

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

Aruba S.p.A., con sede in Ponte San Pietro (BG), 24036 Via San Clemente 53, REA 118045, P.I. 01573850516, Telefono 0575/0505, Fax 0575/862000, 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 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 .....	5
10. Obblighi del cliente .....	6
11. Assistenza e manutenzione .....	7
12. Sospensione del Servizio .....	7
13. Recesso .....	8
14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto .....	9
15. Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta .....	9
16. Conversione del servizio e trasferimento della linea .....	9
17. Diritti esclusivi di proprietà .....	10
18. Reclami .....	10
19. Attestazione delle operazioni – registro LOG .....	10
20. Procedura di conciliazione - foro competente – legge applicabile .....	10
21. Condizioni per la fornitura degli Apparati .....	11
22. Buoni sconto .....	11
23. Disposizioni finali e comunicazioni .....	12
24. Trattamento dei dati personali .....	12

### 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 che consente al medesimo 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).

**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 del Servizio (o di Rinnovo/Conversione).

**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>.

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

**2.2** Resta inteso che 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. Inoltre il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio comprende esclusivamente l'accesso ad Internet e non include la linea telefonica.

**2.3** 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 dei 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, e il buon esito del pagamento del primo corrispettivo del Servizio come indicato in Offerta.

**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 ad esso relativi indicati nel Modulo d'Ordine ed ha l'obbligo e l'onere di comunicare tempestivamente ad Aruba, con conferma scritta entro le successive 48 ore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi.

**4.4** Resta inteso che Aruba si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. comunicando la propria volontà al Cliente, senza incorrere nei confronti di quest'ultimo in alcuna responsabilità - e/o di rimodulare tempi, modalità e condizioni di attivazione giusto superamento degli impedimenti riscontrati - nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Aruba anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se 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), e/o risulti minore, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto per il Cliente;
- c) se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive ovvero sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- d) se, anche ad esito delle necessarie verifiche di fattibilità, sussistano comprovati motivi tecnici, organizzativi, commerciali, o anche permessi o requisiti amministrativi dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione del Servizio.

Tutte tali circostanze hanno in ogni caso l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la situazione ostativa.

**4.5** 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.

3

## 5. Attivazione del Servizio

**5.1** Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 4.4 e quanto stabilito per il recesso del Consumatore di cui al successivo art. 13.1, resta inteso che Aruba avvierà la procedura di attivazione del Servizio 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 nel quale è richiesta l'attivazione del Servizio, in data e orario da concordarsi ai sensi del successivo articolo 11.1. Il Cliente prende atto ed accetta che l'attivazione del Servizio presuppone il buon esito delle verifiche di fattibilità tecnica e dell'accertamento, in sede di attivazione, del possesso da parte del Cliente dei requisiti minimi indicati alla pagina web <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx> per fruire del Servizio scelto. Qualora l'intervento di attivazione venga posticipato per esigenze del Cliente, il termine di attivazione si intende sospeso per lo stesso tempo. Inoltre, qualora il Cliente richieda di posticipare l'intervento senza fornire un preavviso di almeno 24 ore rispetto alla data fissata per lo stesso, e/o rifiuti l'intervento di attivazione e/o comunque non sia presente all'appuntamento concordato, sarà tenuto a versare i corrispettivi definiti nel Listino (link <https://www.aruba.it/listino-connettivita-fibra.aspx>) per tale ipotesi. Aruba non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o dipendenti dal Cliente stesso e il Cliente solleva Aruba ora per allora da qualsiasi tipo di responsabilità in merito.

**5.3** Se durante l'intervento tecnico di cui al precedente art. 5.2 si rendano necessari degli interventi di adeguamento per esigenze connesse all'attivazione del Servizio anche imputabili al Cliente, o per richieste specifiche del Cliente, 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 ai sensi dell'art. 1456 c.c..

