

Articolo 1. Definizioni

1.1 Nelle presenti condizioni generali, i termini e le espressioni, quando riportati con iniziale maiuscola e salvo fossero definiti nel corpo del presente Contratto, hanno il significato a essi assegnato nell'elenco di definizioni contenuto nel presente articolo. Resta inteso che i termini definiti al singolare s'intendono anche al plurale e viceversa: **a) "2appy"** è il marchio commerciale registrato di **Afinna One**: Afinna One S.r.l., con sede legale in Italia, a Roma, in Via Nomentana n. 257 – 00161, partita iva n. IT11010411004, iscritta al registro delle imprese di Roma al n. RM1271570, debitamente rappresentata dal suo Amministratore Unico, Dott. Massimo Lucera; **b) "Apparati"**: gli Apparati (sistemi hardware e/o software, congegni e dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi, il modem, il router Wi-Fi, i telefoni, centralini VoIP) concessi in comodato d'uso, in noleggio o venduti da Afinna One necessari per la fruizione del Servizio; **c) "Autorità"**: qualsiasi competente pubblica amministrazione, ente, agenzia o autorità legislativa, governativa, nazionale, regionale o locale, autorità antitrust o altra autorità di settore o organo giurisdizionale, ivi inclusi i tribunali o altra magistratura civile, penale o amministrativa, italiana o straniera; **d) "Carta dei Servizi"**: la carta dei servizi di Afinna One, reperibile sul sito internet di Afinna One stessa; **e) "Cliente"**: il soggetto individuato nell'Condizioni Economiche in favore del quale viene erogato il Servizio; **f) "Codice europeo delle comunicazioni elettroniche"**: il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche"; **g) "Codice del Consumo"**: il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche; **h) "Forza Maggiore"**: qualsiasi circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di Afinna One quali, a titolo esemplificativo, atti dell'autorità, guerre, incendi, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche, epidemie o pandemie; **i) "Numerazione Geografica"**: qualsiasi numero del piano di numerazione nazionale dei servizi di comunicazione elettronica nel quale alcune delle cifre hanno un indicativo geografico per instradare le chiamate verso l'ubicazione fisica del punto terminale di rete; **j) "Operatore"**: qualsiasi operatore attivo nell'ambito delle telecomunicazioni che eroghi servizi di connettività; **k) "Piattaforma Afinna One"** indica architettura di Rete DiPaaS; **l) "Modulo Adesione e Condizioni Economiche"**: il documento facente parte del presente Contratto nel quale, in particolare, sono indicate, le generalità del Cliente, i suoi recapiti, le particolari caratteristiche del Servizio scelto dal Cliente e le relative modalità di pagamento e fatturazione; **m) "Rete Afinna One"**: l'insieme degli Apparati, dispositivi, linee, circuiti e altri impianti mediante i quali Afinna One eroga i Servizi; **n) "Servizi"**: **(i)** i servizi di connettività su reti a banda larga e ultra-larga, **(ii)** i servizi di accesso Internet, **(iii)** i servizi voce in tecnologia VoIP e/o WLR e **(iv)** i servizi accessori connessi ai servizi di comunicazione elettronica; **o) "Servizio Customer Care"**: l'assistenza fornita gratuitamente da Afinna One al Cliente; **p) "Tecnologia VoIP"**: la tecnologia "Voice Over IP", che permette di effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione a internet invece di utilizzare la rete telefonica tradizionale.

Articolo 2. Oggetto del Contratto

2.1 Afinna One fornisce al pubblico servizio di comunicazione elettronica. Le Condizioni Economiche, debitamente sottoscritte dal Cliente, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, costituiscono insieme del presente Contratto che disciplina la fornitura dei Servizi da parte di Afinna One al Cliente.

2.2 Il presente Contratto sostituisce eventuali precedenti accordi tra le parti per forniture di servizi di comunicazione, e si applica, come integrato, anche ai Servizi e agli Apparati successivamente richiesti durante la sua vigenza. Le condizioni particolari di fornitura riportate nelle Condizioni Economiche prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.

2.3 Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione delle presenti condizioni generali di Contratto, delle informazioni di cui all'articolo 98 quater decies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del Contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione dei Servizi, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

2.4 Il Cliente acconsente espressamente a che Afinna One, per la prestazione e fornitura dei Servizi, possa avvalersi di fornitori scelti a insindacabile ed esclusiva discrezione di quest'ultima, ai quali Afinna One potrà affidare la prestazione di tutte o alcune le attività di cui al presente Contratto.

2.5 Il Cliente dichiara espressamente di essere consapevole e di accettare che Afinna One, con riferimento alla prestazione dei Servizi, agisce in qualità di prestatore di servizi della società dell'informazione consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio, o nel fornire un accesso alla rete di comunicazione (*mere conduit*) ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70.

Articolo 3. Autorizzazioni e normativa

3.1 Afinna One è una società debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 11 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica (dati, voce, Internet e servizi rete) sull'intero territorio nazionale.

3.2 La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante). Ai presenti fini, si intendono incluse le disposizioni che il Réseau IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per disciplinare l'uso di indirizzi IP pubblici.

3.3 Il Cliente persona fisica o giuridica, che stipula il presente Contratto, utilizza o chiede di utilizzare quanto oggetto del presente Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta è tutelato dal Codice del Consumo.

Articolo 4. Conclusione del Contratto

4.1 Contratti "per adesione". Il Cliente che intende aderire ad una delle offerte rese sottoscrivibili da Afinna One in un dato momento consultabili sul sito Internet www.2appy.it, deve debitamente compilare e sottoscrivere in ogni sua parte il Modulo d'adesione e le Condizioni Economiche e sottoporle per accettazione ad Afinna One presso la sede legale di Afinna One, gli esercizi commerciali che ne offrono i Servizi e/o soggetti a ciò autorizzati da Afinna One, anche fuori dai suoi locali commerciali ("Rete di Vendita"), oppure per

mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica. Il presente Contratto si conclude quando Afinna One accetta o vi dà esecuzione. Se le Condizioni Economiche sono trasmesse tramite il modulo di adesione elettronico eventualmente reso disponibile da Afinna One sul sito www.2appy.it, lo stesso si intende sottoscritto dal Cliente quando seleziona l'apposita opzione "formula le Condizioni Economiche" al termine della procedura via web predisposta da Afinna One; in tali casi, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i, Afinna One conferma ricevuta delle Condizioni Economiche per via telematica, restando inteso che tale ricevuta non vale a concludere il presente Contratto, salva diversa specificazione. La conferma del presente Contratto concluso è fornita da Afinna One all'indirizzo di posta elettronica specificato nel Modulo d'Adesione.

