



Active Network S.p.a.
Via Santa Maria Valle, 3
20123 Milano
tel: 800131010
e-mail: info@activenetwork.it

FIBEREVOLUTION
CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO SERVIZIO FIBEREVOLUTION

1. OGGETTO

1.1 Nel presente accordo vengono regolate e disciplinate le condizioni di fornitura del servizio in tecnologia VDSL, EVDSL o FTTH (Gpon) fornito e commercializzato da Active Network spa, con sede in Via Santa Maria Valle, 3, Milano cap 20123 partita iva 01599530563 .

1.2 Tale servizio viene fornito tramite propria rete o avvalendosi del passaggio su rete di altri carrier nazionali al fine di ottimizzare le prestazioni ed ampliare il range di copertura.

1.3 Il servizio assume la denominazione commerciale di FIBEREVOLUTION ed è distribuito tramite il portale <https://shop.beactive.it> o tramite altri portali autorizzati alla commercializzazione del servizio .

1.4 Le condizioni commerciali, tecniche e tariffarie sono disponibili qui e riassunte nel PDA fornito dagli operatori dei portali autorizzati alla contrattualizzazione.

1.5 Active Network Spa potrà avvalersi di altri operatori per l'erogazione degli eventuali servizi voce associati al servizio FIBEREVOLUTION o, viceversa , utilizzare le proprie risorse di numerazioni attribuite dal Ministero.

1.6 I servizi aggiuntivi eventualmente sottoscritti dal cliente, sono disciplinati nei successivi articoli.

1.7 Il servizio FIBEREVOLUTION è sottoscrivibile da utenza privata per scopi non professionali o da utenze professionali per i propri fini.

In questo secondo caso i corrispettivi saranno maggiorati del 22% (ventidue per cento)

Il servizio FIBEREVOLUTION potrà essere erogato solo previa verifica della fattibilità tecnica dell'attivazione presso il punto di richiesta allaccio. Qualora la velocità di accesso scelta dal cliente non possa essere fornita con adeguate garanzie prestazionali, Active Network Spa erogherà il profilo a più alta velocità possibile dal quale attendersi performance sufficientemente stabili. Active network Spa erogherà, in piena autonomia, il servizio che riterrà tecnicamente più valido e stabile in virtù di numerosi parametri tecnici a disposizione della Active Network stessa. In ogni caso il servizio FIBEREVOLUTION, volendo perseguire obiettivi prestazionali superiori alla media di mercato, non presenterà mai rapporti di concentrazione superiori a 380 clienti VDSL 100 mega ogni 100 megabit di banda internet di raccolta o superiori a 1800 clienti FTTH ogni Gigabit di banda di raccolta.

1.8 Elementi di base del servizio FIBEREVOLUTION:

L'abbonamento è stipulato a tempo indeterminato prevedendo la possibilità da parte del cliente di recedere in qualsiasi momento.

In caso di recesso verranno applicate le condizioni previste dall'art. 3.2. Le suddette condizioni non saranno applicate oltre il trentaseiesimo mese dall'attivazione del servizio fatta eccezione per euro 39 di gestione pratica di recesso.

La fatturazione del servizio avviene per periodi mensili.

1.9 Apparati

In caso di selezione di servizio associato ad apparato di connessione, lo stesso viene fornito in comodato d'uso gratuito e dovrà essere mantenuto in perfette condizioni secondo le linee guida meglio specificate nei successivi articoli.

In caso di scelta del profilo Plus verrà fornito apparato Fritz!Box 5530 in caso di tecnologia ftth mentre in caso di tecnologia fttc verrà fornito apparato Fritz!Box 7530 AC.

In caso di scelta del profilo Full verrà fornito apparato Fritz!Box 7530 AC sia in caso di tecnologia ftth che di tecnologia fttc .

Qualora si utilizzi un servizio provvisto di numerazione Voip le tariffe applicate sono quelle specificate nel PDA sottoscritto (0,20 scatto alla risposta)

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1

Il presente contratto si considera validamente concluso attraverso il completamento della procedura on line tramite firma digitale.

Il contratto si considererà perfezionato al verificarsi dei seguenti eventi :

- 1) Allineamento SDD bancario
- 2) Corretto incasso dell'attivazione
- 3) Effettiva attivazione del servizio

2.2

Nel caso di attivazione del servizio su nuova linea la richiesta di cessazione del vecchio operatore sarà a carico del cliente che dovrà darne comunicazione direttamente al vecchio operatore.

Nulla è imputabile ad Active Network spa relativamente alla mancata dismissione del vecchio operatore e delle eventuali ulteriori spettanze che verranno richieste dallo stesso.