**5.4** La data di attivazione del Servizio corrisponde a quella indicata nella e-mail inviata all'indirizzo indicato dal Cliente sul Modulo d'ordine, a meno di contestazione del Cliente con apposito reclamo. In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio, a seguito di apposita segnalazione effettuata dal Cliente, in applicazione delle disposizioni dell'Allegato A alla Delibera 348/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", Aruba corrisponderà in maniera automatica, ossia senza bisogno di espressa richiesta del Cliente, un indennizzo nella misura e secondo

le modalità indicate sulla Carta dei Servizi, sempre che il ritardo effettivamente sussista e sia imputabile ad Aruba, e fermo restando il diritto di Aruba di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

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

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

## 6. Durata e rinnovo

**6.1.** Salvo diverso accordo fra Aruba ed il Cliente, il Contratto ha una durata di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento ai sensi del precedente art. 4.

**6.2** Alla data di scadenza, in assenza di disdetta del Cliente che va fornita con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla stessa - a mezzo di comunicazione scritta all'indirizzo indicato in Fattura o richiedibile tramite i canali di Assistenza, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, allegando fotocopia di un documento di identità del Cliente o del suo legale rappresentante e chiari riferimenti identificativi del Contratto cui si riferisce, il Contratto si rinnova per un periodo di ulteriori 24 mesi. Fino a 30 giorni prima della data di scadenza, il Cliente può impedire il rinnovo automatico anche tramite uno specifico campo dell'Area clienti. Una volta disabilitato il rinnovo automatico, alla scadenza il Servizio sarà cessato e potrà essere nuovamente chiesto dal Cliente solo con la procedura ordinaria di acquisto e quindi in forza di nuovo contratto, alle condizioni vigenti al momento della nuova richiesta.

**6.3** Sono fatte salve le ipotesi di recesso anticipato ammesse dal successivo art. 13 e/o dalla legge.

**6.4** Il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati, informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati mediante il Servizio, prima della cessazione dello stesso e/o del Contratto, poiché in difetto gli stessi potranno essere non più recuperabili, ed ogni loro eventuale ripristino, previa riattivazione del Servizio se necessario con un nuovo contratto, sarà ad esclusivo carico del Cliente medesimo. In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, Aruba da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o danneggiamento totale o parziale di dati, informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante il Servizio. Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati, informazioni e/o contenuti da medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

**6.5** Qualora il Cliente, ove ciò sia possibile, richieda il trasferimento 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, restando esplicitamente escluso qualsiasi rimborso e/o indennizzo e/o risarcimento da parte di Aruba nei confronti del Cliente per il periodo di tempo in cui, a valle della conclusione di quanto di competenza di Aruba secondo le procedure di trasferimento tra operatori, il Cliente dovesse rimanere privo del Servizio.

**6.6** Il Cliente è comunque tenuto a versare ad Aruba il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta o migrazione, gli eventuali costi per i rati residui del contributo di attivazione ed i costi per la cessazione o migrazione del Servizio indicati nell'Offerta e per essa alla pagina di Trasparenza Tariffaria disponibile al link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>.

## 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 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.

**7.2** I pagamenti devono essere effettuati secondo le modalità e tempistiche previste nel presente articolo, nella Carta dei Servizi e nel Modulo d'Ordine. A meno che sia diversamente stabilito, i corrispettivi del Contratto dovranno essere versati dal Cliente esclusivamente tramite Carta di Credito, fatta eccezione per i corrispettivi dovuti in relazione agli interventi di cui al precedente articolo 5, commi 2 e 3, che potranno essere effettuati dal Cliente anche mediante bonifico bancario. Al momento dell'inserimento dell'Ordine verrà evidenziato il costo mensile ricorrente complessivo del Servizio selezionato, che verrà fatturato e addebitato da Aruba con cadenza mensile anticipata a meno che sia prevista nel Contratto una diversa periodicità.

Il primo corrispettivo ricorrente, come definito in Offerta, sarà addebitato al Cliente al momento della trasmissione del Modulo d'Ordine, in conformità a quanto previsto al precedente art 4. I corrispettivi ricorrenti successivi, come definiti in Offerta, saranno addebitati dalla mensilità successiva all'attivazione del Servizio con cadenza mensile anticipata e facendo riferimento alla medesima data di attivazione, come definita al precedente Art 5.4.