4.2 Il presente Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del servizio di connettività diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato tempestivamente da Afinna One al Cliente.

4.3 Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati dallo stesso forniti per la conclusione del presente Contratto e deve comunicare tempestivamente per iscritto ad Afinna One eventuali rettifiche o variazioni degli stessi. Resta inteso che i dati così forniti, trattati in conformità alle disposizioni del GDPR e delle disposizioni ancora applicabili del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, costituiscono l'anagrafica del Cliente, in conformità con quanto previsto dall'articolo 98-undecies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche

4.4 Afinna One si riserva di non concludere il presente Contratto in presenza di circostanze non imputabili a Afinna One che possono ostacolare o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal presente Contratto e dalla Legge, quali: **(i)** il Cliente e/o chi ha sottoscritto il Modulo d'Adesione e le Condizioni Economiche risulti minorenni, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il presente Contratto, o non abbia fornito in modo esatto completo veritiero univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste sulla propria identità e domicilio o residenza/sede legale, sui poteri di sottoscrivere il Contratto, sulla titolarità della linea di accesso locale tramite la quale vanno erogati i Servizi, e/o dell'utenza telefonica da portare, o sulla disponibilità dei locali nei quali ha chiesto di attivare i Servizi; **(ii)** il Cliente non consenta le attività propedeutiche alla fornitura, oppure l'attivazione e/o la corretta esecuzione del presente Contratto risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie autorizzazioni e risorse o l'eventuale inidoneità di queste ultime all'attivazione dello specifico Servizio richiesto e altre circostanze specifiche relative ai locali del Cliente e loro ubicazione; **(iii)** se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Afinna One anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali.

4.5 Afinna One comunica al Cliente la sussistenza delle dette circostanze temporanee o definitive ostative alla conclusione del presente Contratto e/o all'attivazione ove già sottoscritto dal Cliente. L'impedimento temporaneo ha l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la condizione ostativa, ferma restando

l'obbligo di Afinna One di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire.

Articolo 5. Attivazione dei Servizi

5.1 Il Cliente predispone a propria cura e spese i locali per l'attivazione e successiva fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo degli Apparati forniti da Afinna One, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie non espressamente oggetto della fornitura, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. In difetto, eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti sono da imputarsi al Cliente.

5.2 Il Cliente autorizza Afinna One a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura, e, a tal fine, permette l'accesso ai locali in cui devono svolgersi tali attività ad addetti autorizzati da Afinna One muniti di apposito documento di riconoscimento, in orario lavorativo previamente concordato, anche assicurando la sussistenza delle condizioni di Legge per l'espletamento di tali attività, con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti ad impedimenti frapposti dal Cliente alle dette attività sono da imputarsi al Cliente stesso.

5.3 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di accesso. Il Cliente prende altresì atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria l'installazione degli Apparati da parte di Afinna One.

5.4 Afinna One procede all'attivazione dei Servizi entro il termine massimo indicato nella Carta dei Servizi o il diverso termine previsto nel presente Contratto, salvo cause di Forza Maggiore e lato Cliente.

5.5 Afinna One comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione, fermo restando il diritto del Cliente di presentare reclamo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

5.6 In caso di mancato rispetto del termine massimo di attivazione del Servizio Afinna One, riconosce automaticamente al Cliente un indennizzo secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva, salvo in ogni caso il diritto di Afinna One di rivedere le somme che risultassero non dovute. L'indennizzo non è dovuto se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di Forza Maggiore, al Cliente o a terzi.

5.7 La fornitura dei Servizi da parte di Afinna One potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. Afinna One potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati.

Articolo 6. Durata del Contratto e diritto di Recesso

6.1 Il presente Contratto - salva diversa indicazione nelle Condizioni Economiche - sarà valido ed efficace dalla data di attivazione del Servizio sino alla scadenza del 12° mese dalla stessa (la "Data di Prima Scadenza"). Decorso il suddetto termine, il presente Contratto si intenderà rinnovato, di volta in volta, per ulteriori periodi di 12 (dodici) mesi ciascuno, il primo dei quali decorrente dalla Data di Prima Scadenza e così via, salvo disdetta inviata da una delle Parti

all'altra con un preavviso di 30 (trenta) giorni sulla Data di Scadenza o, in caso di tacito rinnovo, rispetto alle successive date di scadenza.

6.2 Le Parti hanno la facoltà di recedere dal presente Contratto, in ogni momento, mediante invio di un'apposita comunicazione scritta con preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Resta inteso che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo sarà comunque tenuto a corrispondere integralmente i corrispettivi dovuti sino alla data di efficacia del recesso.

6.3 Ai sensi e per gli effetti degli articoli 52 e ss. del Codice del Consumo il Cliente qualificabile come "consumatore" – nel caso di conclusione del presente Contratto fuori dai locali commerciali - ha il diritto di recedere dal presente Contratto, a pena di decadenza, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di sua conclusione senza alcuna penalità e senza dover fornire alcuna motivazione. La volontà di esercitare il diritto di recesso potrà essere comunicata: **(i)** utilizzando il modulo di recesso scaricabile dal sito web di Afinna One; ovvero in alternativa a tale modulo, **(ii)** presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal presente Contratto secondo le modalità stabilite ai sensi del successivo articolo 21.

6.4 In tutti i casi di cessazione del presente Contratto, il Cliente sarà tenuto a restituire ad Afinna One gli Apparat in conformità alle disposizioni di cui al successivo articolo 12.

6.5 Nei contratti per adesione, il Cliente che voglia comunicare la disdetta o il recesso si può valere di tutte le modalità di comunicazioni previste per le Condizioni Economiche. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del presente Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore. Resta inteso che la disattivazione di alcuni Servizi potrà essere soggetta ad un ulteriore costo di disattivazione secondo quanto dettagliatamente indicato da Afinna One ai sensi della Delibera AGCOM n.487/18/CONS. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta e gli obblighi relativi agli Apparat di cui agli articoli 12.8 e 12.9.

