tramite telefonia su IP con le stesse modalità previste all'art. 3.2.

**12.5.3** Le numerazioni aggiuntive potranno essere assegnate da "EGM" oppure trasferite da altro operatore. In caso di richiesta di trasferimento di una linea già attiva, il Cliente è informato che l'errata comunicazione della numerazione a "EGM", ne comporterà la perdita definitiva.

## 13 Modifiche in corso di erogazione

**13.1** "EGM" potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: I) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo meramente esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei Servizi ecc.; II) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; III) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta, quale, a titolo meramente esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali

sostenuti per l'erogazione del Servizio. "EGM" rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa. "EGM" rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa.

**13.2** Dei motivi che giustificano le modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio con preavviso non inferiore a giorni trenta con le modalità stabilite dal successivo art. 14 e tali modifiche avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

**13.3** Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso. In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al presente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

## 14. Comunicazioni

**14.1** Le comunicazioni da "EGM" al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via telefax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite tramite ogni altro mezzo idoneo ivi incluso attraverso adeguate campagne informative, utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione.

**14.2** Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a "EGM", incluse quelle relative ai casi di richieste di recesso, dovranno pervenire con lettera inviata a: EGM Investments S.r.l. - Viale Repubblica Dominicana 80/H - 58100 Grosseto (GR). "EGM" si riserva di richiedere conferma scritta, mediante raccomandata A/R, qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

**14.3** Il Cliente dovrà prontamente comunicare a "EGM", nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati personali ai fini della fatturazione. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo tutte le comunicazioni inviate al recapito fornito dal Cliente si intenderanno ricevute.

## 15. Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi

**15.1** Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta, e successivamente si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. Nel caso in cui il Cliente disdica il Contratto, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitata una commissione di importo quantificato secondo quanto indicato all'art. 15.3.

**15.2** Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dandone comunicazione scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A/R, o PEC e preavviso di almeno 30 giorni a: EGM Investments S.r.l. - Viale Repubblica Dominicana 80/H - 58100 Grosseto (GR).

**15.3** Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da "EGM" come previsto dall'art. 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato.

- 60,00 euro per Servizio attivo sulla rete "EGM" a cui aggiungere eventuali 40,00 euro come contributo di disattivazione del modem;

- 100,00 euro nel caso di cessazione contestuale del Servizio Voce ed Internet, anche in tecnologia VoIP, o del solo Servizio Internet in interconnessione;

- 40,00 euro per il solo Servizio Voce attivo su rete "EGM".

Inoltre "EGM" potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da "EGM" al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili.

**15.4** Qualora, in qualsiasi momento, il Cliente richieda una variazione del piano tariffario scelto o una modifica della consistenza dei Servizi offerti, potrà essere richiesto un contributo di cambio piano.

**15.5** Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo dei Servizi usufruiti, comprensivo di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso sino al successivo momento di effettiva disattivazione del Servizio.

## 16. Limitazione e Sospensione dei Servizi - Garanzie

**16.1** "EGM" potrà limitare l'erogazione del Servizio subordinandola alle prestazioni di idonee garanzie. In particolare al momento della sottoscrizione della Proposta, esclusivamente qualora lo ritenga necessario ai fini della tutela del rischio del credito, "EGM" potrà richiedere un importo a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente.

**16.2** Fermo quanto previsto dall'art. 11 che precede, "EGM" potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete "EGM" e agli apparati di erogazione dei Servizi di "EGM" o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno 5 giorni di preavviso.

**16.3** In corso di erogazione dei Servizi, "EGM" si riserva di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di anticipo fatturazione o un suo adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto, nei seguenti casi: (a) qualora l'utilizzo medio dei Servizi da parte del Cliente ecceda il consumo medio di 200 euro IVA inclusa per periodo di fatturazione; (b) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; (c) nel caso in cui le garanzie prestate o parte di esse siano state escusse da "EGM" in virtù del presente Contratto.

**16.4** Il pagamento delle fatture mediante metodo automatico potrà escludere la richiesta di versamento di anticipazioni e/o garanzie. "EGM" potrà sospendere i Servizi qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma.

**16.5** Per gli importi per i quali il Cliente sia risultato moroso o inadempiente, e per i quali non sia stata attivata dal Cliente una procedura di reclamo ai sensi del successivo art. 23, "EGM"

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate e/o versate a titolo di garanzia per l'adempimento dal Cliente ai sensi del precedente art. 11.9.

**16.6** In caso di cessazione per qualsiasi motivo del presente Contratto e a seguito del completo pagamento da parte del Cliente degli importi dovuti, "EGM" provvederà, entro 90 giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipazioni e/o a titolo di garanzia per l'adempimento.