I corrispettivi non ricorrenti saranno inseriti da Aruba nella prima fattura mensile utile.

**7.3.** Con l'accettazione delle presenti Condizioni di fornitura, il Cliente acconsente esplicitamente che la fattura gli venga trasmessa da Aruba in formato elettronico, e autorizza Aruba agli addebiti come sopra; inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che i dati della sua carta di credito siano memorizzati dall'Istituto bancario di Aruba anche per effettuare con lo stesso mezzo il pagamento di qualsiasi servizio erogato da Aruba al Cliente.

**7.4** Aruba, con la periodicità prevista dal Contratto, ed al fine di garantirne la continuità di erogazione, chiederà al proprio Istituto bancario di eseguire il pagamento in suo favore dell'importo previsto; in caso di mancato accredito dell'importo previsto, Aruba, a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riserva di effettuare nuovamente detta operazione nei giorni successivi, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 8. In ogni caso, il Cliente riconosce che Aruba non può escludere eventuali errori e/o altri eventi imputabili agli istituti bancari coinvolti nelle dette transazioni o pagamenti con carta di credito e solleva ora per allora Aruba da ogni e qualsiasi responsabilità per tali ipotesi.

**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 dei soli importi specificamente contestati con reclamo, limitatamente al tempo in cui è pendente il reclamo o pendente 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. Una volta chiuso il reclamo, restano ferme le conseguenze del ritardato pagamento delle somme che all'esito di tali procedure dovessero risultare dovute. Se la contestazione degli addebiti di cui al reclamo ha 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.

**8.3** Fermo quanto previsto al precedente comma 1 del presente articolo, e fatte salve le altre ipotesi di sospensione del Servizio previste dal Contratto, nel caso di ritardo nel pagamento, Aruba avrà il diritto di sospendere o limitare il Servizio decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente. Aruba circoscriverà tale misura, per quanto tecnicamente fattibile, allo specifico Servizio interessato dal mancato pagamento, a meno 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 e ai sensi dell'art 1456 c.c., fermo restando l'obbligo del Cliente al versamento delle somme dovute ad Aruba. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto ad Aruba di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella Documentazione Informativa.

**8.4** Fermo restando quanto sopra, anche ai sensi dell'art. 1460 c.c., Aruba si riserva di non consentire al Cliente di far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo qualora lo stesso non sia in regola con i pagamenti previsti dal Contratto. Resta inteso che l'eventuale pagamento tardivo non posticipa la scadenza successiva.

## 9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba

**9.1** Aruba declina qualsiasi responsabilità sia verso i propri Clienti sia verso terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da:

- a) caso fortuito e forza maggiore come, a mero titolo esemplificativo per: 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 di cui il Cliente si è dotato o comunque di quelli dal medesimo utilizzati ove non forniti da Aruba con il Contratto;
- c) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati da Aruba;
- d) errata utilizzazione o utilizzazione non conforme alle presenti Condizioni di fornitura;
- e) eventi non previsti e non altrimenti 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** Resta inteso che - salvo quanto espressamente garantito inclusi gli indicatori specifici di qualità del Servizio - Aruba assume obbligazioni di mezzi e non di risultato; a tale proposito, il Cliente prende atto ed 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 stessa 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, Aruba, pertanto, non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale.

**9.3** Aruba dichiara fin da ora di non svolgere alcuna attività di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti immessi dal Cliente nella rete. Per questo motivo, non esercitando alcun controllo preventivo, non è posto a carico di Aruba alcun 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 sia adatto perfettamente a scopi particolari. Inoltre, per la struttura specifica della rete, in cui molte entità sono coinvolte, nessuna garanzia può essere data sulla costante fruibilità del Servizio. 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. Salvi i diritti del Consumatore, ed i casi di dolo e colpa grave, in caso di mancato rispetto da parte di Aruba di tali standard qualitativi, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, Aruba risponderà con gli indennizzi previsti dalla medesima Carta dei Servizi. In qualsiasi ipotesi di violazione o inadempimento del Contratto imputabile ad Aruba, la stessa risponde nei limiti di quanto versato dal Cliente per la fruizione del Servizio interessato dall'evento dannoso.