6.6 Nei casi di Contratto "a distanza" (concluso senza la presenza fisica e simultanea delle parti, con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza), oppure "negoziato fuori dai locali commerciali" (concluso / proposto alla presenza fisica e simultanea delle parti ma, fuori dai locali commerciali di Afinna One o subito aver avvicinato il Cliente fuori dai locali commerciali) di cui all'articolo 45 del Codice del Consumo, la Legge attribuisce al Cliente Consumatore il diritto di recedere senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna mediante comunicazione scritta, contenente dichiarazione esplicita della volontà di recedere da inviare ad Afinna One a mezzo raccomandata A/R entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del presente Contratto e, per gli Apparat eventualmente acquistati, dal giorno in cui ne ha acquisito il possesso fisico, o nel maggior termine previsto dalla Legge (ad es. per i casi di mancata informativa sul diritto medesimo). La comunicazione di recesso può essere inviata entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, e va confermata mediante raccomandata A/R nelle 48 ore successive. In caso di esercizio di tale diritto di recesso, il Cliente Consumatore ha diritto al rimborso gratuito delle somme

eventualmente già versate, inclusi eventuali costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari di una consegna non standard liberamente optata dal Cliente), senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni da quando Afinna One ha conoscenza del recesso. Quando il Cliente Consumatore abbia chiesto di dare inizio all'esecuzione del presente Contratto pendente il termine per il recesso, se recede deve pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato il recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal presente Contratto e prende atto che il recesso non comporta il ripristino della fornitura precedentemente in essere. Il Cliente Consumatore deve restituire gli Apparat entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione del recesso, e risponde di eventuali diminuzioni di valore conseguenti ad una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il Cliente Consumatore provvede a proprie spese alla restituzione degli Apparat a mezzo posta e sopporta i costi diretti per il ritiro di quelli che per loro natura non possono essere spediti per posta e devono essere ritirati da Afinna One presso il domicilio del Cliente, stimati in misura al più pari al costo di un Intervento a vuoto; il costo per il ritiro degli Apparat già installati da Afinna One è a carico di quest'ultima solo se consegnati al domicilio del Cliente al momento della conclusione di un Contratto negoziato fuori dai locali commerciali.

Articolo 7 Corrispettivi, Fatturazione, Pagamenti ed eventuali Garanzie

7.1 Il listino dei prezzi del Servizio è consultabile sul sito internet di Afinna One. Resta inteso che - fatto salvo quanto indicato nel successivo articolo 18 - il Cliente, per il Servizio fornito da Afinna One, corrisponderà a quest'ultima i prezzi in vigore al momento della conclusione del presente Contratto indicati nelle Condizioni Economiche (compresi, ove previsti, il contributo una tantum per l'attivazione del Servizio e/o per l'installazione e/o messa a disposizione degli Apparat se richiesti dal Cliente) oltre alle tasse e imposte, alle spese postali e di spedizione della fattura, qualora previste.

7.2 Le Condizioni Economiche e il Modulo d'Adesione indicano: **(i)** l'importo dei corrispettivi dovuti dal Cliente per l'erogazione in suo favore del Servizio; **(ii)** l'importo dei corrispettivi dovuti dal Cliente per l'installazione / utilizzo degli Apparat ove richiesti dal Cliente; **(iii)** le modalità di pagamento degli importi di cui ai precedenti punti scelte dal Cliente.

7.3 Afinna One, per il Servizio erogato, emetterà apposita fattura almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del relativo pagamento, il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente - mediante addebito diretto SEPA su conto corrente o carta di credito - entro i termini e modalità indicate nel già menzionato documento di fatturazione. Resta inteso che il Cliente non potrà in alcun caso scegliere quale metodo di pagamento l'addebito su carte di credito prepagate.

7.4 Il pagamento delle fatture emesse da Afinna One dovrà essere effettuato tempestivamente e per intero anche nell'evenienza in cui le stesse fossero oggetto di contestazione da parte del Cliente ai sensi dell'articolo 8 che segue.

7.5 Resta inteso che, in caso di mancato o di parziale pagamento dei corrispettivi dovuti Afinna One avrà diritto di: **(i)** addebitare al Cliente interessi di mora nella misura pari al tasso legale aumentato di 5 punti percentuali e comunque non superiore al tasso

determinato ai sensi della legge 108/96; **(ii)** addebitare al Cliente ogni e qualsivoglia costo (ivi incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, spese connesse ad iniziative legali di natura stragiudiziale e giudiziale) dalla stessa eventualmente sostenuto al fine di recuperare quanto di propria spettanza; **(iii)** trattenere eventuali somme versate in suo favore dal Cliente a titolo di cauzione.

Articolo 8. Fornitura e sospensione dei Servizi

8.1 Afinna One fornisce quanto oggetto del presente Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel presente Contratto stesso ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori di qualità dei Servizi erogati, come da Carta dei Servizi. È fatta salva la facoltà di Afinna One di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e, solo previa modifica del presente Contratto, la possibilità di avvalersi di una tecnologia diversa da quella indicata nel presente Contratto, qualora, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete o del mercato ciò serva a garantire una fornitura efficiente.

8.2 In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Afinna One informa il Cliente con 5 (cinque) giorni di preavviso a mezzo fax, o e-mail, o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne dà notizia sul sito www.2appy.it. Afinna One può inoltre sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi senza preavviso, per guasti alla rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi. Afinna One garantisce i tempi di riparazione di cui alla Carta dei Servizi, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti, salvi eventi di Forza Maggiore e il fatto del Cliente.

8.3 In caso di inadempimento del Cliente, Afinna One può sospendere e/o limitare, con congruo e motivato preavviso, anche telefonico, la fornitura dei Servizi. Se l'inadempimento ha ad oggetto un obbligo di pagamento, Afinna One fornisce a mezzo raccomandata A/R o PEC preavviso di 40 (quaranta) giorni della interruzione del servizio in difetto di pagamento, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - allo specifico servizio interessato dall'inadempimento, salvo poter estendere la sospensione a tutta la fornitura nei casi di frode, o di ripetuti mancati o ritardati pagamenti nell'arco dei 6 (sei) mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini Afinna One non considera i mancati pagamenti relativi a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Durante il periodo di sospensione per inadempimento il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal presente Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.

8.4 Qualora il Cliente sviluppi traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, Afinna One può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e le opportune verifiche e subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico e garantire l'adempimento.