2.3 In caso di migrazione (effettuabile soltanto a parità di tecnologia e senza numero di telefono associato al servizio del vecchio operatore), viceversa, la dismissione del vecchio accordo avviene in maniera automatica.

3. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

3.1 Come data di attivazione viene assunta la data di effettiva richiesta di almeno uno dei servizi previsti nell'offerta.

3.2 Il servizio si intende stipulato a tempo indeterminato.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione attraverso la propria area riservata o tramite invio di pec all'indirizzo : contratti.active@pec.it. Qualora il recesso avvenga entro i 36 mesi dalla data di attivazione del servizio così come definito dall'art. 3.1 il Cliente sarà tenuto alla restituzione degli importi relativi ai benefici fruiti nel corso del contratto.

A titolo meramente esemplificativo ipotizzando un servizio 100 Megabit , qualora il Cliente decida di recedere dopo aver fruito del servizio per 5 mesi (ipotizzando un canone in promo di Euro 15,50 e fuori promo di Euro 23,50 e costo di attivazione in promozione pari a euro 39), i benefici che dovrà rimborsare sono i seguenti :

Benefici sui canoni di cui ha fruito :

5 x (23,50 meno 15,50) euro 40,00 iva inclusa Benefici

sull'attivazione di cui ha fruito :

(120 meno 39) = euro 81,00 iva inclusa

costi di gestione pratica di recesso : euro 39,00 iva inclusa



Active Network S.p.a.
Via Santa Maria Valle, 3
20123 Milano
tel: 800131010
e-mail: info@activenetwork.it

In aggiunta il Cliente sarà tenuto a restituire l'apparato in buone condizioni corredato di imballo originale.

Il recesso si perfezionerà entro 30 giorni solari decorrenti dalla data del pagamento delle penali o, se successiva, dalla data di ricezione dell'apparato.

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Active Network Spa gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Nelle more dei pagamenti suddetti, il contratto non si riterrà risolto e la Active Network Spa continuerà ad emettere le fatture corrispondenti al servizio ed a pretenderne il relativo incasso.

3.3 Qualora il recesso avvenga oltre il trentaseiesimo mese il Cliente sarà tenuto a restituire esclusivamente l'apparato in buone condizioni e con l'imballo originale e a sostenere i costi di gestione recesso pari ad euro 39,00 (trentanove/00)

In ogni caso il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso o sino alla data della naturale cessazione.

La mancata restituzione dell'apparato nelle condizioni sopra descritte comporta una penale di euro 120,00 iva inclusa

3.4 In caso di malfunzionamento dell'apparato Active Network Spa provvederà alla sostituzione dello stesso attraverso la seguente procedura:

3.4.1 invio della richiesta di sostituzione dell'apparato tramite apertura ticket nella propria area riservata,

3.4.2 invio dell'apparato al Cliente già configurato e ritiro, da parte del corriere dell'apparato non funzionante completo di tutti gli elementi forniti e nella scatola originale

3.4.3 tale servizio di sostituzione prevede degli oneri per contributo invio apparato a carico del Cliente e gestione roll out pari ad euro 12,00 (dodici/00) iva inclusa .

4 SERVIZIO CLIENTI

4.1 Tutte le segnalazioni relative a reclami e/o manifestazione di difetto di funzionamento del servizio potranno essere effettuate utilizzando l'apposita sezione della propria area riservata accedi.beactive.it accessibile da connettività fissa o mobile in modalità responsive.

In questa area è possibile verificare :

o controllo fatture ricevute e relativi stati di pagamento

o effettuazione di pagamenti tramite carta di credito in caso di problematica su pagamenti tramite SDD

o analisi composizione importi delle fatture ricevute

o aggiornamento dati anagrafici

o gestione traslochi e subentri

o cambio coordinate IBAN per addebito SDD

o Aprire una segnalazione di guasto della linea

o verificare lo stato di lavorazione del guasto precedentemente segnalato

o effettuare verifiche sulle prestazioni della propria linea dati o della risorsa telefonica

o seguire l'andamento degli stati di attivazione del proprio ordine

5 CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

5.1 Il Cliente è tenuto a fornire la prestazione secondo quanto specificato nel presente contratto e nel PDA sottoscritto. Eventuali modifiche contrattuali saranno sempre disponibili nella propria area riservata.

5.2 Le fatture verranno emesse mensilmente in modalità anticipata e disponibili nella propria area riservata

5.3 Sono previsti 1,50 euro (uno /50) euro iva esente ex art.10 come contributo di incasso di periodo come rimborso spese di costi sostenuti per incasso SDD che rappresentano un importo forfettario inferiore a quanto sostenuto dalla Active Network Spa per costi vivi di incasso automatico . Tali costi, sostenuti per conto del cliente, al fine di facilitarne le procedure di pagamento, sono comprensive di tutti gli oneri di presentazione distinta, presentazione incasso e allineamento SEDA .