## 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.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, 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 eventualmente da lui immesso nella rete Internet, anche per il tramite dei servizi offerti da Aruba, 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 di sistemi di Aruba o di terzi;
- g) per quanto non oggetto della fornitura, fruire del Servizio utilizzando solo 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, fornendo in ordine ad essi 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, impegnandosi a comunicare prontamente ad Aruba anche ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'ordine. Aruba si riserva la facoltà di verificare i dati e/o le informazioni fornite dal Cliente richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere. Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione, Egli prende atto ed accetta che sarà ritenuto, anche penalmente, responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e *subendi* da Aruba e/o da terzi in conseguenza dell'inesattezza e/o falsità delle informazioni comunicate, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere 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** Resta inteso che è onere del Cliente fornire e curare l'aggiornamento dei dati e l'indirizzo e-mail del Referente della Linea e che pertanto sarà considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni conseguenti all'inesattezza, falsità e/o mancato aggiornamento delle informazioni comunicate.

Il Cliente dichiara inoltre di aver raccolto dal Referente della Linea i consensi necessari al trattamento dei dati personali ai sensi della vigente normativa e manleva Aruba da ogni eventuale pretesa.

**10.2.3** 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** L'accesso all'area riservata avviene tramite l'utilizzo delle Credenziali di accesso. Il Cliente prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue Credenziali di accesso potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua posta elettronica, pertanto, Egli si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Egli sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Aruba e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto ad Aruba l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle Credenziali di accesso.

## 11. Assistenza e manutenzione

**11.1** L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate sul sito <https://assistenza.aruba.it/home.aspx> e sulla Carta dei Servizi. In caso di interventi presso il domicilio del Cliente saranno concordati la data e l'orario secondo quanto meglio specificato al seguente link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx> e 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 disfunzioni dal medesimo rilevate per il Servizio. Aruba farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente, compatibilmente agli orari in cui è fornita l'attività di assistenza ed indicati sul sito <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

**11.2** Aruba potrà effettuare eventuali interventi "personalizzati" e, in ogni caso, interventi 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; il Cliente, prende atto ed accetta che detto intervento avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri: a) tipo di intervento richiesto; b) ordine di arrivo della richiesta di intervento; c) carattere di priorità della richiesta di intervento.

Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento personalizzato richiesto il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Aruba. Inoltre, in tali casi, il Cliente dichiara di essere consapevole che l'intervento presenta rischi per il corretto funzionamento del Servizio, che l'obbligazione di Aruba per tale intervento è un'obbligazione di mezzi e che pertanto il Cliente stesso si fa carico di detto intervento e dei relativi costi a proprio esclusivo rischio.

**11.3** Aruba S.p.a. si impegna a garantire un livello di professionalità adeguato alla prestazione delle attività richieste, secondo la regola d'arte e comunque con la prescritta diligenza e per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto, ed al contempo non acquisisce e/o memorizza informazioni presenti negli archivi del Cliente.

**11.4** Il Cliente prende atto ed accetta che Aruba possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione straordinaria legati a fatti eccezionali e non prevedibili. Aruba altresì informerà il Cliente in anticipo ed in modo adeguato di eventuali sospensioni e/o limitazioni del Servizio dovute ad interventi di manutenzione ordinaria; detta comunicazione indicherà altresì la durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto per ottenere assistenza nonché ulteriori dettagli. In tali casi Aruba non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio. Aruba non sarà ritenuta responsabile 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 disfunzioni nel 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** Fatto salvo quanto previsto in altre clausole del presente Contratto ed in particolare al precedente art 8.3, Aruba, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere o interrompere il Servizio, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto – quanto ai casi di violazione dell'obbligo di pagamento secondo quanto indicato all'art. 8;
- si verificano casi di forza maggiore o circostanze che impongano di eseguire 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 quando Aruba, a sua discrezione, abbia valutato che una volta siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione.