8.5 Nei casi di sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimento del Cliente, resta ferma la facoltà di Afinna One di risolvere il presente Contratto.

8.6 Per ottenere il ripristino della fornitura sospesa per mancata corresponsione di importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere ad Afinna One tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ai costi iniziali di attivazione al netto di eventuali promozioni, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da Afinna One. Se non risolve il Contratto, Afinna One riattiva la fornitura sospesa entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'adempimento.

8.7 In caso di sospensione o cessazione di uno o più Servizi per motivi amministrativi e non tecnici avvenuta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, Afinna One riconoscerà automaticamente, senza bisogno di specifica richiesta, un indennizzo secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi, decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva, ferma restando per Afinna One la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Articolo 9. Servizio Voce

9.1 Il Servizio Voce consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più Numerazioni Geografiche, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Voce del Contratto. Il Servizio Voce include l'accesso gratuito al numero di emergenza "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali con localizzazione del chiamante all'indirizzo della fornitura. Il Servizio Voce non consente al Cliente l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.

9.2 Il Servizio Voce in modalità VoIP è erogato da Afinna One su un collegamento d'accesso, trasmettendo la comunicazione voce sulla connettività Internet del Servizio di Accesso, che ne costituisce pertanto necessario e indefettibile presupposto tecnico. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli Apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Il Cliente che, per fruire del Servizio, usa Apparati e sistemi non oggetto del presente Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i servizi e sistemi di Afinna One e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a Afinna One e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio Voce e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile ad Afinna One. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. La linea telefonica VoIP è incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, sistemi di PoS, teleallarme e filodiffusione. La qualità del Servizio Voce in modalità VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati indipendenti da Afinna One e fuori dal suo controllo.

9.3 La Numerazione Geografica associata al Servizio di Telefonia Vocale che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate. La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di Afinna One al domicilio dichiarato dal Cliente nel Modulo d'Adesione, al di fuori del quale è vietato al Cliente qualsiasi utilizzo; qualora il Servizio includa invece la prestazione di nomadismo, il Cliente prende atto che in caso di chiamata d'emergenza il chiamante verrebbe comunque localizzato all'indirizzo fisso di fornitura e dichiara di disporre di utenza mobile della quale si avvarrà per eventuali chiamate d'emergenza quando non si trovi all'indirizzo di fornitura.

9.4 Il Servizio Voce include l'accesso gratuito al 112 e ai numeri di emergenza nazionali. Quando Afinna One dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Voce per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Voce prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. È mera facoltà di Afinna One consentire il traffico entrante pendente la sospensione.

9.5 Salva diversa richiesta del Cliente, Afinna One attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo (che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento) o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge. In ogni momento, il Cliente può chiedere ad Afinna One la disabilitazione del blocco suddetto fino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo delle chiamate, escluso che per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche, numeri mobili o con regime tariffario equivalente. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia al sito internet e al Servizio Customer Care.

9.6 Il Cliente del Servizio Voce ha diritto di essere inserito gratuitamente negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, Afinna One sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei suoi dati personali negli Elenchi e aggiorna sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente l'archivio elettronico unico ("DBU"); Afinna One non risponde del mancato e/o inesatto inserimento di dati imputabile al soggetto terzo incaricato per Legge degli Elenchi.

9.7 Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Voce sviluppato nei 6 mesi precedenti la richiesta. Tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime 3 cifre. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o

riferiti a periodi limitati, il Cliente può richiedere la comunicazione dei numeri completi delle relative comunicazioni.

9.8 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente si impegna a: **(i)** utilizzare la Numerazione Geografica in ottemperanza a quanto previsto nel Piano di Numerazione Nazionale e/o nella regolamentazione vigente; **(ii)** riconoscere che la Numerazioni Geografica è di proprietà di Afinna One e, pertanto, il Cliente si obbliga ad utilizzare tali risorse di numerazione solo per uso proprio e non vendere e/o assegnare né tentare di vendere e/o assegnare tali risorse di numerazione a terzi senza il consenso scritto di Afinna One; **(iii)** informare Afinna One tempestivamente di previsti o prevedibili aumenti significativi di traffico o dei quali il Cliente sia in ogni caso a conoscenza, onde consentire a Afinna One di adottare gli opportuni provvedimenti per proteggere la rete; **(iv)** non utilizzare i Servizi VoIP e/o la Numerazioni Geografica per fini illeciti o per comunicazioni che arrechino molestia, violino le leggi vigenti o regolamenti o creino turbativa a terzi, e a non permettere che altri lo facciano; **(v)** riconoscere che Afinna One non è in grado di esercitare alcun controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete o attraverso i Servizi VoIP e/o la Numerazioni Geografica e pertanto Afinna One non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per la trasmissione o ricezione di tali informazioni; **(vi)** assumersi, ogni responsabilità circa il contenuto e le forme di quanto sarà immesso e/o veicolato attraverso i Servizi VoIP e/o la Numerazioni Geografica e terrà indenne Afinna One da ogni eventuale danno, perdita, pretesa, azione che dovesse esser fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Afinna One; **(vii)** informare tempestivamente Afinna One circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi VoIP e/o alla Numerazione Geografica di Afinna One, dei quali il Cliente venisse a conoscenza ovvero che avrebbe dovuto conoscere con l'ordinaria diligenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che di Afinna One dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

Articolo 10. Servizio di Accesso ad Internet

10.1 Il Cliente può verificare sul sito www.2appy.it la disponibilità del Servizio, la infrastruttura fisica e la tecnologia con la quale è erogato, la velocità massima di navigazione nominale consentita dalla tecnologia in condizioni ottimali, la stima della velocità massima e minima attesa per il suo specifico collegamento e la latenza. Tali indicazioni sono meramente preliminari e non sono vincolanti per Afinna One.

10.2 Il Servizio di Accesso a Internet consente al Cliente di collegarsi a Internet con la infrastruttura, la tecnologia, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel presente Contratto e sue modifiche. Afinna One informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi dell'articolo 8 comma 6 della delibera AGCOM n. 244/08/CSP a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel presente Contratto per la velocità di trasmissione dati (la banda minima in downloading e in uploading), il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo) e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori (v. www.misurainternet.it), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Afinna One per lo specifico Servizio può presentare entro 30 (trenta) giorni

dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato ad Afinna One nelle modalità di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere il certificato ad Afinna One tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. Afinna One dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel presente Contratto entro 30 (trenta) giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento di Afinna One e comunque non prima di 45 (quarantacinque) giorni e non oltre 90 (novanta) giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti da Afinna One, recedere senza penali dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare ad Afinna One con raccomandata A/R e/o PEC, oppure valendosi delle modalità di invio ad Afinna One allo scopo rese disponibili dal citato servizio di verifica; il recesso avrà effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino Zappy, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.

