

## Condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio di accesso ad internet in fibra ottica (FTTH)

Aruba S.p.A., titolare di autorizzazione generale alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica al pubblico ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e sue modifiche, nel presente documento stabilisce le condizioni generali per la fornitura dei propri Servizi di accesso ad Internet in fibra ottica, tramite tecnologia FTTH.

### Indice degli articoli

1. Definizioni .....	1
2. Oggetto del Contratto .....	2
3. Struttura del Contratto .....	2
4. Perfezionamento del Contratto .....	3
5. Attivazione e caratteristiche del Servizio .....	3
6. Durata e rinnovo .....	4
7. Corrispettivi e modalità di pagamento .....	4
8. Ritardo o mancato pagamento e sospensione del servizio .....	5
9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba.....	6
10. Obblighi del cliente .....	6
11. Assistenza e manutenzione.....	7
12. Sospensione del Servizio .....	8
13. Recesso.....	8
14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto.....	9
15. Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta .....	10
16. Conversione del servizio e Migrazione della linea .....	10
17. Diritti esclusivi di proprietà .....	11
18. Reclami.....	11
19. Attestazione delle operazioni – registro LOG .....	11
20. Procedura di conciliazione - foro competente – legge applicabile .....	11
21. Condizioni per la fornitura degli Apparati .....	12
22. Buoni sconto.....	12
23. Disposizioni finali e comunicazioni .....	13
24. Trattamento dei dati personali .....	13

### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

“**Apparato**”: l'apparato eventualmente fornito da Aruba con il Contratto per la fruizione del/i Servizio/i (es. Modem e Router).

**Carta dei Servizi**: è il documento che informa il Cliente circa i suoi diritti e gli impegni di qualità assunti da Aruba in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Accesso ad Internet. La Carta dei servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) e pubblicata al seguente link <https://fibra.aruba.it/qualita-e-carta-dei-servizi.aspx>

**Cliente**: la persona fisica o giuridica, individuata nel Modulo d'Ordine che chiede di utilizzare il Servizio, e che non è a sua volta un fornitore di servizi di comunicazione elettronica al pubblico.

**Condizioni di fornitura**: sono le presenti condizioni generali di contratto.

**Condizioni Economiche:** le specifiche condizioni economiche di fornitura disciplinate dall'Offerta selezionata e relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria, con le integrazioni di cui al Listino, quali disponibili alla pagina <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx> ed alle pagine di dettaglio accessibili dalla medesima.

**Consumatore:** il Cliente persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, qualificabile come consumatore ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo").

**Contratto:** il complesso dei documenti indicati all'articolo 3 delle Condizioni di Fornitura.

**Credenziali di accesso:** login e password utilizzate dal Cliente per accedere alla sua area riservata e da questo custodite con la massima diligenza per garantirne la segretezza, anche provvedendo all'aggiornamento periodico della password in conformità alle regole di sicurezza a tal fine fornite.

**Documentazione Informativa:** tutte le informazioni pubblicate alla pagina <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx> ed alle pagine accessibili dalla medesima in ordine al Servizio selezionato (l'Offerta; la relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria; il Listino; la scheda riepilogativa delle "caratteristiche di base" della specifica Offerta; le schede informative relative all'Apparato opzionalmente fornito) nonché alla pagina <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx>.

**Listino:** il documento redatto da Aruba e disponibile alla pagina in cui sono indicati taluni costi aggiuntivi applicabili per specifiche prestazioni.

**Modulo d'Ordine:** il modulo elettronico disponibile al link <https://fibra.aruba.it> che, interamente compilato dal Cliente e dal medesimo inviato online ovvero consegnato con altro mezzo ad Aruba previa sua sottoscrizione, formalizza la richiesta di attivazione (o di Rinnovo/Conversione) del Servizio e/o dei Servizi Opzionali.

**Offerta:** i documenti redatti da Aruba che descrivono le caratteristiche e le condizioni economiche e tecniche del Servizio selezionato dal Cliente, disponibili sul sito web <https://fibra.aruba.it>;

**Referente della Linea:** il Cliente, o un diverso soggetto autorizzato dal medesimo (i cui dati sono comunicati ed aggiornati dal Cliente), indicato come referente per l'attivazione del Servizio.

**Servizio/i:** il servizio/i di accesso ad Internet da postazione fissa richiesto dal Cliente nell'ambito delle possibili soluzioni disponibili sul sito <https://fibra.aruba.it>, **comprensivo degli eventuali Servizi Opzionali, se richiesti.**

**Servizio/i Opzionale/i:** il/gli ulteriore/i servizio/i aggiuntivo/i rispetto al servizio di accesso ad Internet, reso/i disponibili da Aruba e descritto/ii nel sito <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx> di cui il cliente può chiedere l'attivazione, previo pagamento del relativo corrispettivo, alle condizioni previste nel Contratto.

**Servizio Voce:** Servizio Opzionale di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche con modalità VOIP.

**Tabella di Trasparenza Tariffaria:** tabella con le condizioni economiche della specifica Offerta selezionata, redatta da Aruba sul modello previsto dalle disposizioni vigenti e pubblicata alla pagina Trasparenza Tariffaria al link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>.

## 2. Oggetto del Contratto

**2.1** Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente del Servizio scelto ed indicato nel Modulo d'Ordine, con le caratteristiche, alle condizioni e a fronte del pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi previsti dal Contratto. Il Servizio è fornito esclusivamente nei limiti della copertura dello stesso, per la specifica tecnologia FTTH, secondo quanto previsto nella Documentazione Informativa.

**2.2** Il Servizio può essere acquistato dal Cliente ed erogato da Aruba esclusivamente nell'ambito di copertura della specifica tecnologia del Servizio, come da Documentazione Informativa dell'Offerta. Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

## 3. Struttura del Contratto

**3.1** Il Contratto di fornitura del Servizio consiste nei seguenti documenti che ne formano parte integrante:

- 1) Presenti Condizioni Generali di fornitura;
- 2) Offerta selezionata dal Cliente;
- 3) restante Documentazione informativa dell'Offerta;
- 4) Carta dei Servizi;
- 5) Modulo d'Ordine.

## 4. Perfezionamento del Contratto

**4.1** Il Contratto si perfeziona con l'invio da parte del Cliente del Modulo d'Ordine, compilato in ogni sua parte e trasmesso unitamente alla documentazione richiesta ed al buon esito del pagamento del primo corrispettivo del Servizio come indicato in Offerta.