## 17. Traffico anomalo

**17.1** In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o volumi rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata o in caso di uso difforme del Servizio da parte del Cliente, come definito nell'articolo 4.3, "EGM" si riserva il diritto di sospendere il Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di email. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di "EGM" che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

**17.2** "EGM" contatterà il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

**17.3** In caso di piano tariffario semifat o a consumo, il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da "EGM".

**17.4** In caso di piano tariffario flat, verificata l'effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o volumi, secondo le previsioni del precedente art. 17.1, "EGM" potrà modificare l'offerta tariffaria sottoscritta, previa comunicazione con altra di tipo diverso semifat o a consumo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di costi connessi al recesso.

**17.5** I soggetti che svolgono Servizio di Call Center/Telemarketing/trasmisione dati/fax/Telesorveglianza ovvero che svolgano Servizi che inducano ad effettuare traffico anomalo per direttrice o volumi secondo le previsioni del precedente articolo 17.1, non possono usufruire di un'offerta né di un piano tariffario flat.

## 18. Clausola risolutiva espressa - Diffida ad adempiere

**18.1** "EGM" potrà risolvere il presente Contratto, tramite l'invio di apposita comunicazione al Cliente, nei seguenti casi:

- mancato pagamento delle fatture (disposizioni di cui all'art. 11);
  - uso improprio dei Servizi in violazione di leggi, regolamenti e Condizioni di Contratto (art. 4);
  - sussistenza di una delle situazioni previste all'art. 2.1.
- 18.2** Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, "EGM" potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ., decorsi inutilmente 15 giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata A/R, salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

## 19. Responsabilità di "EGM"

**19.1** "EGM" non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da: (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da "EGM", (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale di Servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi. Inoltre, per ciò che attiene al Servizio di preselezione dell'operatore, "EGM" non sarà responsabile in caso di mancata o erronea comunicazione delle informazioni necessarie per l'attivazione della prestazione di preselezione dell'operatore relativamente a tutti i numeri secondari.

**19.2** "EGM" farà ogni ragionevole sforzo per garantire la sicurezza della rete "EGM"; a tal fine potrà richiedere periodicamente al Cliente di autenticarsi con le proprie credenziali tramite apposita pagina dedicata. "EGM", ai sensi dell'art. 17 del citato D.Lgs. 70/2003 non è tenuta ad un obbligo generale di sorveglianza su ciò che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attentamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite. Pertanto "EGM" non potrà impedire comportamenti scorretti da parte dei Clienti, né controllerà i contenuti e materiali trasmessi, di cui non può quindi garantire liceità, veridicità, correttezza e qualità. Ne consegue che, fermo restando quanto già previsto dal precedente art. 4 e 5.3, i comportamenti e/o contenuti e materiali trasmessi attraverso i Servizi rientrano nella responsabilità esclusiva del Cliente e che "EGM" non potrà essere ritenuta responsabile per quei contenuti che possano risultare a qualsiasi titolo o ragione, illeciti, abusivi, illegittimi, offensivi, e più in generale in violazione delle vigenti disposizioni di legge e/o del presente Contratto. Inoltre, fermo restando quanto sopra e quanto già previsto al precedente art. 4 e 5.3, "EGM" laddove a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà, a propria discrezione e senza preavviso, prendere ogni iniziativa ritenuta opportuna e/o necessaria, ivi compreso: i) sospendere e/o interrompere le trasmissioni e/o l'accesso a contenuti illeciti, inopportuni o contrari alle disposizioni del presente Contratto, ii) sospendere e/o cessare in qualsiasi momento la fornitura dei Servizi al Cliente che abbia posto in essere i comportamenti in violazione della normativa vigente e/o del Contratto, iii) impedire o porre fine alle violazioni secondo le modalità eventualmente impartite dalle Autorità competenti; fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge, ivi incluso il diritto di risolvere il presente Contratto ed il risarcimento dei danni subiti. Il Cliente prende atto infine che "EGM", nel caso in cui dovesse venire a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà inoltrare apposita segnalazione alle Autorità competenti e/o fornire, su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che permettano l'identificazione del Cliente al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare, prevenire e reprimere attività illecite.

**19.3** "EGM", parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

**19.4** "EGM" non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti connessi direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o comunque verso altri terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi di cui agli artt. 17.1 e 17.4.

**19.5** "EGM" si riserva di non fornire supporto tecnico nel caso di installazione di reti locali di cui non potrà garantire in alcun modo il funzionamento.

**19.6** Il Cliente prende atto che non sarà possibile configurare sull'indirizzo IP dinamico assegnato da "EGM" mail server gestiti dal Cliente. L'eventuale inottemperanza a tale disposto potrà determinare la sospensione del Servizio.

**19.7** Il Cliente informerà tempestivamente "EGM" circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio Internet.