10.3 In ogni caso il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili ad Afinna One, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche degli Apparati del Cliente non oggetto del presente Contratto, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e, o ancora l'uso di tecnologie di accesso wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che Afinna One possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio.

10.4 Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli Apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza Apparati e sistemi che non siano oggetto del presente Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di Afinna One e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati da Afinna One, e deve fornire a Afinna One e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile ad Afinna One.

10.5 L'accesso ad Internet può essere limitato per effetto di ordini dell'Autorità pubbliche competenti, alle condizioni e nei modi di Legge.

10.6 Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso del Cliente vigente il presente Contratto per il Servizio, con espresso divieto di trasferimento a terzi. Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici fornisce allo scopo informazioni corrette e ne comunica tempestivamente a Afinna One ogni modifica, affinché quest'ultima possa aggiornare il Database del RIPE dove tali informazioni sono pubblicate in abbinamento agli indirizzi IP assegnati. Il Cliente garantisce che l'uso degli indirizzi IP assegnati sia conforme al presente Contratto e alle disposizioni del RIPE disponibili su <http://www.ripe.net>. Il Cliente è consapevole che il mancato uso o l'uso improprio delle risorse pubbliche assegnate può determinare la revoca delle stesse, e/o comportare limitazioni del Servizio, senza che alcuna responsabilità sia imputabile a Afinna One. Alla cessazione del presente Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP assegnati al Cliente tornano nella immediata disponibilità di Afinna One.

Articolo 11. Centralino IP ZappyPBX

11.1 La fornitura a favore del Richiedente da parte di Afinna One del servizio denominato "ZappyPBX" su server in regime di Hosting presso la server farm di Afinna One. La connessione a banda larga necessaria per l'utilizzo del Sistema resta integralmente a cura ed a spese del Richiedente.

11.2 Il servizio richiesto, il Centralino IP e le Apparecchiature funzionano con qualsiasi tipo di connessione internet che supporti i requisiti minimi indicati nelle Condizioni Economiche.

11.3 Il presente Contratto ha validità di trentasei (36) mesi e decorre dall'installazione del Centralino IP e delle Apparecchiature da parte di Afinna One o di ditta da questa incaricata e sarà rinnovato in maniera tacita per 12 mesi alla scadenza dei primi 36 mesi.

11.4 Afinna One concede al Richiedente diritto di recesso unilaterale dal presente Contratto a condizione che il medesimo sia esercitato non prima del decorso di tre (3) mensilità contrattuali e che venga comunicato mediante lettera raccomandata A.R. ovvero comunicazione PEC, con un preavviso di 20 giorni antecedenti la scadenza di ciascun mese. In tale ipotesi il Contratto cesserà alle ore 24 dell'ultimo giorno del mese corrente, i cui costi verranno addebitati integralmente al Richiedente. In caso di recesso anticipato il Richiedente dovrà corrispondere alla Afinna One una penale nella misura indicata nella tabella sottostante, proporzionale all'ammontare dei canoni ancora da scadere:

Recesso 1° anno	Recesso 2°anno	Recesso 3° anno
60 %	40 %	20 %

11.5 In ogni caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente si impegna a restituire a Afinna One l'hardware in suo possesso in condizioni di perfetta efficienza e manutenzione ed in perfetto stato di conservazione, salvo il normale deperimento d'uso, entro e non oltre 30 giorni dalla data di cessazione del Contratto.

11.6 Nel corso della validità del Contratto eventuali adeguamenti tecnici del software del Centralino IP, in dipendenza delle modifiche della rete pubblica di telecomunicazioni, saranno eseguiti senza indugio ed a propria cura e spese da Afinna One.

11.7 A discrezione del Richiedente eventuali variazioni di configurazione del Centralino IP e delle caratteristiche dei servizi dovranno essere richieste esclusivamente a Afinna One, concordando preventivamente le relative condizioni economiche.

11.8 Afinna One ed i suoi fornitori non concedono garanzie né condizioni espresse od implicite relative al servizio ovvero all'utilizzazione dello stesso; né assumono alcuna responsabilità in ordine al mancato ottenimento, da parte del servizio ovvero del sistema.

11.9 Le parti riconoscono che Internet (Web, ecc.) per sua stessa natura non è né posseduta, né controllata da nessuna delle due parti e che, per la struttura stessa di Internet nessuna entità pubblica o privata può controllare e garantire le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete.

11.10 In considerazione di quanto precede, Afinna One dichiara espressamente che il servizio sopra indicato, essendo in parte determinato da circostanze e condizioni dipendenti da terze parti, in particolare dell'ampiezza di banda disponibile, potrebbe non essere accessibile Real time pur essendo regolarmente installato ed attivo sul server remoto.

11.11 Afinna One assicura la messa a disposizione e la manutenzione di adeguata infrastruttura tecnologicamente all'avanguardia installata presso il centro gestione Afinna One.

11.12 Il servizio di assistenza tecnica ed helpdesk per la segnalazione di malfunzionamenti del Centralino IP è assicurato da Afinna One, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 (esclusi i festivi), tramite il numero di telefono 800 811 900 o tramite e-mail all'indirizzo assistenza@2appy.it.

11.13 Il Richiedente potrà avvalersi del servizio di manutenzione correttiva nel c.d. periodo base di disponibilità, corrispondente al normale orario del centro di lavoro di Afinna One territorialmente competente.

11.14 Per gli interventi richiesti dal Richiedente fuori del suddetto periodo base di disponibilità, laddove sia necessario e possibile attuarli, sarà addebitato allo stesso un ulteriore corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino Afinna One in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti. Per gli interventi richiesti dal Richiedente che si dovessero protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato solamente il tempo eccedente tale orario, in ore arrotondate per difetto.