In caso di mancato pagamento e/o invio di documentazione incompleta o inesatta del Modulo d'Ordine, Aruba non procederà all'attivazione del Servizio e comunicherà al Cliente la necessità di procedere al pagamento e/o all'integrazione della documentazione richiesta. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla data di trasmissione del Modulo d'Ordine, in assenza del ricevimento da parte di Aruba del pagamento del corrispettivo e/o delle integrazioni documentali richieste, l'ordine sarà annullato e cancellato senza ulteriore avviso, senza responsabilità in capo ad Aruba che provvederà a restituire al Cliente le somme da questo eventualmente versate.

**4.2.** L'invio del Modulo d'Ordine comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni di fornitura e di tutti gli altri documenti menzionati al precedente art. 3.

**4.3** Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità ed esattezza delle dichiarazioni e dei dati resi nel Modulo d'Ordine e nei documenti inviati ed ha l'obbligo di comunicare ad Aruba per iscritto ed entro 48 ore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi.

**4.4** All'attivazione del Servizio seguirà l'invio della Conferma di attivazione con la login di accesso alla propria area riservata all'indirizzo e-mail del Cliente indicato nel Modulo d'Ordine. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni del Contratto.

## 5. Attivazione e caratteristiche del Servizio

**5.1** L'attivazione del Servizio avverrà solo dopo aver ricevuto dal Cliente il pagamento del primo corrispettivo del Servizio, come previsto in Offerta.

**5.2** L'attivazione del Servizio richiede l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente indicato nel Modulo d'Ordine, in data e orario da concordarsi. L'attivazione del servizio presuppone il buon esito delle verifiche di fattibilità tecnica ed il possesso da parte del Cliente dei requisiti minimi indicati alla pagina web <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx>.

Il termine di attivazione si intende sospeso nei seguenti casi:

- a) il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Aruba anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) il Cliente:
  - non fornisca in modo esatto completo veritiero, univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste (es. copia di valido documento di identità per la sua univoca identificazione, visura camerale non anteriore ai 6 mesi, copia dell'ultima fattura in caso di linea di accesso a Internet da trasferire ad Aruba, attestazioni di domicilio o residenza, prova della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri);
  - risulti minore o privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto per il Cliente.
- c) all'esito delle verifiche tecniche di fattibilità sussistano comprovati motivi tecnici, organizzativi, commerciali, o necessità di permessi amministrativi, che impediscano l'attivazione del Servizio;
- d) l'intervento di attivazione venga posticipato per esigenze del Cliente.

Aruba può rimodulare tempi, modalità e condizioni di attivazione fino al superamento degli impedimenti riscontrati, senza che alcuna responsabilità possa esserle attribuita. In caso i suddetti impedimenti non vengano superati, Aruba potrà risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 14.

Il Cliente avrà la possibilità di richiedere di posticipare l'attivazione del Servizio, comunicandolo ad Aruba con un preavviso di almeno 24 ore, in mancanza sarà tenuto a versare i corrispettivi definiti nel Listino (link <https://www.aruba.it/listino-connettivita-fibra.aspx>).

**5.3** In caso di necessità di interventi di adeguamento attribuibili al Cliente per esigenze connesse all'attivazione del Servizio, tali adeguamenti potranno essere eseguiti anche attraverso la partecipazione di operatori esterni, alle condizioni economiche indicate nel Listino. In tal caso, Il Cliente dovrà richiedere tale intervento aggiuntivo nel termine assegnato, altrimenti il Contratto si intenderà risolto di diritto come previsto al successivo art. 14.

**5.4** La data di attivazione del Servizio è indicata nella e-mail inviata al Cliente all'indirizzo e-mail da questo indicato nel Modulo d'Ordine. In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio, a seguito di segnalazione del Cliente, qualora il ritardo sia effettivamente imputabile ad Aruba, la stessa corrisponderà, senza necessità di espressa richiesta, al Cliente l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi ed ai sensi della Delibera 348/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

**5.5** Se richiesto dal Cliente, gli Apparati necessari alla fruizione del Servizio saranno installati e configurati dall'operatore incaricato all'indirizzo del Cliente. Qualora invece il Cliente non chieda la fornitura degli Apparati lo stesso dovrà provvedere in autonomia alla loro installazione e configurazione. La fornitura degli Apparati è disciplinata dal successivo art. 21.

**5.6** Con l'attivazione del Servizio, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente quale titolare esclusivo del Servizio nonché unico responsabile delle comunicazioni effettuate tramite il Servizio.

**5.7** Il Cliente ha facoltà di acquistare i Servizi Opzionali indicati sul sito <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx>. Il Servizio Voce, così come gli altri Servizi Opzionali, possono essere richiesti mediante apposito Modulo d'Ordine e secondo l'Offerta disponibile e le modalità messe a disposizione da Aruba.

I Servizi Opzionali, indipendentemente dal momento della loro attivazione, hanno la medesima data di scadenza del Servizio principale.

**5.8** L'attivazione dei Servizi opzionali è subordinata alla corretta compilazione e trasmissione del relativo Modulo d'Ordine e gli stessi saranno attivati nel rispetto dei tempi tecnici a tal fine necessari e, comunque, nel più breve tempo possibile.

**5.9** L'attivazione del Servizio Opzionale è ad esclusivo carico del Cliente, il quale dovrà provvedere alla corretta configurazione secondo quanto descritto nella Documentazione Informativa ed in particolare al link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx>. Nessuna responsabilità per ritardi e/o disservizi nell'attivazione del Servizio Opzionale potrà quindi essere attribuita ad Aruba.

**5.10** La disattivazione dei Servizi Opzionali potrà essere richiesta dal Cliente qualora tale possibilità sia espressamente prevista nell'Offerta.

**5.11** Per il Servizio Voce, Aruba fornisce la funzionalità di blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea telefonica in modalità controllata dal Cliente.

Il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi sulla pagina <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizio-voce.aspx> o contattando l'assistenza di Aruba.

La sospensione del Servizio Voce, in qualsiasi caso regolato dal presente Contratto, prevede la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile e come descritto alla pagina <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizio-voce.aspx>

## 6. Durata e rinnovo

**6.1.** Il Contratto ha una durata di 12 mesi dalla data del suo perfezionamento, salvo diverso accordo o recesso previsto all'art.13. Alla scadenza, il Contratto si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi, e così successivamente di 12 mesi in 12 mesi, salvo disdetta scritta da inviarsi con un preavviso di almeno 30 giorni prima della scadenza tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, PEC, attraverso l'apposita sezione nell'Area Clienti o tramite i canali di Assistenza, allegando fotocopia di un documento di identità e chiari riferimenti identificativi del Contratto cui si riferisce. Alla scadenza il Servizio sarà cessato e potrà essere nuovamente acquistato dal Cliente solo con un nuovo ordine ed alle condizioni vigenti al momento della nuova richiesta.