## 20. Garanzie offerte da "EGM"

**20.1** Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all'art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi.

**20.2** Qualora non siano rispettati i termini per la fornitura del collegamento iniziale previsti dalla Carta Servizi, o non vengano rispettati i termini di cui all'art. 12.4.2 o all'art. 12.3.1 il Cliente avrà diritto ad un indennizzo così come specificato nella Carta Servizi.

**20.3** Qualora venga sospeso il Servizio senza motivo, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo secondo quanto previsto nella Carta Servizi.

**20.4** In caso di errore od omissione nell'inserimento del numero telefonico e/o del nominativo del Cliente nell'elenco alfabetico degli abbonati al Servizio telefonico della rete urbana di appartenenza, verranno valutate le possibili soluzioni tecniche volte ad eliminare o limitare il disservizio.

**20.5** Gli indennizzi dovuti da "EGM" al Cliente verranno compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

**20.6** Nella determinazione degli impegni di cui ai punti precedenti "EGM" garantirà il migliore livello di efficienza e di qualità dei Servizi possibile, compatibilmente con le modalità di accesso diretto alla rete locale che saranno attuate dal fornitore della rete in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**20.7** La sospensione del Servizio di "EGM" in accesso diretto, disposta per qualsiasi motivo da "EGM" in base alle disposizioni del presente Contratto, dovrà consentire di utilizzare i numeri di emergenza e di ricevere chiamate in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile. Tale modalità non è garantita in caso di Telefonia su IP.

**20.8** "EGM" garantisce il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella propria Carta Servizi reperibile sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it).

**20.9** In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla Clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a "EGM".

## 21. Trattamento dati personali

**21.1** "EGM" garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs. 101/2018 che ha adeguato la normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Il trattamento avverrà inoltre in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alla presente Proposta.

**21.2** "EGM" si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione.

Il Cliente in tali eventualità autorizza sin d'ora l'utilizzo a tal fine dei propri dati personali.

**21.3** "EGM" si riserva la possibilità di procedere ad operazioni di cartolarizzazione e cessione dei propri crediti. Tali operazioni potrebbero comportare la comunicazione di alcuni dati personali dei Clienti a soggetti terzi incaricati dalla stessa "EGM". Il Cliente, preso atto che nessun trattamento diverso da quelli per i quali ha fornito la propria autorizzazione a "EGM" potrà essere svolto da tali soggetti, con la sottoscrizione della Proposta, fornisce la propria autorizzazione a tale comunicazione.

## 22. Disposizioni varie

**22.1** Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi "EGM". Al momento dell'attivazione del Servizio "EGM" come Operatore Unico si intenderanno risolti gli eventuali Contratti relativi all'accesso indiretto, per Servizio Voce o Internet, forniti da "EGM" stessa e relativi alla linea attivata in modalità di accesso diretto.

**22.2** Se il Cliente ha già stipulato un altro contratto per i Servizi di telecomunicazione con "EGM", le modalità di pagamento prescelte si applicheranno anche al presente Contratto. Nel caso in cui il Cliente abbia in corso più Contratti per i Servizi di telecomunicazione con "EGM" recanti diverse modalità di pagamento, la modalità relativa al presente Contratto dovrà essere scelta tra quelle già attive e specificata nel modulo di adesione al Servizio.

**22.3** "EGM" potrà subordinare l'attivazione del Servizio a modalità di pagamento specifiche.

**22.4** Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto.

**22.5** In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio, il presente Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. "EGM" potrà cedere, in tutto o in parte, il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso derivanti ad altro operatore di telecomunicazioni licenziatario nelle forme e nei modi previsti dall'art. 1407 cod. civ. purché le condizioni contrattuali per il Cliente restino invariate.

**22.6** Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, salvo nei casi espressamente autorizzati da "EGM", la quale potrà valutare di non autorizzare il subentro anche in presenza delle circostanze indicate nell'articolo 2.2. La cessione da parte del Cliente del Contratto, anche quale conseguenza della cessione, affitto o usufrutto di azienda o di un suo ramo, nonché il trasferimento di diritti e obblighi dallo stesso scaturenti dovrà essere espressamente accettata da "EGM". Chi subentra nel Contratto assume a proprio carico ogni onere del precedente intestatario e sarà tenuto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione per causa di morte, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

**22.7** Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio "EGM" come Operatore Unico non garantisce il funzionamento di eventuali Servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

**22.8** Il Cliente è informato ed accetta che, in caso di passaggio da Servizio di accesso ad Internet in modalità Fibra Ottica a modalità ADSL, il mantenimento del numero di telefono non è garantito.