5.4 Qualora si dovesse registrare un ritardo nei pagamenti dovuto a cause imputabili al Cliente verranno applicati a carico dello stesso interessi di mora calcolati in base al tasso Euribor 3 mesi maggiorato di 7 punti percentuali oltre ad un importo di euro 2,5 (due/50) iva inclusa per la gestione dell'insoluto.

Tale importo sarà riepilogato nella fattura immediatamente successiva.

5.5 Ogni mutazione delle coordinate di pagamento o di dati relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati dal Cliente con tempestività tramite l'apposita sezione presente nella propria Area Riservata.

5.6 In caso di ritardato pagamento o di inadempimento da parte del Cliente, Active si riserva di affidare il recupero dei propri crediti a società esterne specializzate nel settore.

5.7 Il Cliente, qualora ritardi nell'erogazione degli importi dovuti ed Active Network Spa fosse costretta a ricorrere a società esterne per il recupero degli importi, sarà tenuto a sostenere anche le spese associate, fatto salvo il maggior danno.

5.8 Active si riserva inoltre il diritto di sospendere l'erogazione del servizio dopo 40 giorni dalla data di scadenza del pagamento non pervenuto. Il servizio rimarrà comunque amministrativamente attivo e, a carico del cliente verranno comunque imputati i canoni relativi al servizio stesso. Qualora Active Network Spa non riesca ad incassare tale canone la stessa sarà libera di recedere immediatamente dall'accordo senza comunicazione al Cliente se non attraverso invio di SMS sul numero mobile indicato in sede di inserimento ordine.

5.9 Il primo incasso avverrà in corrispondenza dell'attivazione amministrativa del contratto (allineamento SDD) ed è pari all'attivazione.

All' attivazione della linea unitamente al primo canone in promozione verrà incassato un importo pari ad euro 15 (quindici / 00) . Tale importo varrà da deposito cauzionale a garanzia di potenziali insolvenze o importi dovuti futuri.

Qualora Active Network Spa non riesca ad incassare tale spettanza la stessa sarà libera di recedere immediatamente dall'accordo.

5.10 In caso di successo nell'incasso della prima spettanza verrà eseguito il provisioning del servizio che (a titolo puramente indicativo) avverrà entro i 20 giorni solari successivi in caso di VDSL e entro i 40 giorni solari successivi in caso di FTTH. Superati inutilmente i giorni previsti per l'attivazione, il servizio dovrà presumersi non erogabile tecnicamente.

Active Network Spa evidenzierà la circostanza nell'area riservata del cliente al quale, a semplice richiesta, rimborserà entro 72 ore gli importi percepiti a mezzo bonifico bancario utilizzando le medesime coordinate desumibili dal documento SDD o contattando il cliente in caso di pagamento anticipato. In assenza di tale richiesta , che dovrà avvenire entro i 10 giorni successivi dalla data specificate in precedenza, si presumerà la volontà da parte del Cliente di proseguire nel processo di attivazione del servizio. In questo caso il Cliente rinuncia al diritto alle penali maturate e maturande previste dall'art.10 del presente accordo .

6 MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

6.1 Active si riserva la facoltà di variare le condizioni economiche e tecniche del servizio erogato a fronte del mutare di condizioni fondamentali di mercato, siano queste economiche, commerciali, tecniche o regolamentari dandone preventiva comunicazione nell'area riservata con almeno 7 (sette) giorni di preavviso.

6.2 Ove il mutare di condizioni risultasse sfavorevole per il Cliente finale, questi potrà recedere dal contratto manifestando la propria volontà

Active Network S.p.a.

sede in Milano Via Santa Maria Valle, 3 - Capitale Sociale euro
536.650,00 i.v. iscritta al Registro delle imprese di Milano al



Active Network S.p.a.

Via Santa Maria Valle, 3

20123 Milano

tel: 800131010

e-mail: info@activenetwork.it

nell'apposita sezione della propria area riservata senza applicazione delle penali di recesso come specificate all'articolo 3.2.

7 CARATTERISTICHE TECNICHE DI BASE ED UTILIZZO DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

7.1 Il Cliente è tenuto a:

- a) a non utilizzare il servizio al fine di effettuare comunicazioni o trasmissione di file arrecanti disturbo, danni o turbative nei confronti di altri utenti o operatori.
- b) Active Network Spa si riserva la facoltà di indagare relativamente al corretto utilizzo del servizio. Qualora tale obbligazione non venga adempiuta Active si riserva di disconnettere immediatamente il servizio, di trattenere gli importi eventualmente incassati e di procedere legalmente per il risarcimento del maggior danno subito oltre al rimborso degli importi eccedenti il valore medio di consumo residenziale calcolato sulla propria base clienti.

c) a non utilizzare il servizio per fini professionali se sottoscritto da persona fisica. In ogni caso il servizio si configura con qualità best effort e, non avendo parametri configurati di banda minima garantita, deve intendersi non idoneo ad essere utilizzato per prestazioni a carattere professionale o a prestazioni che, seppur non professionali, richiedano una garanzia di banda continuativa nel periodo di svolgimento della prestazione stessa.