**6.2** Prima della cessazione del Servizio o del Contratto, Il Cliente dovrà procurarsi e mantenere una copia dei dati e contenuti immessi e/o trattati nel Servizio, poiché in difetto gli stessi non potranno essere recuperati senza alcuna responsabilità di Aruba per l'eventuale perdita o danneggiamento. In caso di riattivazione del servizio, l'eventuale ripristino dei dati e delle informazioni sarà a carico del Cliente.

**6.3** In caso di Migrazione del Servizio presso altro fornitore, il Contratto cesserà la sua efficacia alla data della conclusione del trasferimento con disattivazione e/o cancellazione di tutti i servizi accessori o connessi.

Una volta concluse le operazioni di trasferimento a carico di Aruba verso il nuovo fornitore, resta esclusa qualsiasi responsabilità di Aruba nei confronti del Cliente che rimanesse privo del Servizio.

**6.4** Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia con il servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà erogato da Aruba gratuitamente, previa verifica della sua fattibilità tecnica. L'attivazione del servizio potrà essere richiesta al momento dell'attivazione del Servizio principale indicando il numero su cui eseguire la richiesta di portabilità, come previsto dalle disposizioni in materia.

Il Cliente accetta che tale operazione necessiti della collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica e potrà essere eseguita solo a fronte del recesso del contratto con l'operatore originario. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Aruba, ove possibile, che provvederà, tramite espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore originario idonea comunicazione.

**6.5** Il Cliente è tenuto a versare ad Aruba il corrispettivo del Servizio fruito fino alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa dovuta, oltre agli ulteriori costi specificati nell'Offerta e alla pagina di Trasparenza Tariffaria del sito web di Aruba (link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>) che includono, in caso di disdetta alla prima scadenza, i costi di cessazione o migrazione della linea, secondo il caso.

## 7. Corrispettivi e modalità di pagamento

**7.1** Il Cliente corrisponderà ad Aruba il prezzo del Servizio scelto riportato sulle Condizioni Economiche in vigore al momento dell'Ordine e pubblicate alla pagina web <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>, oltre agli ulteriori corrispettivi eventualmente dovuti ai sensi del precedente articolo 5, commi 2 e 3.

Tutti i prezzi indicati da Aruba in Offerta per i Clienti privati sono comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, fermo il diritto di Aruba all'automatico adeguamento del prezzo in conseguenza di modifiche normative afferenti l'IVA e gli oneri di legge.

I corrispettivi per il Servizio Voce sono specificati in Offerta e nei relativi listini applicabili.

Al raggiungimento della soglia di traffico anomalo, come specificato alla pagina <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx> e previa verifiche, Aruba potrà procedere alla sospensione del Servizio Voce ai sensi del successivo art. 12; In caso di tariffazione a consumo con credito prepagato, Aruba avviserà il Cliente dell'esaurimento del Credito. Una volta esaurito il credito, Aruba potrà sospendere il servizio.

**7.2** Aruba fatturerà gli importi indicati nel Modulo d'Ordine con cadenza mensile anticipata, salvo che sia diversamente indicato nel Contratto. I pagamenti devono essere effettuati secondo le modalità e tempistiche indicate nel presente articolo, nella Carta dei Servizi e nel Modulo d'Ordine.

I corrispettivi dovranno essere versati dal Cliente con una delle modalità indicate nel Modulo d'Ordine, ivi compreso, se messo a disposizione da Aruba, l'addebito diretto SEPA previo rilascio di uno specifico mandato di addebito con cui il Cliente autorizza il proprio Istituto Bancario a versare i corrispettivi ad Aruba. In caso di selezione di addebito diretto, Aruba invierà una comunicazione di preavviso contestuale all'Ordine e procederà all'addebito del primo importo fatturato indicativamente entro 5 giorni dall'invio dell'ordine. Per gli importi fatturati successivi Aruba invierà una comunicazione con 14 giorni di anticipo rispetto alla scadenza mensile e procederà all'addebito indicativamente entro 5 giorni dalla scadenza del termine per il pagamento.

La prima fattura sarà addebitata al Cliente al momento della trasmissione del Modulo d'Ordine, in conformità a quanto previsto al precedente art 4.

I corrispettivi dovuti in relazione agli interventi di cui al precedente articolo 5, commi 2 e 3 verranno fatturati al Cliente con la prima fattura utile e potranno essere versati dal Cliente anche mediante bonifico bancario.

**7.3.** Il Cliente acconsente esplicitamente che la fattura sia trasmessa da Aruba in formato elettronico autorizzando la stessa agli addebiti come sopra. Il Cliente accetta che i dati della sua carta di credito siano memorizzati dall'Istituto bancario di Aruba anche per procedere ad altri pagamenti con lo stesso mezzo.

**7.4** Per i pagamenti:

- a) con carta di credito o PayPal, Aruba chiederà al proprio Istituto bancario di eseguire il pagamento in suo favore dell'importo previsto con la periodicità stabilita ed al fine di garantire la continuità del servizio;
- b) con addebito diretto in conto corrente, se il pagamento non va a buon fine, Aruba si riserva il diritto di effettuare nuovamente l'operazione nei giorni successivi, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 8.

Se il pagamento non è eseguito per fatto imputabile al Cliente (per esempio per insufficienza di fondi, per la comunicazione di dati bancari non corretti, per opposizione ingiustificata del Cliente), le spese dovute per il nuovo addebito restano a suo esclusivo carico.

In ogni caso, il Cliente riconosce e solleva Aruba da ogni responsabilità per eventuali errori e/o altri eventi imputabili agli istituti bancari coinvolti nelle dette transazioni o pagamenti con carta di credito. Resta onere del Cliente verificare la correttezza dei dati forniti per il metodo di pagamento selezionato.

**7.5** A seguito della cessazione del Contratto, Aruba restituisce gli importi versati anticipatamente dal Cliente per prestazioni non erogate, al netto degli importi eventualmente dovuti dal Cliente.

## 8. Ritardo o mancato pagamento e sospensione del servizio

**8.1** Il Cliente potrà sospendere il pagamento:

- a) solo per gli importi specificamente contestati con reclamo e solo per il tempo in cui il reclamo è pendente;
- b) qualora sia in corso una procedura di conciliazione o definizione della controversia con Aruba ai sensi del "Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui alla delibera n. 203/18/CONS e sue modifiche.