11.15 Eventuali apparecchi aggiuntivi richiesti a Afinna One, durante la decorrenza del Contratto, salvo imprescindibile ed insindacabile approvazione e autorizzazione da parte di Afinna One, saranno oggetto in una nuova proposta economica e costituiranno appendice al medesimo Contratto che non subirà, per effetto dell'aggiunta, alcuna modifica in ordine al contenuto né alla durata dello stesso, salvo l'adeguamento del prezzo di noleggio/acquisto degli apparecchi aggiuntivi nonché del corrispettivo in caso di recesso anticipato.

Articolo 12. Migrazione e Portabilità

12.1 Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Voce può chiedere il passaggio da un fornitore (operatore donating o donor) ad un altro fornitore (operatore recipient) da e verso Afinna One (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità). La possibilità di chiedere la Migrazione dipende anche

dalla/e infrastruttura/e di rete impiegate per erogare il Servizio, e non è quindi sempre garantita dalla Legge. Per i Servizi erogati su Rete Afinna One, sino a diversa disposizione di Legge che imponga e disciplini l'eventuale Migrazione, è consentita la sola Portabilità. Nel caso di Servizio Voce su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Afinna One può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

12.2 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal presente Contratto con il donating per il servizio da trasferire. Anche ai fini del buon esito del trasferimento, il Cliente deve trasmettere ad Afinna One via raccomandata A/R anticipata via fax, - o consegnare tramite la Rete di Vendita - l'apposito modulo di richiesta, completo in tutte le sue parti e sottoscritto. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi verso il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.

12.3 Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza). Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito dall'operatore donor o donating in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via fax o e-mail entro 24 (ventiquattro) ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il Servizio Customer Care, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito web dell'operatore stesso. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Afinna One con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a Afinna One con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.

12.4 Migrazione e/o Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.

12.5 Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Afinna One non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

12.6 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Afinna One a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Afinna One non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte di Afinna One della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del presente Contratto imputabili al recipient o al Cliente.

12.7 Il Cliente prende atto ed accetta che, nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di

Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo Contratto con gli annessi oneri; l'operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente.

12.8 In caso di cessazione o Migrazione del Servizio Voce, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso Afinna One per la sua perdita.

12.9 Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e/o Portabilità sono reperibili su www.afinnaone.it o tramite il Servizio Customer Care.

Articolo 13. Apparat

13.1 Se le Condizioni Economiche includono la fornitura di Apparat ne specificano le condizioni di fornitura: in vendita o noleggio o comodato d'uso.

13.2 La consegna, configurazione e installazione degli Apparat, se inclusi nell'oggetto della fornitura, sono disciplinati nelle Condizioni Economiche. In difetto, sono a cura e spese del Cliente, con ritiro previo appuntamento presso la sede di Afinna One o tramite la sua Rete di Vendita.

13.3 Gli Apparat in noleggio o comodato d'uso restano di proprietà di Afinna One e il Cliente deve mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, e risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Afinna One risponde di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge e si riserva di modificare o sostituire gli Apparat in noleggio o in comodato d'uso, per esigenze tecniche, a proprie cure e spese. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparat di Afinna One con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparat, ivi incluso la Forza Maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparat di Afinna One è riservato ad addetti autorizzati, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparat e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Afinna One.

13.4 Gli Apparat forniti da Afinna One sono coperti dalla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla consegna. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente. Il Cliente dovrà comunicare un eventuale difetto al Servizio Customer Care il prima possibile e comunque entro il termine di 2 mesi dalla sua scoperta. Sussistendone i presupposti l'Apparato difettoso viene riparato o sostituito gratuitamente.

13.5 Il Cliente si obbliga a usare gli Apparat forniti da Afinna One per gli usi del presente Contratto in conformità alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Afinna One e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi.

13.6 Il Cliente che non denunci il difetto per tempo o che violi gli obblighi di cui ai precedenti articoli 12.3, 12.4 e 12.5 decade dalle garanzie previste e diviene responsabile di eventuali limitazioni delle

prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a cose o terzi.

13.7 Se a seguito di intervento da parte del Servizio Customer Care il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non integrare un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di Intervento a vuoto e di trasporto indicati nel presente Contratto. Salvi i diritti riconosciuti dalla Legge al Consumatore, e i casi di dolo e colpa grave, nessun danno può essere richiesto dal Cliente per ritardi nelle riparazioni e sostituzioni.

13.8 Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il presente Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia o venga meno, entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dallo scioglimento del rapporto il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, l'Apparato in noleggio o in comodato d'uso ad Afinna One (in sede o tramite la Rete di Vendita) in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In difetto, il Cliente che abbia utilizzato l'Apparato si intende aver optato per l'acquisto dello stesso e si ha luogo ad addebito in un'unica soluzione del prezzo di listino specificato nelle Condizioni Economiche; nel caso di Apparato inutilizzato, se il Cliente non adempie all'obbligo di restituzione nel termine, sarà Afinna One a provvedere al ritiro, salvo addebitarne i costi il cui ammontare massimo è fissato nel costo di un Intervento a vuoto.

13.9 Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il presente Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia, il Cliente che abbia acquistato da Afinna One l'Apparato con addebito rateizzato del prezzo e non abbia ancora esaurito i relativi ratei, si libera dall'obbligo di pagamento del prezzo versando l'importo delle rate residue previste dal presente Contratto, che saranno addebitate in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista.

Articolo 14. Assistenza, manutenzione, reclami, indennizzi e rimborsi

14.1 Afinna One si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del presente Contratto; la Carta dei Servizi è resa disponibile dalla Rete di Vendita e pubblicata su www.2appy.it, dove viene periodicamente aggiornata. La Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da Afinna One, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di Afinna One. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate a garanzia dell'adempimento. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di diversi valori - a titolo di indennizzo o pena - stabiliti nel presente Contratto in relazione alla medesima fattispecie.

14.2 Afinna One offre ai Clienti il proprio Servizio Customer Care per l'assistenza tecnica, amministrativa o commerciale e pubblica informazioni tecniche, amministrative e commerciali relative alle proprie offerte per adesione sul sito web www.2appy.it. Il presente Contratto non include servizi di assistenza e manutenzione su sistemi e Apparati del Cliente non oggetto del presente Contratto. Il Servizio Customer Care è raggiungibile: chiamando gratuitamente da rete fissa il n. verde 800 811 900; scrivendo all'indirizzo e-mail info@2appy.it; assistenza@2appy.it; utilizzando l'apposita sezione presente sul sito www.2appy.it; scrivendo a Afinna One. – Servizio Customer Care, Via Nomentana 257 – 00161 Roma, o, in caso di modifica, ai diversi recapiti del Servizio Customer Care indicati sul sito www.2appy.it, nell'ultima Carta dei Servizi pubblicata da Afinna One, o in fattura.