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

## 23. Procedura reclami - Rimborsi

**23.1** Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a "EGM" per telefono al Servizio Clienti, per iscritto mediante raccomandata A/R, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. L'inoltro del reclamo potrà, altresì, avvenire mediante posta semplice, telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A/R entro il termine sopra indicato.

**23.2** Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 45 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà esperire il tentativo di Conciliazione previsto dal successivo art. 24.

**23.3** Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell'art. 7 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'art. 14 e con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di "EGM" e senza il pagamento di alcun costo per il recesso. Restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge.

**23.4** Qualora il Cliente riscontri dei valori qualitativi peggiorativi rispetto ai livelli di qualità del Servizio di cui al precedente art. 5.5, potrà inviare un reclamo scritto a "EGM". A tal fine il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software – quando questo sarà reso disponibile e certificato in via definitiva dall'AGCOM – con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet, contenente inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. Il reclamo dovrà essere inviato entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misurazione e dovrà essere corredato dalla stampa di tale risultato. Nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di "EGM", il Cliente, entro i successivi 30 giorni, potrà recedere dal Contratto per la parte relativa al Servizio Internet, con le modalità ed i termini di cui al precedente art. 14, senza costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

## 24. Procedura conciliazione

**24.1** Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo

obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom competente, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l.249/1997 e della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei

limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione.

**24.2** La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 giorni dalla proposizione dell'istanza.

**25. Foro competente** Per tutte le controversie sarà competente in via esclusiva il Foro di Grosseto.

È fatta salva l'applicazione del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

## 26. Diritto di recesso

**26.1** Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio.

Qualora il cliente receda dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, saranno applicate le stesse condizioni del recesso anticipato dal vincolo contrattuale di 24 mesi. Il Cliente sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare, ItaliaFibra addebiterà una Commissione che sarà costituita dalla somma degli sconti usufruiti. Il Cliente potrà inoltre essere tenuto al pagamento del costo di disattivazione del Servizio. In caso di passaggio di una linea attiva, l'eventuale recesso non comporterà il ripristino automatico del rapporto con il precedente operatore.

Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere.

La richiesta potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali:

- lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H – 58100 Grosseto (GR)
- PEC all'indirizzo: [recesso.italiafibra@pec.it](mailto:recesso.italiafibra@pec.it)

Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da "EGM" come previsto dall'art. 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato.

- 60,00 euro per Servizio attivo sulla rete "EGM" a cui aggiungere eventuali 40,00 euro come contributo di disattivazione del modem;

- 100,00 euro nel caso di cessazione contestuale del Servizio Voce ed Internet, anche in tecnologia VoIP, o del solo Servizio Internet in interconnessione;

- 40,00 euro per il solo Servizio Voce attivo su rete "EGM".

Inoltre "EGM" potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da "EGM" al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili.

Allegati al presente contratto, disponibili sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it) o in tutti i negozi a marchio ItaliaFibra:

- A. Carta dei Servizi;
- B. Informativa Privacy;
- C. Allegato tecnico ed informazioni per il consumatore.

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

## All. B: Informativa Privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali – GDPR

Gentile Cliente,

questa informativa è resa da EGM INVESTMENTS S.R.L., titolare del marchio "ItaliaFibra", con sede legale in Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), in qualità di Titolare del trattamento.

Ti illustriamo di seguito le finalità e le modalità con cui EGM INVESTMENTS S.R.L. raccoglie e tratta i tuoi dati personali, quali categorie di dati sono oggetto di trattamento, quali sono i diritti che puoi esercitare nella tua qualità di interessato e come esercitarli.

Per alcuni Servizi potrà esserti fornita una informativa sul trattamento dei dati specifica.

### 1. Categorie di dati personali trattati

EGM INVESTMENTS S.R.L. tratterà i dati personali da te forniti al momento della conclusione del contratto per la fornitura di Servizi di comunicazione mobile e/o per la fornitura di Servizi digitali da te attivati (di seguito "Servizi") nonché, al ricorrere delle condizioni più avanti indicate, alcuni dati personali che potranno essere acquisiti nel corso del rapporto contrattuale, come ad esempio:

- i) Dati anagrafici (nome, cognome, età, sesso), indirizzo di residenza o domicilio e recapiti (telefono, indirizzo email);
- ii) Dati di traffico telefonico e telematico;
- iii) Dati bancari e/o di pagamento;
- iv) Dati relativi alla posizione del tuo dispositivo determinata tramite la cella telefonica a cui sei connesso durante la fruizione dei Servizi di telecomunicazione;
- v) Dati relativi al tuo grado di solvibilità e alla tua puntualità nei pagamenti, anche acquisiti tramite sistemi informativi di società autorizzate che prestano Servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi;
- vi) Dati relativi alle tue abitudini di consumo e/o ai tuoi interessi;
- vii) Dati appartenenti a particolari categorie ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679, ed in particolare dati relativi al tuo stato di salute, qualora necessari per l'attivazione di particolari Servizi;
- viii) Dati relativi a condanne penali o reati, forniti dall'autorità giudiziaria nell'ambito di proprie richieste.