Qualora il reclamo abbia:

- a) esito negativo, restano ferme le conseguenze del ritardato pagamento;
- b) esito positivo, Aruba effettua il rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo con le modalità previste nella Carta dei Servizi.

**8.2** In caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti entro la data di scadenza, Aruba provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento al Cliente. Decorsi 40 (quaranta) giorni dalla comunicazione in caso di mancato pagamento, Aruba potrà sospendere o limitare il Servizio, e/o i Servizi Opzionali eventualmente attivi.

La sospensione, qualora tecnicamente possibile, riguarderà il Servizio interessato dal mancato pagamento, salvo il caso di frode o ripetuti ritardi di pagamento nell'arco dei 6 mesi precedenti l'ultima scadenza non rispettata.

Trascorsi inutilmente ulteriori 10 (dieci) giorni Aruba potrà risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 14, fermo l'obbligo in capo al Cliente del pagamento dei corrispettivi maturati durante detto periodo. In caso di pagamento i servizi verranno riattivati con diritto di Aruba di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella Documentazione Informativa. L'eventuale pagamento in ritardo non fa posticipare la scadenza successiva.

**8.3** Il Cliente potrà far valere diritti o sollevare eccezioni unicamente nel caso in cui sia in regola con i pagamenti. Qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti, lo stesso non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo.

## 9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba

**9.1** È esclusa ogni responsabilità di Aruba verso i propri Clienti e/o terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da:

- a) caso fortuito e forza maggiore (per esempio sismi, alluvioni, frane, smottamenti e più in genere eventi naturali avversi, crolli di edifici, incendi o limitazioni locali o nazionali alla possibilità di effettuare interventi sulla rete o presso il Cliente dovute ad epidemie, atti di violenza e terrorismo, scioperi, etc.);
- b) malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione in dotazione o utilizzo da parte del Cliente non forniti da Aruba;
- c) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi non autorizzati da Aruba;
- d) errata utilizzazione o utilizzazione non conforme secondo le presenti Condizioni di fornitura;
- e) eventi non previsti o prevedibili con l'ordinaria diligenza da Aruba, ad essa non imputabili, ivi compresi quelli relativi a fatti degli operatori proprietari dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.

**9.2** Salvo quanto espressamente garantito dagli indicatori specifici di qualità del Servizio, Aruba assume obbligazioni di mezzi e non di risultato e pertanto il Cliente accetta che:

- a) l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato ai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei servizi medesimi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;
- b) restano sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Aruba o dei suoi fornitori;
- c) la natura dei servizi Internet non consente di garantire la possibilità di raggiungere qualsiasi spazio web da tutto il mondo e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;
- d) l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e degli impianti del Cliente senza garanzia dell'effettivo raggiungimento della velocità nominale.

In questi casi Aruba non potrà essere responsabile di perdite o qualsiasi danneggiamento derivati da:

- a) perdita di dati;
- b) impossibilità di accesso alla rete o di trasmettere e ricevere informazioni;
- c) ritardi, annullamenti o interruzioni del Servizio.

**9.3** Aruba non svolge attività di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti immessi dal Cliente nella rete e pertanto non ha obbligo di provvedere alla cancellazione dei contenuti ritenuti offensivi, discutibili o per qualsiasi ragione illeciti, pur riservandosi tale facoltà.

**9.4** Con rispetto per i termini della fornitura del Servizio, il Cliente prende atto ed accetta che Aruba non garantisce che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari.

In considerazione della struttura specifica della rete e del fatto che diversi soggetti sono coinvolti nell'erogazione del Servizio non è garantita la costante fruibilità dello stesso. In questo caso, il Cliente, accetta che Aruba non sia responsabile di perdite o danneggiamenti di qualunque tipo derivanti dalla perdita di dati, dall'impossibilità di accesso alla rete, di trasmettere o ricevere informazioni, causate da ritardi, trasmissioni annullate o interruzioni del Servizio.

Restano salvi, se applicabili, gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi per la riparazione dei guasti.

**9.5** Aruba garantisce la fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi e nella Documentazione informativa relativa allo specifico Servizio. In caso di mancato rispetto da parte di Aruba di tali standard qualitativi o nell'ipotesi di violazione o inadempimento del Contratto, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, Aruba risponderà con gli indennizzi previsti dalla medesima Carta dei Servizi e nei limiti di quanto versato dal Cliente per la fruizione del Servizio interessato dall'evento dannoso, salvi i diritti del consumatore e i fatti dovuti a dolo o colpa grave.

## 10. Obblighi del cliente

**10.1** Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato nel Contratto e nelle Specifiche Tecniche, nel rispetto della normativa vigente.

In particolare, il Cliente si impegna a:

- a) astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;
- b) garantire che qualsiasi materiale da lui immesso nella rete Internet, anche tramite il Servizio, sia:
  - nella sua legittima e completa disponibilità;
  - non contrasti con norme imperative;
  - non violi alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto di terzi o di Aruba tutelato dalla legge o dal contratto. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia ottenuto i diritti di utilizzazione dall'effettivo titolare del relativo diritto d'autore.

- c) non consentire o cedere a terzi l'utilizzo del Servizio, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, non rivenderlo a terzi senza espressa autorizzazione scritta di Aruba;
- d) non accedere ai sistemi, reti, informazioni di terzi che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione o altro;
- e) non utilizzare o far utilizzare a terzi il Servizio in modo tale da recare danno o nuocere, in qualsiasi modo e forma, all'immagine ed ai marchi di proprietà di Aruba;
- f) non effettuare spamming o azioni equivalenti in violazione delle vigenti disposizioni di legge, non introdurre o inviare programmi (virus, trojan horses etc) che compromettano il funzionamento della rete e/o sistemi di Aruba o di terzi;
- g) fruire del Servizio utilizzando solo apparati e sistemi, anche non forniti da Aruba:
  - omologati, autorizzati ed installati in conformità alla legge;
  - che funzionino correttamente senza arrecare danno all'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone;
- h) fornire in merito agli apparati e sistemi utilizzati tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ad Aruba o suoi incaricati per garantire il funzionamento del Servizio.

**10.2.1** Il Cliente garantisce anche ai sensi dell'art. 46 DPR445/2000 e s.m.i. che i dati e le informazioni trasmessi ad Aruba ai fini della conclusione del Contratto siano veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione. Il Cliente si impegna a comunicare ad Aruba ogni variazione dei dati propri e del Referente della Linea, compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'Ordine. Aruba si riserva di verificare tali dati e le informazioni potendo altresì richiedere documenti integrativi che il Cliente dovrà fornire.

Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato una falsa identità o compromesso o tentato di compromettere la corretta identificazione, sarà ritenuto responsabile, anche penalmente, delle dichiarazioni rese e di tutti i danni subiti e *subendi* da Aruba e/o da terzi in conseguenza di tale comportamento. Il Cliente solleva e mantiene indenne Aruba da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei suoi confronti.

**10.2.2** Il Cliente, in caso di segnalazione di errore da parte di Aruba in fase di emissione della fattura elettronica, è tenuto ad adeguare i dati segnalati come mancanti o errati seguendo la procedura messa a disposizione dalla stessa Aruba e così come meglio descritto al link <https://guide.hosting.aruba.it/pagamenti-e-fatturazione.aspx>.

**10.3** Il Cliente è altresì responsabile di custodire con la massima diligenza e riservatezza le proprie Credenziali di accesso all'area riservata. La conoscenza da parte di terzi delle Credenziali del Cliente potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua posta elettronica. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto ad Aruba l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle Credenziali di accesso.

In caso di mancata osservanza di quanto sopra prescritto, il Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Aruba e/o terzi.

**10.4** In caso di acquisto del Servizio Voce, Il Cliente è tenuto inoltre a:

- a) utilizzarlo per uso esclusivamente personale, secondo buona fede e correttezza rispettando le modalità ed i limiti previsti dal presente Contratto, con particolare riferimento alla soglia di cui all'art. 7.1;
- b) non utilizzarlo in apparecchi non destinati ad uso personale;
- c) non effettuare interventi sulle modalità di utilizzo del servizio senza previa autorizzazione di Aruba.

In caso di mancato rispetto dei principi o dei parametri indicati nel presente articolo, Aruba avrà facoltà di sospendere il Servizio ai sensi dell'art.12, fermo l'obbligo del Cliente a corrispondere gli importi dovuti.

## 11. Assistenza e manutenzione

**11.1** L'assistenza tecnica è resa nelle modalità descritte alla pagina <https://assistenza.aruba.it/home.aspx> e sulla Carta dei Servizi. Per gli interventi presso il domicilio del Cliente saranno concordati la data e l'orario come specificato nelle guide <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx>. Il tecnico incaricato da Aruba sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Il Cliente assicura a tali fini la sussistenza delle condizioni di legge per l'espletamento di tali attività impegnandosi ad avvisare Aruba dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 e sue modificazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Aruba eventuali irregolarità o malfunzionamenti rilevati per il Servizio. Aruba farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima la segnalazione del Cliente, secondo le modalità ed i tempi di assistenza indicati alla pagina: <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

**11.2** Aruba potrà effettuare eventuali interventi "personalizzati" o finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento del Servizio. In tali ipotesi il Cliente autorizza Aruba e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario.

Tali interventi avranno tempistiche variabili in base a:

- a) tipo di intervento richiesto;
- b) ordine di arrivo della richiesta di intervento;
- c) carattere di priorità della richiesta di intervento.

Per consentire la corretta e celere esecuzione dell'Intervento personalizzato, il Cliente dovrà fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Aruba.

Il Cliente accetta inoltre che Aruba assume un'obbligazione di mezzi e che l'intervento può presentare rischi per il corretto funzionamento del Servizio. Il Cliente accetta infine di assumere i rischi ed i costi relativi a detto intervento, manlevando Aruba da ogni responsabilità.

**11.3** Aruba S.p.a. si impegna ad eseguire le attività richieste con diligenza, a regola d'arte e con un livello di professionalità adeguato alle attività richieste. Aruba eseguirà le attività per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto senza acquisire o memorizzare informazioni presenti negli archivi del Cliente.

**11.4** Per garantire gli interventi di manutenzione straordinaria, conseguenti a fatti eccezionali e non prevedibili, Aruba si riserva il diritto di interrompere la fornitura del Servizio. In caso di interventi di manutenzione ordinaria Aruba informerà il Cliente per le eventuali sospensioni e/o limitazione del Servizio, indicando la durata presumibile dell'interruzione ed il punto di contatto per assistenza ed ulteriori dettagli.

In tali casi Aruba non potrà essere considerata responsabile nei confronti del Cliente:

- a) per la mancata disponibilità, anche temporanea, del Servizio;
- b) per interruzioni parziali o totali del Servizio dovute ad attività e/o inerzia del Cliente che, in ogni caso, dovrà comunicare tempestivamente ad Aruba eventuali irregolarità o malfunzionamenti del Servizio.

Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente saranno imputati a quest'ultimo.

**11.5** Aruba addebiterà al Cliente i corrispettivi indicati nel Listino per eventuali interventi di assistenza non inclusi, non necessari, o causati da fatti e/o circostanze imputabili al Cliente o suoi apparati, o dallo stesso rifiutati e/o impediti alla data/orario che erano stati allo scopo previamente concordati.

## 12. Sospensione del Servizio

**12.1** Aruba si riserva la possibilità, senza che ciò costituisca una violazione o inadempimento del Contratto, di sospendere o interrompere il Servizio senza preavviso nel caso in cui:

- a) il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto ed in particolare nei casi di violazione degli obblighi di pagamento secondo quanto indicato all'art.8;
- b) si verifichino eventi di forza maggiore;
- c) si verifichino circostanze che impongano interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose. In tali casi, Aruba ne fornirà motivata comunicazione al Cliente e il Servizio sarà ripristinato se Aruba riterrà effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione.

**12.2** Il Cliente potrà richiedere la sospensione del Servizio, come definito nella Documentazione Informativa disponibile al link: <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-inclusi/opzione-stop-go.aspx> per un periodo massimo di 30 giorni nell'arco di 12 mesi.

Aruba sospenderà il Servizio per il periodo richiesto dal cliente; i costi relativi al Servizio effettivamente erogato, prima della richiesta di sospensione saranno addebitati al Cliente nella prima fattura utile.

Durante il periodo di sospensione richiesto dal Cliente Aruba non addebiterà a questo ulteriori costi, salvo che il Servizio venga riattivato durante tale periodo.

Il periodo di sospensione non modifica la data di scadenza del Contratto, la cui durata resta di 12 mesi decorrenti dalla data del suo perfezionamento ai sensi del precedente art. 4.

**12.3** Nei casi di sospensione del Servizio imputabili al Cliente o su richiesta dello stesso, Aruba potrà in ogni caso sempre agire nei confronti del Cliente per il risarcimento del danno e non risponderà di alcuna perdita, lesione e danni diretti o indiretti subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi ( a titolo esemplificativo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale) rinunciando sin da ora il Cliente a qualsiasi risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

**12.4** Nei casi di sospensione ed interruzioni per motivi non tecnici o per fatti o circostanze imputabili ad Aruba senza che ne venga dato preavviso al Cliente, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, Aruba procederà all'indennizzo automatico secondo quanto previsto dal "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (v. Delibera 347/18/CONS). Aruba si riserva in ogni caso il diritto di richiedere la restituzione delle somme che si riveleranno indebitamente versate al Cliente.