14.3 Il Cliente deve sporgere reclamo per ogni eventuale ritardo, disservizio, guasto o malfunzionamento, richiesta di rimborso e/o indennizzo, subito, non oltre 3 (tre) mesi dal momento in cui ne ha avuto conoscenza o avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, e, in ogni caso, non oltre il termine di Legge per la cancellazione dei dati conservati dall'Operatore a fini di fatturazione attualmente indicato dalla Legge in 6 (sei) mesi dalla data del traffico. Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Customer Care telefonicamente, via mail o utilizzando l'apposita sezione del sito www.2appy.it, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R., PEC o fax entro 48 (quarantotto) ore. Afinna One darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della comunicazione.

14.4 Ai sensi dell'articolo 1227 del Codice civile, il Cliente deve fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno, anche usando temporaneamente servizi terzi e dichiara allo scopo di disporre di almeno un'utenza per servizi voce e navigazione Internet in mobilità.

14.5 Il Cliente deve dare accesso ai propri locali a Afinna One, o terzi da questa incaricati, in data e orario lavorativo concordati, per tutte le verifiche e gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, e prestare la necessaria cooperazione per quanto di sua competenza; in caso di rifiuto da parte del Cliente, Afinna One, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non presti la necessaria collaborazione.

14.6 Eventuali "Interventi a vuoto" saranno addebitati al Cliente nella misura specificata nel presente Contratto o, in difetto, tra un minimo di euro 30,00 ed un massimo di euro 60,00, in funzione dei costi sottesi. La fattispecie dell'Intervento a vuoto si verifica nel caso in cui a seguito di una segnalazione per guasto, disservizio bloccante o degrado ne venga accertata l'insussistenza o la sua non imputabilità a Afinna One per la presenza presso il Cliente di prodotti tecnicamente non compatibili con i sistemi e i servizi di Afinna One, cavo interno di rete danneggiato, manomissioni e/o interventi non autorizzati operati dal Cliente, etc.) e in tutti i casi in cui l'intervento sia rifiutato e/o impedito dal Cliente nella data/orario previamente concordati.

Articolo 15. Divieto d'usi impropri, abusivi o fraudolenti e regole per la sicurezza di reti e servizi

15.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge e dal presente Contratto, il Cliente si impegna a: **a)** utilizzare l'oggetto della fornitura senza violare in alcun modo la Legge, astenendosi da: porre in essere attraverso i Servizi attività contrarie a norme

imperative, all'ordine pubblico e al buon costume, o atte ad arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; comunicare, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici, diffamatori, o altrimenti lesivi di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), il diritto alla protezione dei dati personali, alla libertà e segretezza delle comunicazioni e alla inviolabilità del domicilio e dei sistemi informatici altrui; mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus o spamming); **b)** fare un utilizzo personale dell'oggetto del presente Contratto, senza alcuna rivendita a terzi, consentendo l'uso di terzi solo se dallo stesso autorizzati e nel rispetto di quanto stabilito nel presente articolo, sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità, anche preservando allo scopo, con la massima attenzione e diligenza, la segretezza e confidenzialità delle proprie credenziali di identificazione, autenticazione e accesso, e informando immediatamente per iscritto Afinna One in caso di loro smarrimento, furto o perdita; **c)** attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto della fornitura, astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura stessa come, in via meramente esemplificativa, comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni; salva diversa previsione, è improprio l'uso della fornitura, in via principale o prevalente, per servizi di call center, telemarketing o altre forme di comunicazione commerciale; **d)** attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da Afinna One, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi o sulla rete e i sistemi di Afinna One, nonché utilizzare gli Apparati eventualmente forniti da Afinna One con il presente Contratto solo per fruire dei Servizi, e ove utilizza Apparati non oggetto della fornitura, collegare alla rete unicamente Apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, che non presentino disfunzioni che possono danneggiare l'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica di persone.

15.2 Il Cliente deve dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli Apparati e sistemi usati dal Cliente e della riservatezza dei dati ivi trattati che siano adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus e antispamming), per limitare il rischio di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati o loro distruzione. Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e Apparati usati dal Cliente ricadono sotto la esclusiva responsabilità del Cliente. Per tutelare la sicurezza del Cliente nell'utilizzo dei Servizi, l'Operatore si riserva la facoltà di fornire sistemi di protezione, rendendo disponibile al Cliente una

spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità; tuttavia, tali sistemi non assicurano una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze. Il Cliente deve avere cura di effettuare il periodico salvataggio dei dati (backup), poiché Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti del Servizio di backup eventualmente previsto dal presente Contratto.

Articolo 16. Diritti di proprietà industriale e intellettuale di Afinna One

16.1 Qualora Afinna One abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparati, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Afinna One ovvero dei licenzianti di questa, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

16.2 È fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di Afinna One, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

16.3 Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, know how, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparati, rimane di proprietà di Afinna One ovvero dei suoi licenzianti. È fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Afinna One o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di Afinna One stessa.

Articolo 17. Risoluzione del Contratto

17.1 Afinna One può risolvere di diritto il presente Contratto con comunicazione scritta al Cliente, anche via fax o posta elettronica se confermata a mezzo di raccomandata A/R nei seguenti casi: violazione delle condizioni d'uso di cui all'articolo 14 (usi impropri, abusivi o fraudolenti e regole di sicurezza); violazione dei divieti di cui all'articolo 15 (diritti di proprietà industriale o intellettuale di Afinna One); e qualora ricorrano le circostanze di cui all'articolo 4.6.

17.2 A fronte di un inadempimento del Cliente ad obblighi di pagamento, prestazione o integrazione delle garanzie, e qualora il Cliente non consenta le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura ai sensi dell'articolo 5.2 e 13.5, Afinna One può sempre valersi di diffida ad adempiere nel termine di 15 (quindici) giorni, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il presente Contratto si intenderà risolto. Nei casi di risoluzione per mancato pagamento Afinna One avverte il Cliente della interruzione del servizio o cessazione del collegamento nel rispetto di quanto stabilito al precedente art.8.3.