**12.2** In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione di Aruba per il risarcimento del danno. Resta inteso che in tali casi, Aruba non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale; il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Aruba a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

**12.3** In caso di sospensione o cessazione del servizio per motivi non tecnici in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, in conformità alle disposizioni del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (v. Delibera 347/18/CONS), Aruba corrisponderà, automaticamente un indennizzo al Cliente nella misura e secondo le modalità indicate sulla Carta dei Servizi, sempre che il fatto sia imputabile ad Aruba e ferma restando il diritto di Aruba di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

### 13. Recesso

**13.1** Il Cliente "Consumatore" può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli 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 indicarne le ragioni. Nello specifico il Consumatore dovrà manifestare espressamente la volontà di recesso, utilizzando il modulo presente al link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere dal contratto, inviando la comunicazione di recesso 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) o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it> inserendo in ogni caso chiari riferimenti identificativi del Contratto ed allegando copia del documento di identità. Qualora il Consumatore eserciti tale diritto di recesso, Aruba rimborserà al Cliente, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere dal presente contratto, tutti i pagamenti ricevuti, mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per il pagamento, ovvero con modalità concordate con il Cliente per le quali questi non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Nel caso in cui il Cliente, ove consentito da Aruba, abbia chiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato, il Cliente sarà tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Aruba del suo esercizio del diritto di recesso; in difetto di tale espressa richiesta del Cliente, l'attivazione è posticipata e il termine di attivazione è sospeso fino alla scadenza dei 14 giorni.

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** Fermo quanto sopra, il Cliente, avrà facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, 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) o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>. Tale comunicazione dovrà contenere chiari riferimenti identificativi del Contratto e copia del documento di identità del Cliente o suo legale rappresentante. 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 (i) al recupero dei costi sostenuti e/o da sostenere, secondo quanto chiarito nel Contratto ed in particolare alla pagina Trasparenza Tariffaria (link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>), per la dismissione, o se del caso, il trasferimento della linea di accesso, (ii) alla restituzione totale o parziale di sconti nei limiti consentiti e (iii) al pagamento dei ratei residui per gli apparati e per prestazioni e/o servizi accessori, in conformità a quanto stabilito dall'art. 1 del dal D.L. 7/2007 convertito nella L. 40/2007 e sue modifiche. Il Cliente è comunque tenuto a versare ad Aruba il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso.

**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: la banda minima in *downloading* e in *uploading*, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Se, attraverso il servizio ufficiale di verifica gratuita e misura certificata della qualità - con il software Ne.Me.Sys - del Servizio denominato Misura Internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)) nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli garantiti per il Servizio, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, può presentare reclamo circostanziato ad Aruba mediante comunicazione tramite raccomandata a/r. da inviare ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto 4, 52011 Bibbiena (AR) o PEC, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure, trasmettere telematicamente il certificato ad Aruba tramite lo stesso 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 e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti per il Servizio di accesso ad Internet, potrà recedere senza penali dal Contratto per tale Servizio, mediante comunicazione da inviare ad Aruba con raccomandata A/R o PEC, oppure con le modalità rese disponibili dallo stesso cit. servizio di verifica gratuita della qualità. Il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, il Cliente potrà aderire, se disponibile, ad una offerta di Aruba a prezzo inferiore con la stessa tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche conformi a quelle riscontrate.



**13.4** Resta inteso che l'esercizio del 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 fornendone comunicazione al Cliente con 60 giorni di anticipo, 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.

Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale di Aruba, da eseguirsi con lettera raccomandata a.r. 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 tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute da Aruba a titolo di penale fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, senza che lo stesso possa 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 30 (trenta) 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 trasferimento della linea