## 13. Recesso

**13.1** Il Cliente qualificato come "Consumatore" può esercitare il diritto di recesso nelle modalità indicate agli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, senza alcuna penalità e senza obbligo di indicarne le ragioni.

Il Cliente "Consumatore" può recedere:

- a) utilizzando il modulo presente al link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>;
- b) inviando comunicazione o qualsiasi dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere dal Contratto a mezzo raccomandata A/R. ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto n. 4, 52011 Bibbiena (Arezzo) o tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [recessi@aruba.pec.it](mailto:recessi@aruba.pec.it) ;
- c) tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it>.

In tali casi il Cliente dovrà:

- a) indicare gli elementi identificativi del Contratto;
- b) allegare copia del documento di identità.

Aruba rimborserà al Cliente i pagamenti eventualmente ricevuti:

- a) senza indebito ritardo ed entro 14 giorni dal giorno in cui in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere,

- b) mediante lo stesso mezzo utilizzato dal Cliente per il pagamento o con le modalità di volta in volta concordate con lo stesso, senza aggravio di costi per il Cliente.

Quando espressamente richiesto dal Cliente e consentito da Aruba, il Servizio può essere attivato durante il periodo di recesso di 14 giorni, in tal caso il Cliente sarà tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Aruba della volontà di recedere. Se non possibile o espressamente richiesto l'attivazione è posticipata e il termine di attivazione è sospeso fino alla scadenza dei 14 giorni. Qualora il Cliente "Consumatore" richieda l'attivazione del Servizio durante il periodo di sospensione di 14 giorni, come previsto all'art. 5, il Cliente sarà in ogni caso tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Aruba della volontà di recedere.

Al recesso ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo dalla fornitura di Apparati si applica il successivo articolo 21.

**13.2** Il Cliente, anche non qualificato come "Consumatore", ai sensi e nei limiti di cui all'art. 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40, DL n. 7, potrà sempre recedere dal presente Contratto, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni:

- a) con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R ai recapiti indicati al successivo art. 16.3 o posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [recessi@aruba.pec.it](mailto:recessi@aruba.pec.it)  
b) tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

In tali casi il Cliente dovrà:

- a) indicare elementi identificativi del Contratto;  
b) allegare copia del documento di identità.

Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Aruba della predetta comunicazione.

Aruba avrà in tali casi diritto a tutti i corrispettivi per le prestazioni eseguite sino alla data di efficacia del recesso, o relative rate residue qualora il Cliente abbia optato per un loro pagamento rateizzato, oltre che ai costi per la dismissione o il trasferimento della linea se la durata del Contratto non ha ancora superato la prima scadenza, e al recupero degli ulteriori costi ammessi per legge come meglio specificati nell'Offerta e alla pagina di Trasparenza Tariffaria del sito web di Aruba (link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>).

**13.3** Fermi i limiti stabiliti al precedente articolo 9, Aruba si impegna a rispettare gli indicatori specifici di qualità del Servizio di accesso a Internet indicati nella Documentazione Informativa:

- a) la banda minima in *downloading* e in *uploading*;  
b) il valore massimo del ritardo di trasmissione dati;  
c) il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio.

Se il Cliente riscontra, tramite il software Ne.Me.Sys (Servizio denominato Misura Internet messo a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)) nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso valori di Servizio peggiori rispetto a quelli garantiti per il Servizio, potrà:

- a) inviare tramite raccomandata a/r o PEC reclamo ad Aruba entro 30 giorni dal risultato della misura effettuata, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata;  
b) trasmettere telematicamente il certificato ad Aruba tramite il citato servizio di verifica gratuita della qualità, per ottenere il ripristino della qualità garantita.

Aruba si adopererà per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni.

Dopo l'intervento di Aruba e comunque non prima di 45 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica ed in caso di risultati peggiori di quelli garantiti per il Servizio di accesso ad Internet, potrà recedere senza penali dal Contratto per tale Servizio, mediante le modalità indicate ai precedenti articoli o con le modalità rese disponibili dal servizio di verifica gratuita della qualità.

Il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, il Cliente potrà aderire ad una offerta di Aruba a prezzo inferiore con la stessa tecnologia sottostante, se disponibile, con qualità e caratteristiche conformi a quelle riscontrate.

**13.4** Il diritto di recesso di cui agli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo non comporta il ripristino automatico del contratto con il precedente fornitore.

**13.5** Aruba avrà la facoltà di recedere dal Contratto inviando comunicazione al Cliente con 60 giorni di preavviso, riducibili a 30 per giusta causa.

## 14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto

Fermo quanto previsto in altre clausole del presente Contratto, il medesimo si intenderà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c, qualora il Cliente:

- a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Aruba;  
b) non provveda al pagamento del corrispettivo fissato;  
c) agisca o si presenti come agente di Aruba;  
d) sia stato dichiarato insolvente, o sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;  
e) utilizzi i servizi in modo diverso rispetto a quanto comunicato ad Aruba ovvero in maniera diversa da come autorizzato da quest'ultima;  
f) violi le disposizioni contenute agli artt. 5, 10 ed 11 delle presenti Condizioni.

In tali ipotesi la risoluzione si verifica di diritto con dichiarazione unilaterale di Aruba tramite lettera raccomandata a.r. o PEC da inviare al Cliente, per effetto della quale la stessa sarà autorizzata ad interrompere la fornitura del Servizio senza alcun preavviso, fermo restando quanto specificato per l'ipotesi del punto b) all'art. 8.3.

In esito alla risoluzione del Contratto, Aruba potrà trattenere le somme versate dal Cliente a titolo di penale fatto salvo il diritto a richiedere il maggior danno.

Il Cliente non potrà avanzare alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo in cui non ha usufruito del Servizio. Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione previste dalla legge.