17.3 Nei casi di risoluzione del presente Contratto per inadempimento del Cliente, salvo il diritto di Afinna One al risarcimento del maggior danno, il Cliente è tenuto a corrispondere a Afinna One in un'unica soluzione i corrispettivi previsti per il periodo di fatturazione in corso alla data di risoluzione e tutti i costi previsti alla cessazione. Inoltre, Afinna One può: **(i)** trattenere gli importi già versati dal Cliente per l'acquisto dell'Apparato salvo

recuperare lo stesso con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli interventi a vuoto, oppure a sua scelta, far riscattare l'Apparato al Cliente con addebito in un'unica soluzione delle rate residue; **(ii)** far riscattare l'Apparato fornito in noleggio addebitandone il valore di listino al Cliente oppure a sua scelta, ritirare detto Apparato con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli Interventi a vuoto.

Articolo 18. Cessione del Contratto

Afinna One si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Afinna One. È fatto espresso divieto al Cliente di rivendere in tutto o in parte i Servizi.

Articolo 19. Modifiche del Contratto

19.1 Nei limiti consentiti dalla Legge, anche per ragioni inerenti la riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche o che emergano dall'esito delle verifiche di fattibilità, o, in seguito, per l'evoluzione del mercato, delle reti o dei servizi, per modifiche nei costi sottesi, per assicurare la competitività della propria offerta, per esigenze di maggiore chiarezza e/o conformità alla Legge delle clausole contrattuali, Afinna One può modificare unilateralmente il presente Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente e apposita informativa sul proprio sito web almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

19.2 Esclusi i casi di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, di modifiche puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dalla Legge, nella detta comunicazione di modifica unilaterale del presente Contratto, Afinna One concede al Cliente il diritto di recedere dal presente Contratto stesso senza penali, né costi di disattivazione. Il Cliente che intende avvalersene deve darne comunicazione a Afinna One mediante lettera raccomandata A/R, PEC, fax o e-mail da recapitarsi entro la data di entrata in vigore delle modifiche; il recesso rende inapplicabili le modifiche ed è efficace dalla data di entrata in vigore delle modifiche stesse; nel caso di recesso con passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario al passaggio si applicano le condizioni previgenti; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.

19.3 Resta inteso che le modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge, incluse eventuali modifiche delle aliquote IVA, operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

19.4 Per modifiche o integrazioni concordate dalle parti l'incontro della volontà delle parti deve risultare per iscritto o formarsi con le medesime modalità seguite per la conclusione del presente Contratto.

Articolo 20. Responsabilità e manleva

20.1 Afinna One non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, causati da: **(i)** Forza Maggiore o fatto del Cliente o di terzi; **(ii)** collegamento alla rete di Apparati non oggetto del presente Contratto privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, installati dal Cliente o terzi suoi incaricati in violazione di Legge, malfunzionanti, incompatibili con i sistemi e servizi di Afinna One o non correttamente configurati; mancanza della alimentazione elettrica; **(iii)** mancanza o inidoneità dei sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri

a carico del Cliente; **(iv)** altre violazioni di Legge o del presente Contratto da parte del Cliente o di terzi; **(v)** condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente o interferenze in ambiente cavo ignote ad Afinna One al momento della conclusione del Contratto, né prevedibili o evitabili; **(vi)** mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o interconnessione di altro operatore per Forza Maggiore; **(vii)** interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Afinna One; **(viii)** per l'accesso radio, specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche ignote a Afinna One al momento della conclusione del presente Contratto, tali da ostacolare, attenuare o annullare il segnale; **(ix)** interruzione o ritardi nella procedura di Migrazione e/o di Portabilità se Afinna One si è conformata alla relativa disciplina di Legge, etc.

20.2 La responsabilità di Afinna One verso il Cliente non Consumatore, al di fuori dei casi di dolo e colpa grave, è limitata nel suo importo massimo alla penale prevista dal Contratto per la specifica fattispecie o, in difetto di penali, al corrispettivo effettivamente pagato dal Cliente per la prestazione interessata dall'inadempimento nei 4 mesi precedenti lo stesso, in entrambi i casi dedotti gli indennizzi che Afinna One riconosce al Cliente in forza del presente Contratto o della Legge.

20.3 Resta inteso che Afinna One non risponde dei contenuti delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi, sui quali non esercita alcun controllo e l'uso dei Servizi è sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, che risponde di eventuali danni conseguenti ad usi illeciti, impropri, abusivi o fraudolenti, e manleva Afinna One per ogni responsabilità che ne consegua. In ogni caso, il Cliente deve tenere indenne Afinna One da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, anche legale, che trovino causa o motivo in qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti di Afinna One, che a loro volta trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del presente Contratto o della Legge e/o fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.

Articolo 21. Procedura di conciliazione e Foro competente

21.1 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui, alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, ed alla Carta dei Servizi. In tali casi, i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 (trenta) giorni dalla proposizione della istanza. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato secondo quanto previsto nella citata delibera, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Per maggiori informazioni: www.agcom.it e <https://conciliaweb.agcom.it>.

21.2 Fermo restando quanto stabilito all'articolo 20.1, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto è

competente in via esclusiva il Foro di Roma, ovvero il Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente Consumatore.

21.3 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il presente Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986

Articolo 22. Comunicazioni

22.1 Ogni comunicazione concernente il presente Contratto deve contenere i riferimenti identificativi del Cliente e del presente Contratto o, se ancora non concluso, dell'Condizioni Economiche e va inviata: **a)** per Afinna One, nella sua sede legale in Roma, Via Nomentana, 257, fax al numero 06 87230422, PEC a afinnaone@pec.it, e-mail a info@afinnaone.it e ai recapiti del Servizio Customer Care; **b)** per il Cliente, ai recapiti dallo stesso indicati nel Contratto, fino a sua diversa comunicazione scritta, nonché all'indirizzo presso il quale sono attivati i Servizi e ai recapiti telefonici e di posta elettronica eventualmente forniti con il Contratto.

22.2 Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti si intendono conosciute dall'altra Parte quando si disponga di ricevuta di ritorno della raccomandata, ricevuta di consegna della PEC, rapporto positivo di trasmissione fax e avviso di ricezione del messaggio di posta elettronica.

Articolo 23. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio o in sede di ricorso ai servizi di assistenza del Servizio Customer Care e dei dati di traffico derivanti dall'esecuzione del presente Contratto, è effettuato da Afinna One in conformità alla Legge e all'apposita informativa fornita al Cliente.