### 2. Finalità e base giuridica del trattamento

I tuoi dati personali, al ricorrere delle condizioni specificate, verranno trattati per le finalità di seguito indicate:

#### a) esecuzione del contratto

I tuoi dati personali saranno trattati per la gestione del rapporto contrattuale (a titolo esemplificativo, per la fatturazione dei corrispettivi, per la gestione dei pagamenti o dei reclami che dovessi inoltrarci) e per l'erogazione dei Servizi da te richiesti. In particolare, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare per tale finalità i dati indicati ai punti i), ii), iii), iv) e v).

Qualora sia necessario per l'attivazione di Servizi dedicati, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i dati di cui al punto vii).

#### b) adempimento di obblighi di legge

I tuoi dati personali saranno trattati da EGM INVESTMENTS S.R.L. per l'adempimento di obblighi di legge. In particolare, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i tuoi dati per l'adempimento di obblighi contabili, fiscali e per l'adempimento di provvedimenti dell'Autorità giudiziaria diretti alla prevenzione e repressione dei reati. Per tale finalità potranno essere trattati i dati indicati ai punti i), ii) iii) e iv).

Inoltre, esclusivamente per dare esecuzione a richieste dell'autorità giudiziaria, EGM INVESTMENTS S.R.L.

potrebbe acquisire i dati di cui al punto viii).

#### c) perseguimento di un legittimo interesse di EGM INVESTMENTS S.R.L.

• con riferimento ai Servizi in abbonamento, per l'espletamento delle verifiche preliminari connesse al perfezionamento del contratto, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i dati indicati al punto v) per verificare il tuo grado di affidabilità e la tua puntualità nei pagamenti accedendo ai sistemi informativi di società autorizzate che prestano Servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi. Inoltre, sempre per le predette finalità, a fronte di tue future richieste di attivazione di nuovi ed ulteriori Servizi, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti con riferimento ai contratti già in essere;

• per l'invio di comunicazioni di natura commerciale aventi ad oggetto Servizi e/o prodotti affini a quelli oggetto del contratto EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà utilizzare l'indirizzo di posta elettronica da te fornito.

Ti informiamo che con riferimento ai trattamenti di dati che potranno essere svolti da EGM INVESTMENTS S.R.L. sulla base di un proprio legittimo interesse, hai il diritto di opposti in qualsiasi momento, per motivi connessi alla tua

situazione particolare. In seguito alla tua opposizione, EGM INVESTMENTS S.R.L. si asterrà dal trattare ulteriormente detti dati personali salvo sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui tuoi interessi e diritti.

Potrai opposti senza alcuna limitazione all'invio di comunicazioni commerciali al tuo indirizzo di posta elettronica sulla base del legittimo interesse scrivendo a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo italiafibra@pec.it

#### d) finalità di marketing, previo tuo consenso

Con il tuo espresso consenso, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i tuoi dati per l'invio di comunicazioni

commerciali relative a Servizi e prodotti della società nonché di propri Partner commerciali. In particolare, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare per tale finalità i dati indicati al punto i); inoltre, qualora tu abbia prestato il consenso per la profilazione di cui alla lettera e) che segue, potranno essere trattati a tale scopo anche i dati indicati al punto vi).

Tali comunicazioni potranno essere inviate tramite canali di comunicazione automatizzati (es. SMS, e-mail, notifiche sull'App) e tramite i canali tradizionali (chiamate con operatore, posta cartacea). Inoltre, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i dati da te forniti e quelli acquisiti in occasione della fruizione dei Servizi per svolgere ricerche di mercato e analisi del livello di soddisfazione della clientela.

Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, scrivendo a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo italiafibra@pec.it.

Ti informiamo che il consenso prestato potrà essere revocato anche con riferimento al solo utilizzo di modalità di contatto automatizzate.

#### e) profilazione, previo tuo consenso

Con il tuo consenso EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i dati personali da te spontaneamente forniti e quelli acquisiti nel corso della fruizione di tutti i Servizi da te richiesti per attività di analisi, automatizzate e/o manuali, volte a rilevare in maniera proattiva e/o reattiva le tue preferenze, scelte ed abitudini di consumo. In particolare, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà identificare le tue abitudini di consumo per migliorare i Servizi che ti vengono forniti e proporti offerte commerciali di EGM INVESTMENTS S.R.L. o suoi Partner commerciali più coerenti con i tuoi interessi, evitando di disturbarti con comunicazioni di scarso interesse rispetto alle tue aspettative.