## 15. Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta

**15.1** Il Cliente prende atto ed accetta che i servizi oggetto del presente contratto sono caratterizzati da tecnologia e regolamentazione in continua evoluzione; per questi motivi Aruba si riserva il diritto di modificare le condizioni tecniche, economiche e le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione del Servizio in qualsiasi momento. Dette modifiche potranno essere comunicate al Cliente anche tramite e-mail e segnalate con avviso sul sito <https://fibra.aruba.it>; le modifiche avranno effetto decorsi 60 (sessanta) giorni dalla data della loro comunicazione, fatta eccezione per le modifiche dei termini economici (prezzi, cadenza del rinnovo e della fatturazione) di un Contratto già perfezionato alla data delle stesse, che verranno applicate decorsi 60 (sessanta) giorni dalla relativa comunicazione. Esclusi i casi di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale, qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche comunicate da Aruba, comprese quelle riguardanti le Condizioni Economiche, potrà esercitare, entro e non oltre il termine di efficacia della modifica, la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R. ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto n. 4, 52011 Bibbiena (Arezzo) od a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [recessi@aruba.pec.it](mailto:recessi@aruba.pec.it) o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

In tali casi il recesso è senza costi per il Cliente. Il recesso efficace alla data di entrata in vigore delle modifiche rende inapplicabili le modifiche stesse; nel caso di recesso con Migrazione, pendente la procedura si applicheranno le condizioni previgenti la modifica. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate

## 16. Conversione del servizio e Migrazione della linea

**16.1** Il Cliente intestatario di un Servizio può richiedere, se previsto e disponibile allo specifico indirizzo, mediante l'apposito Modulo di Conversione, la conversione dello stesso alle condizioni con le modalità ed i termini indicati nella relativa Offerta applicabili alla tipologia di Servizio cui intende aderire.

**16.2** La possibilità di trasferire la linea di accesso a Internet da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), cd. Migrazione, da e verso Aruba, va verificata dagli operatori interessati, dipendendo dalla copertura dei relativi servizi e delle risorse di rete dagli stessi impiegate. Qualora sia possibile procedere alla Migrazione, il trasferimento, della infrastruttura di accesso segue una procedura concordata dagli operatori e regolata in tutto o in parte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che può coinvolgere più operatori (oltre al *donating* e al *recipient* il o i titolari della infrastruttura di accesso, cd. *donor*).

**16.2.1** Al fine di eseguire correttamente la procedura di Migrazione, il Cliente deve comunicare al *recipient*:

- a) il codice identificativo della linea da trasferire, che serve ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso impiegata;
- b) il servizio da trasferire, indicando il Codice di trasferimento dell'utenza, che deve essere fornito dal *donating*:
  - in fattura;
  - su specifica richiesta dell'utente inviata anche via fax o via e-mail entro 24 ore dalla richiesta;
  - se disponibile, in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via *call center*, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito *web* dell'operatore stesso.

Il Cliente deve conservare il Codice di trasferimento dell'utenza fornito da Aruba con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste di Migrazione effettuate con il detto Codice di trasferimento saranno univocamente riferite al Cliente.

**16.2.2** La richiesta di Migrazione va presentata al *recipient* che ne verifica le condizioni di fattibilità. Qualora la Migrazione sia possibile, la richiesta dovrà essere formalizzata dal Cliente al *recipient* nelle modalità da questo indicate su apposito modulo.

Il Cliente che intende migrare il Servizio dovrà recedere dal contratto con il *donating* con la conseguente cessazione della fornitura con il precedente fornitore con effetto dalla data della Migrazione.

Il recesso sotteso alla richiesta di Migrazione ha ad oggetto il servizio da trasferire ma il Cliente è informato che i suoi effetti possono estendersi ad altri servizi del *donating*, tecnicamente dipendenti o contrattualmente vincolati al primo.

**16.2.3** Il buon esito della Migrazione dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Aruba collabora alla procedura di Migrazione nei termini e con le modalità stabiliti dalla relativa di disciplina, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla disciplina della Migrazione.

Aruba non è responsabile di ritardi, disagi e/o disservizi nella Migrazione, causati da omissioni, errori o fatti imputabili ad operatori terzi e/o allo stesso Cliente.

Nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione il tempo e le modalità necessarie a dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono:

- da quanto disposto dalla disciplina di Migrazione;
- dalla fase di avanzamento della procedura;
- dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti.

Qualora la procedura sia in fase avanzata il ripristino della situazione precedente può richiedere un nuovo contratto con gli annessi oneri; Se la procedura è eseguita nelle rispetto delle modalità definite e per legittima volontà del Cliente, Aruba non risponde di eventuali disagi dello stesso e gli oneri economici per il ripristino della situazione precedente sono a carico del Cliente.

## 17. Diritti esclusivi di proprietà

I servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Aruba o di terzi. Aruba è titolare esclusiva e dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione fornita al Cliente in esecuzione del contratto. Il Cliente, pertanto, non è autorizzato a riprodurre, elaborare, pubblicare, diffondere e cedere a terzi con qualunque mezzo il materiale sopra indicato, se non nei limiti di quanto sia necessario per usufruire del Servizio acquistato.

## 18. Reclami

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 13.3 e dalla Carta dei Servizi, il Cliente può presentare reclamo scritto ad Aruba, nei seguenti modi:

- a) Inviando una lettera raccomandata, un fax o una PEC ai recapiti indicati nella pagina di assistenza del sito di Aruba, al link <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>;
- b) tramite il link <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento del suo reclamo visionando dalla medesima area lo stato di lavorazione della segnalazione o contattando il Servizio Assistenza Clienti al numero indicato alla pagina <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

Aruba, entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti.

In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Aruba informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema ed i tempi necessari per la risposta.

## 19. Attestazione delle operazioni – registro LOG

Il Cliente accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti (LOG).

Aruba adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento e tratta tali dati in conformità alla legge. I dati di traffico costituiscono piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo in relazione ad Aruba.

Aruba se ne può legittimamente valere per:

- a) provare fatti relativi alla conclusione per via telematica del Contratto;
- b) comunicazioni telematiche al/dal Cliente in relazione al Contratto medesimo;
- c) fatti relativi alla sua esecuzione, ove contestati.

Aruba informa inoltre il Cliente che la stessa è tenuta a conservare e trattare i dati del traffico sviluppato dal Cliente con il Servizio anche per finalità di giustizia nei modi prescritti dal Garante per la protezione dei dati personali, per i termini indicati dalla normativa vigente (attualmente fino a 72 mesi dalla data della comunicazione) e alle condizioni di legge (v. art. 132 del D.lgs. n. 196 del 2003 e sue modifiche, e ad es. su richiesta dell'Autorità competente, giusto provvedimento dell'Autorità Giudiziaria).

## 20. Procedura di conciliazione - foro competente – legge applicabile

**20.1** Il Cliente che intenda far valere un proprio diritto nei confronti di Aruba innanzi all'Autorità Giudiziaria, dovrà esperire preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 203/18/CONS.