**16.1** Il Cliente già 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. Laddove si può dar corso a 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** Il buon fine della procedura di Migrazione presuppone anzitutto che il Cliente fornisca al *recipient* il codice identificativo della linea da trasferire, che serve ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso impiegata e il servizio da trasferire (Codice di trasferimento dell'utenza). Il Codice di trasferimento dell'utenza è fornito dal *donating* in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via fax o e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche 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** L'eventuale richiesta di Migrazione va presentata al *recipient* che sulla base del Codice di trasferimento dell'utenza ne verifica la fattibilità. Nei casi di applicabilità della Migrazione, la formalizzazione della richiesta nelle modalità indicate dal *recipient* su apposito modulo, presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata e comporta la 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. Il Cliente prende atto ed accetta che 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 anche dalla disciplina di Migrazione, dalla fase di avanzamento della procedura, e 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; in tali casi, ove abbia agito nel rispetto della procedura e non si sia resa responsabile di una Migrazione effettuata contro la volontà del Cliente, Aruba non risponde di eventuali disagi del Cliente e gli oneri economici per il ripristino della situazione precedente sono a carico del Cliente.

## 17. Diritti esclusivi di proprietà

**17.1** 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 che voglia presentare formale reclamo scritto ad Aruba, può inviare 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>, o anche valersi della possibilità di inoltrare via web il reclamo tramite il link <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>. Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al 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 od i tempi necessari per la risposta.

## 19. Attestazione delle operazioni – registro LOG

Il Cliente prende espressamente atto ed 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. Il Cliente è informato ed accetta che 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 provare fatti relativi alla conclusione per via telematica del Contratto, comunicazioni telematiche al/dal Cliente in relazione al Contratto medesimo, e/o 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, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, tramite la piattaforma telematica denominata "ConciliaWeb", secondo quanto meglio 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". La Domanda di Conciliazione può essere inviata anche tramite 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>.

In alternativa il Consumatore può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione 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. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo, 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, e purché per il medesimo oggetto non sia già stata adita l'Autorità giudiziaria. 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 osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), 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) e 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); esse si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia, nei limiti in cui ciò sia compatibile alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del Contratto.

## 21. Condizioni per la fornitura degli Apparati

**21.1** Salvo sia diversamente indicato, 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. Il canone di locazione degli Apparati è indicato nella relativa Offerta.

**21.2** Gli Apparati Aruba, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire il del Servizio seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso e si impegna a mantenerli 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. Resta inteso che 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, Aruba si riserva di ritirare l'Apparato a proprie spese entro il termine di 30 giorni; in difetto il Cliente ne acquisisce la proprietà, a titolo gratuito.

**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 nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo dal contratto di locazione per la fornitura degli Apparati, 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.

**21.6** Resta espressamente inteso che in caso di recesso del Cliente dal contratto limitatamente alla fornitura degli Apparati, costituisce onere del Cliente dotarsi delle apparecchiature idonee per poter usufruire del Servizio (come previsto nella Documentazione Informativa disponibile al link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx>) e che pertanto Aruba non potrà essere considerata responsabile – ad alcun titolo – per la non corretta fruizione del Servizio di connessione ad Internet imputabile all'inadeguatezza delle apparecchiature scelte in autonomia dal cliente.

**21.7** Se per fruire del Servizio il Cliente utilizza apparati non oggetto del Contratto, il Cliente oltre a garantire quanto stabilito all'art. 10.1 lettera g), provvede a proprie cure e spese ad assicurarne il corretto funzionamento, e la compatibilità con i sistemi e il Servizio di Aruba e in specie la conformità alle specifiche tecniche e 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), e fornisce in ordine ad essi tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ad Aruba e suoi incaricati per garantire il collaudo e funzionamento del Servizio, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile ad Aruba.

## 22. Buoni sconto

**22.1** Per i Servizi facenti parte delle iniziative di volta in volta indicate sul sito <https://fibra.aruba.it>, il Cliente che abbia i requisiti riportati e ivi specificati potrà beneficiare di un "buono sconto" concessi secondo i termini della relativa promozione.

**22.2** Altresì, il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che il “buono sconto” di cui al precedente comma 1, salvo quanto diversamente specificato da Aruba riguardo alla relativa promozione:

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

**22.3** Fermo quanto precede, Aruba si riserva il diritto, a proprio insindacabile giudizio, di modificare, sospendere o revocare in qualsiasi momento la possibilità di utilizzo di un “buono sconto”, senza necessità di alcun preavviso e/o comunicazione.

## 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** Il Cliente prende atto ed accetta che 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;

## 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.