Per tale finalità, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà trattare i dati indicati ai punti i) e ii).

Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, scrivendo a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo italiafibra@pec.it.

#### f) comunicazione dei tuoi dati a terzi affinché li trattino per fini di marketing, previo tuo consenso

Con il tuo consenso EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà comunicare i tuoi dati personali a società terze operanti nel settore finanziario, che tratteranno i tuoi dati in qualità di autonomi Titolari del trattamento per l'invio di comunicazioni commerciali relative a propri prodotti e Servizi attraverso canali di comunicazione automatizzati (es. SMS, e-mail, notifiche sull'App) e canali tradizionali (chiamate con operatore, posta cartacea).

EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà comunicare ai soggetti sopra indicati i dati indicati al punto i).

EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo italiafibra@pec.it

### 3. Categorie di soggetti terzi a cui i dati possono essere comunicati

Per l'esecuzione del contratto, l'adempimento di obblighi di legge e il perseguimento di propri legittimi interessi, EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà comunicare i tuoi dati personali alle seguenti categorie di soggetti:

- soggetti che effettuano Servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la clientela;
- soggetti che forniscono Servizi per la gestione del sistema informativo di EGM INVESTMENTS S.R.L.;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da EGM INVESTMENTS S.R.L. anche nell'interesse dei propri clienti e utenti;
- altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming;
- eventuali società controllate, controllanti e collegate;
- soggetti terzi fornitori di contenuti e Servizi a valore aggiunto da te richiesti;
- soggetti gestori del Sistema di informazioni creditizie;
- società cessionarie del credito;

# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

- soggetti che svolgono per conto di EGM INVESTMENTS S.R.L. compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- agenti di vendita, studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- autorità pubbliche, al ricorrere dei presupposti.

Tali soggetti tratteranno i dati in qualità di Titolari autonomi del trattamento o di Responsabili del trattamento per conto di EGM INVESTMENTS S.R.L..

Inoltre, qualora tu abbia prestato il consenso al trattamento dei tuoi dati per le finalità di cui alle lettere d) e e), EGM INVESTMENTS S.R.L. potrà comunicare i tuoi dati a soggetti terzi di cui si avvale per lo svolgimento di tali attività (a titolo esemplificativo, soggetti a cui è affidata l'attività di marketing). Tali soggetti tratteranno i dati in qualità di Responsabili del trattamento per conto di EGM INVESTMENTS S.R.L..

Puoi richiedere l'elenco dei Responsabili del trattamento, scrivendo a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo [italiafibra@pec.it](mailto:italiafibra@pec.it).

## 4. Modalità di trattamento dei dati

Tutti i tuoi dati sono raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza per le finalità sopra indicate e sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o automatizzati e di apposite banche dati, in termini non incompatibili con tali scopi e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

## 5. Durata del trattamento e periodo di conservazione

I tuoi dati saranno trattati solo per il tempo necessario per le finalità sopra menzionate. In particolare, riportiamo qui di seguito i principali periodi di utilizzo e conservazione dei tuoi dati personali con riferimento alle diverse finalità di trattamento:

a) i dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da EGM INVESTMENTS S.R.L. per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni e sei mesi successivo alla conclusione del contratto, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione, per consentire a EGM INVESTMENTS S.R.L. la difesa dei propri diritti;

b) i dati trattati per l'adempimento di obblighi di legge saranno conservati da EGM INVESTMENTS S.R.L. nei limiti previsti dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge;

c) i dati trattati per il perseguimento di un legittimo interesse di EGM INVESTMENTS S.R.L. saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento di detto interesse, e precisamente:

- i dati raccolti per effettuare verifiche preliminari connesse al perfezionamento del contratto, ivi inclusi i dati raccolti da soggetti terzi come indicato al par. 2 lett. c), saranno trattati fino al perfezionamento del contratto; i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni e sei mesi successivo alla conclusione del contratto;

- i dati adoperati per l'invio di comunicazioni commerciali al tuo indirizzo di posta elettronica, come indicato al par. 2 lett. c), saranno trattati fino alla cessazione del rapporto contrattuale, salvo tua precedente opposizione;

- d) i dati saranno trattati per finalità di marketing fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per l'utilizzo degli stessi per tale scopo; in seguito a tale revoca, EGM INVESTMENTS S.R.L. cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità; in assenza di revoca, a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, EGM INVESTMENTS S.R.L. provvederà a ricordarti periodicamente quali sono i consensi da te prestati e la tua facoltà di revocarli in ogni momento;

- e) i dati saranno trattati per finalità di profilazione per un periodo di 12 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato all'utilizzo degli stessi per tale scopo; decorso tale periodo o in seguito alla revoca, EGM INVESTMENTS S.R.L. cesserà il trattamento in questione, cancellerà o anonimizzerà i dati personali frutto di tale attività di profilazione, oltre che i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità;

- f) i dati potranno essere oggetto di comunicazione a terzi fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per tale finalità; in seguito a tale revoca EGM INVESTMENTS S.R.L. cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre eventuali dati acquisiti esclusivamente per tale finalità.