La conciliazione può essere esperita:

- a) dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, utilizzando la piattaforma telematica denominata "ConciliaWeb", come specificato dal "Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (delibera n. 203/18/CONS) reperibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it), nella sezione "Tutela degli utenti".
- b) inviando richiesta con piattaforma ODR di cui al regolamento UE n. 524/2013, gestita dalla Commissione Europea e raggiungibile al seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
- c) presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del consumo.

In tali casi i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione dell'istanza.

In caso di esito negativo parziale o totale del tentativo e se non adita l'Autorità Giudiziaria, il citato Regolamento consente di deferire la definizione della controversia ad AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di

conciliazione. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi dovuti, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: <https://conciliaweb.agcom.it>

**20.2** Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana. Fermo restando l'obbligo richiamato all'articolo 20.1, eventuali controversie tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto sono rimesse all'Autorità Giudiziaria italiana, nel Foro ove il fornitore ha la propria sede e, per il Consumatore, il Foro del luogo in cui lo stesso ha la residenza o il domicilio elettivo.

**20.3** Le presenti Condizioni sono state redatte e predisposte in conformità alle disposizioni contenute:

- a) nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo);
- b) nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese);
- c) nel D.lgs. 70/2003 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno).

Le Condizioni si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. Per quanto non previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del Contratto.

## 21. Condizioni per la fornitura degli Apparati

**21.1** Gli Apparati potranno essere forniti da Aruba al Cliente in locazione, secondo le previsioni del presente Contratto e degli articoli 1571 e seguenti del codice civile, con canone indicato nella relativa Offerta. Il valore degli Apparati è espressamente indicato al link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizio-voce.aspx>

**21.2** Gli Apparati Aruba potranno essere utilizzati dal Cliente:

- a) unicamente per fruire del Servizio seguendo le istruzioni d'uso fornite ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti;
- b) custodendoli con la dovuta diligenza senza poterli rimuovere o manometterli in alcun modo;
- c) non cedendoli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso;
- d) mantenendoli liberi da vincoli.

La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati forniti da Aruba potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Aruba. Aruba si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative agli Apparati siano riconducibili al Cliente.

**21.3** Alla cessazione a qualunque titolo del Contratto, il Cliente potrà restituire l'Apparato dandone comunicazione ad Aruba mediante il canale di Assistenza <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>; nel caso in cui il Cliente scelga di mantenere l'Apparato, Aruba addebiterà al cliente i costi di recesso previsti all'art. 13.2, se applicabili.

**21.4** Durante la vigenza del Contratto, il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione ad Aruba trasmettendo copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

**21.5** Il Cliente "Consumatore" può esercitare il diritto di recesso dal contratto di locazione per la fornitura degli Apparati nelle forme e secondo le modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna degli stessi, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. In caso di esercizio del diritto di recesso, si applica il precedente comma 3 del presente articolo.

In tal caso il Cliente, per poter continuare ad usufruire del Servizio, dovrà dotarsi di apparecchiature idonee (come previsto nella Documentazione Informativa disponibile al link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx>). In mancanza, nessuna e responsabilità potrà essere imputata ad Aruba in caso di inadeguatezza delle apparecchiature scelte in autonomia dal Cliente.

**21.6** Il Cliente che utilizza apparati non forniti da Aruba dovrà:

- a) garantire quanto stabilito all'art. 10.1 lettera g);
- b) provvedere a proprie cure e spese al loro corretto funzionamento garantendo la compatibilità con i sistemi ed il Servizio di Aruba;
- c) assicurare che le specifiche tecniche siano conformi ai parametri di configurazione e accesso come da istruzioni disponibili sul sito di Aruba <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx> ( e/o reperibili tramite l'assistenza);
- d) fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ad Aruba e suoi incaricati per garantire il collaudo e funzionamento del Servizio.

In caso di mancato rispetto di quanto sopra previsto, Aruba non sarà responsabile del mancato adempimento in merito alla fornitura del Servizio.

## 22. Buoni sconto

**22.1** Per le iniziative sui servizi indicate al sito <https://fibra.aruba.it>, il Cliente se in possesso dei requisiti di volta in volta richiesti, potrà beneficiare di un "buono sconto" concesso secondo i termini della relativa promozione. Aruba potrà sempre modificare, sospendere o revocare in qualsiasi momento la possibilità di utilizzo di un "buono sconto", senza necessità di alcun preavviso e/o comunicazione.

**22.2** Il buono sconto:

- a) può essere utilizzato una sola volta nel relativo periodo di validità e non è cumulabile con altre promozioni in corso, salvo diversamente indicato;
- b) può esser ceduto a terzi;
- c) non può essere utilizzato nuovamente in caso di cancellazione, annullamento o mancata evasione dell'ordine per qualsiasi motivo e/o causa;
- d) non verrà rimborsato da Aruba al Cliente il relativo valore in caso di cessazione del contratto per qualsiasi motivo e/o causa;
- e) non è rimborsabile né convertibile in denaro;
- f) non può essere utilizzato in riferimento ad ordini già registrati;
- g) non è utilizzabile con riferimento agli ordini relativi al rinnovo dei Servizi.

**23. Disposizioni finali e comunicazioni**

**23.1** I rapporti tra Aruba ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altri contratti simili o equivalenti.

**23.2** In caso di difformità tra previsioni contenute nelle presenti Condizioni di fornitura e quelle contenute nelle condizioni particolari dell'Offerta prevalgono queste ultime. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida se non specificatamente approvata per iscritto dalle parti.

**23.3** Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da Aruba tramite e-mail, a mezzo di lettera raccomandata A.R., posta ordinaria, telefax o SMS ai recapiti comunicati dal Cliente per il Contratto. Eventuali variazioni dei recapiti del Cliente non comunicate ad Aruba non saranno ad essa opponibili. Del pari, tutte le comunicazioni del Cliente ad Aruba relative al presente Contratto potranno essere effettuate dal Cliente ai recapiti e tramite i canali specificati da Aruba nel Contratto. Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti dell'altra parte si intenderanno da questa conosciute.

**23.4** L'utilizzo dei servizi forniti da Aruba in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia.

**23.5** L'eventuale inefficacia e/o invalidità totale o parziale di uno o più articoli del contratto non comporterà l'invalidità degli altri articoli i quali dovranno ritenersi validi ed efficaci.

13

**24. Trattamento dei dati personali**

**24.1** Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente ad Aruba ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo 679/2016, all'informativa rilasciata da Aruba in fase di iscrizione anagrafica ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.

**24.2** Aruba, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

**24.3** Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e di aver acquisito dai medesimi il consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Aruba da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.