7.2 Il Cliente dichiara di effettuare l'ordine indicando dati veritieri e corretti. Se ne assume piena responsabilità e si impegna a trasmettere, entro 10 giorni lavorativi, i documenti personali attestanti la propria identità.

7.3 Di base il servizio FiberEvolution viene fornito attraverso l'erogazione di ip privati dinamici. Tramite area riservata il Cliente potrà richiedere l'erogazione in alternativa di un indirizzo pubblico dinamico o di un ip pubblico statico con adeguamento del canone in funzione dell'opzione selezionata. Nel primo caso sarà applicata una maggiorazione di canone pari ad euro 1 (uno) nel secondo caso sarà applicata una maggiorazione pari ad euro 5 (cinque).

8 IPOTESI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE : CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

8.1 Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., il contratto potrà essere risolto da Active Network Spa nei seguenti casi:

- mancato pagamento dei corrispettivi,
- non veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto
- non re-invio dell'apparato in caso di guasto dello stesso.
- utilizzo non idoneo a quanto previsto nell'art.7 del presente contratto

8.2 In caso di risoluzione per una qualsiasi delle cause previste dal precedente articolo il Cliente dovrà corrispondere ad Active Network Spa euro 60 oltre iva a titolo di gestione pratica di risoluzione.

Restano a carico del Cliente:

- il saldo di tutte le spettanze non saldate fino alla dichiarazione di risoluzione da parte della Active Network Spa;
- il saldo delle penali di recesso anticipato così come determinate all'art. 3.2

8.3 Il Cliente acconsente preventivamente alla cessione del presente contratto a norma dell'art. 1406 e ss. In tal senso, qualora Active Network Spa decida di cedere ad altre entità il presente contratto, sarà sufficiente una comunicazione a mezzo raccomandata da inoltrarsi al Cliente finale. La comunicazione potrà avvenire anche tramite l'area riservata del Cliente.

9 PENALI E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' IN CASO DI DISSERVIZIO O DI RITARDATA ATTIVAZIONE

9.1 Active Network Spa non risponderà di malfunzionamento, ritardi nell'erogazione del servizio o sospensioni del servizio nei seguenti casi:

- a) forza maggiore o caso fortuito;
- b) manomissioni sugli apparati forniti;
- c) utilizzazione errata del Servizio da parte del Cliente;
- d) malfunzionamento della linea XDSL o degli apparati elettronici utilizzati dal Cliente
- e) interruzione totale o parziale del Servizio per cause imputabili ad altro operatore telefonico

9.2 Qualora la responsabilità dell'interruzione del servizio dello stesso sia imputabile oltre ogni ragionevole dubbio ad Active Network S.p.a. la stessa si impegna a riconoscere una penale pari ad un decimo del canone mensile per ogni giorno solare eccedente i quattro giorni calcolati tra la data di notifica della problematica attraverso i meccanismi disciplinati nell'art. 5 e la data di notifica risoluzione. Tale penale ha come limite massimo un importo pari a tre mensilità.

10 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

10.1 In caso di qualsiasi controversia intercorrente tra Active ed il Cliente varranno le condizioni e le modalità per la soluzione non giudiziale stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere esperito solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo dovrà essere esperito e ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. I termini per agire in sede giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

11 FORO COMPETENTE

11.1 Salvo quanto previsto nei precedenti articoli, per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 e ss. del codice civile la parte dichiara di aver letto, compreso ed esplicitamente approvare i seguenti articoli del contratto: - 2.1 (Perfezionamento del contratto) - 2.2 (Comunicazioni al precedente operatore) - 3.2 (Oneri di recesso anticipato) - 5.5 (Oneri imputabili al Cliente in caso di ritardato pagamento) - 5.6 e 5.7 (Affidamento del credito vantato a società terze) - 5.9 (Deposito cauzionale) - 5.10 (Processi di attivazione) - 6.1 (Variazione modalità condizioni economiche) - 8.1 e 8.2 (Ipotesi di risoluzione contrattuale : clausole risolutive espresse) - 9.1 e 9.2 (Penali e Limitazioni di responsabilità)

Active Network S.p.a.

sede in Milano Via Santa Maria Valle, 3 - Capitale Sociale euro
536.650,00 i.v. iscritta al Registro delle imprese di Milano al