## 6. Trasferimento dei dati fuori dall'Unione europea

I tuoi dati potranno essere trasferiti fuori dall'Unione europea. Tale trasferimento, ove ricorra il caso, verrà disciplinato mediante il ricorso a clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione europea con la decisione 2010/87/UE ed eventuali successive modifiche o, in alternativa, sulla base di norme vincolanti di impresa adottate ai sensi della disciplina vigente in materia. Potrai ottenere informazioni sul luogo in cui i tuoi dati sono stati trasferiti e copia di tali dati, scrivendo a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo [italiafibra@pec.it](mailto:italiafibra@pec.it).

## 7. Diritti dell'interessato

In conformità alla vigente disciplina puoi esercitare i seguenti diritti:

- chiedere e ottenere informazioni relative all'esistenza di tuoi dati personali, alle finalità del trattamento nonché l'accesso a tali dati;
- chiedere e ottenere la modifica e/o correzione dei tuoi dati personali se ritieni che siano inaccurati o incompleti;
- chiedere e ottenere la cancellazione – e/o la limitazione del trattamento - dei tuoi dati personali qualora si tratti di dati o informazioni non necessari – o non più necessari – per le finalità che precedono;
- chiedere ed ottenere la portabilità in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico dei dati personali che siano trattati con mezzi automatizzati e richiederne il trasferimento ad altro titolare del trattamento.

Tali richieste potranno essere indirizzate a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo [italiafibra@pec.it](mailto:italiafibra@pec.it) e fornendo, in allegato alla richiesta, un documento di identità al fine di consentire a EGM INVESTMENTS S.R.L. di verificare la provenienza della richiesta.

Ti informiamo che EGM INVESTMENTS S.R.L. ha provveduto a nominare un **Responsabile della protezione dei dati personali**, contattabile all'indirizzo di posta elettronica [dpo@italiafibra.it](mailto:dpo@italiafibra.it), che tratterà i tuoi dati personali per le finalità di cui al Regolamento.

Ti informiamo infine che ai sensi della disciplina vigente puoi proporre eventuali reclami riguardanti i trattamenti di tuoi dati personali al Garante per la protezione dei dati personali.

## All. C: Informazioni per il consumatore ai sensi del codice del consumo

a) L'attivazione avverrà nei tempi più brevi possibili, fatti salvi eventuali e del tutto remoti problemi tecnici che potrebbero ritardare l'attivazione dell'offerta o impedirne il buon esito. Può comunque consultare il sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it) o contattare il Servizio Clienti EGM INVESTMENTS S.R.L. per conoscere in ogni momento lo stato di attivazione della sua richiesta.

Nel caso in cui non fosse possibile soddisfare la richiesta di attivazione, EGM INVESTMENTS S.R.L. la informerà tempestivamente.

b) Il fornitore del Servizio da lei scelto è EGM Investments S.r.l. Eventuali reclami relativi all'erogazione del Servizio oggetto del presente Contratto potranno essere inviati a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo [italiafibra@pec.it](mailto:italiafibra@pec.it).

c) Per ogni informazione relativa al Servizio e per l'eventuale assistenza è possibile contattare il Servizio Clienti EGM INVESTMENTS S.R.L. al numero indicato sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it).

d) Il Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta, e successivamente si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso.

Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata A.R. a EGM Investments S.r.l. – Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR), oppure scrivendo all'indirizzo [italiafibra@pec.it](mailto:italiafibra@pec.it).

## Allegato Tecnico Internet

EGM INVESTMENTS S.R.L. si impegna a fornire il miglior Servizio Internet disponibile sulla linea del Cliente in termini di prestazioni (es. velocità massima). In base quindi alla copertura sul territorio nazionale, il Servizio Internet può essere attivato in:

- Fibra FTTH (Fiber to the Home), dove la fibra ottica arriva direttamente all'abitazione del Cliente.
- Fibra FTTC (Fiber to the Cabinet), dove la fibra ottica arriva fino all'armadio in strada (cabinet) vicino all'abitazione del Cliente. Il collegamento finale verso l'abitazione del Cliente è in rame.
- FWA (Fixed Wireless Access), in cui il collegamento avviene tramite onde radio.

Velocità di navigazione

Le velocità di navigazione dipendono dalla tipologia del Servizio attivato.

- Fibra FTTH fino a 1000 Mb/s in download e 300 Mb/s in upload;
- Fibra FTTC fino a 200 Mb/s (ove non disponibile 100 Mb/s) in download e 20 Mb/s in upload;
- FWA fino a 100 Mb/s in download e 10 Mb/s in upload (ove non disponibile 10 Mb/s in download e 1 Mb/s in upload).

In ogni caso, le velocità effettive raggiungibili saranno determinabili solo dopo l'attivazione del Servizio e dipendono comunque da numerosi fattori tra i quali, a titolo esemplificativo, la qualità della linea, la distanza dalla centrale, il grado



# Condizioni Generali di Contratto

Rev. 25 giugno 2019

di congestione della rete, l'utilizzo del Wi-Fi e numero e tipologia di apparati connessi.

## Contenuti del prodotto

Il Servizio di accesso ad Internet fornito include:

- Assegnazione di un indirizzo IP pubblico dinamico.
- (opzionale) Modem wireless compatibile per il funzionamento della linea ad alte prestazioni.

In caso di attivazione della linea telefonica, il telefono funziona attaccato direttamente al modem. I telefoni utilizzabili sono esclusivamente quelli compatibili con la funzionalità VOIP.

- Assistenza telefonica.

## Sicurezza:

Il Servizio di accesso ad Internet fornito da EGM INVESTMENTS S.R.L., come tutti i Servizi di connettività Internet, impone di considerare i potenziali problemi di sicurezza informatica e di corretto uso della rete (in base alle norme in vigore e in considerazione della Netiquette). Per tale motivo EGM Investments S.r.l. consiglia, a protezione del proprio computer e dei propri dispositivi domestici, di dotarsi sempre di opportuni sistemi software di sicurezza (firewall, antivirus, antimalware, antiphishing, ...) e di adottare adeguate procedure in grado di porre una barriera agli attacchi informatici. EGM Investments S.r.l. non sarà responsabile di eventuali danni e/o turbative che potessero derivare dalla mancata adozione delle opportune soluzioni.

## Diritto di recesso

Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal momento della conclusione del contratto fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio.

Nel periodo intercorrente tra la Proposta contrattuale e l'accettazione di EGM INVESTMENTS S.R.L., nessun rapporto giuridico è sorto e l'utente è libero di non dar corso alla conclusione del contratto. Qualora il Cliente receda dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare sarà addebitata la quota parte del canone dell'offerta relativa al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nel canone. Il Cliente non sosterrà alcun costo di disattivazione del Servizio. In caso di passaggio di una linea attiva, l'eventuale recesso non comporterà il ripristino automatico del rapporto con il precedente operatore. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.italiafibra.it](http://www.italiafibra.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere.

La richiesta potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali:

- lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Viale Repubblica Dominicana 80/H, 58100 Grosseto (GR)
- PEC all'indirizzo [recesso.italiafibra@pec.it](mailto:recesso.italiafibra@pec.it)

## Prerequisiti e modalità di fornitura

• La possibilità di attivare la linea telefonica con accesso ad Internet non è garantita. In tutti i casi, EGM Investments S.r.l. si riserva di verificare con l'operatore che fornisce il Servizio l'effettiva possibilità di attivazione della linea e di darne sollecita informativa al Cliente. La richiesta di attivazione del Servizio di accesso ad Internet si intende accettata salvo verifica della effettiva possibilità di attivazione della linea. EGM Investments S.r.l. non garantisce i tempi di attivazione dell'accesso ad Internet in quanto in carico ad altro operatore.

• Se il Cliente richiede l'attivazione di un accesso ad Internet su un numero telefonico corrispondente ad una linea POTS/PSTN (fonia standard) collegata anche a centralini, intercomunicanti, suonerie, teleallarmi o altri impianti diversi da semplici apparecchi telefonici, dovrà fornire a EGM Investments S.r.l. mandato a richiedere all'operatore che fornisce il Servizio l'installazione, presso la Sede del Cliente, di un "POTS Splitter" da collegare alla terminazione di rete telefonica principale.

## Avvertenze modalità di pagamento

Se sceglie il pagamento con addebito diretto su c/c, i documenti di debito (fatture, ricevute, Conti Telefonici, ecc.) che danno luogo agli ordini di incasso elettronici (nonché le eventuali proroghe di scadenza) verranno inviati direttamente dall'Azienda al debitore e risulteranno contrassegnati dalla seguente dicitura a sovrastampa: "Regolamento s.b.f. con addebito in c/c presso la Banca/Posta da lei indicata".

## Portabilità della numerazione telefonica

Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a ItaliaFibra l'attivazione del Servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del Servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a ItaliaFibra contestualmente alla Proposta.

Il Servizio di SPP sarà attivato da ItaliaFibra entro circa 30 giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.

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

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

Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del Servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del Servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite ItaliaFibra, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.