

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SEV SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FTTH/FWA

DEFINIZIONI

AgCom indica l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Apparato: indica il dispositivo che consente al Cliente di accedere alla Rete e di fruire del Servizio di Connettività, avente le caratteristiche descritte nella Scheda Caratteristiche del Servizio (a titolo esemplificativo, modem e ogni altra analoga soluzione integrata hardware e software). L'Apparato viene fornito da SEV al Cliente in comodato d'uso.

Carta dei Servizi: indica il documento che disciplina la qualità del Servizio di Connettività ed i principi che regolano il rapporto tra il Cliente ed il Fornitore, reperibile all'indirizzo <https://www.seviren.it/sev-connettivita-gas/> e <https://www.seviren.it/sev-connettivita-luce/>.

Cliente: si intende il cliente privato, persona fisica, che conclude con SEV il Contratto per l'erogazione del Servizio di Connettività, ad uso personale, con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta.

Condizioni Generali: indica le presenti condizioni generali di contratto, che si applicano a tutti i Servizi oggetto del Contratto, a prescindere dalle tecnologie di connettività disponibili (FTTH -Fiber to Home o FWA (Fixed Wireless Access o FTTT Fiber to the Tower) con rete 4G e 5G.

Condizioni Particolari: indica le condizioni particolari di contratto specifiche della tecnologia di connettività oggetto del contratto (FTTH -Fiber to Home, o FWA (Fixed Wireless Access o FTTT Fiber to the Tower) con rete 4G e 5G.

Contratto: il Contratto è costituito dall'insieme dei seguenti documenti: la Sintesi Contrattuale, le presenti Condizioni Generali, le Condizioni Particolari, la Scheda Caratteristiche del Servizio (che variano a seconda della tecnologia di connettività oggetto del Contratto) l'informativa sul trattamento dei dati personali, nonché i relativi documenti di esecuzione, siano essi in formato cartaceo o digitale.

Dispositivo Cliente: indica il dispositivo o i dispositivi (es. tablet, smartphone, PC etc.) che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio di Connettività.

Fornitore: SEV S.p.A., con sede legale a Salerno, in Via Stefano Passaro 1, 84134, C.F. /P.IVA 03916040656, Società sottoposta a direzione e coordinamento di Iren S.p.A (di seguito anche "SEV").

Indirizzo di Attivazione: indica l'indirizzo completo dell'abitazione indicata dal Cliente nel Contratto presso la quale il Tecnico, salvo diversamente previsto, effettuerà la consegna dell'Apparato e la prestazione dei Servizi, alle condizioni previste dal Contratto.

Offerta Commerciale: indica l'offerta relativa al Servizio di Connettività che potrà, di volta in volta, prevedere l'applicazione di specifiche condizioni promozionali, come dettagliate nella Sezione "*Condizioni economiche Offerta SEV Connettività*" della Scheda Caratteristiche del Servizio.

OpNet: indica la società OpNet S.r.l., con sede legale in via Monte Rosa, 91, 20149 Milano, che, per conto del Fornitore, eroga i Servizi.

Operatore wholesale: indica SEV S.p.A., con sede legale a Genova, in Piazza Giambattista Raggi n.7, 16137, C.F. 01178580997, società appartenente al medesimo Gruppo IVA Iren, che fornisce a SEV il Servizio di Connettività erogato da OpNet, per la rivendita da parte di SEV ai Clienti.

Ordine Valido: indica la richiesta di attivazione del Cliente che, a seguito di verifica di fattibilità tecnica con esito positivo, sia stata accettata e presa in carico da Opnet. La data di ricezione dell'Ordine Valido coincide con la data/ora di accettazione e presa in carico da parte di Opnet, risultante dai sistemi wholesale e registrata nei sistemi del Fornitore.

Prezzo: indica il prezzo che il Cliente è tenuto a pagare al Fornitore in base al Contratto.

Rete: indica l'infrastruttura, di cui OpNet ha la piena e legittima disponibilità e per mezzo della quale viene erogato il Servizio di Connettività, che, a seconda della tecnologia di connettività scelta, può essere di tipologia FTTH (Fiber to Home) o FWA (Fixed Wireless Access) con rete 4G e 5G, con le caratteristiche descritte nella corrispondente Scheda Caratteristiche del Servizio.

Servizi: indica, complessivamente, il Servizio di Connettività e il Servizio di Installazione e l'Attivazione Standard.

Servizio di Connettività: indica il servizio di connettività e di accesso diretto alla Rete descritto nella Scheda Caratteristiche del Servizio.

Servizio di Installazione e Attivazione Standard: indica il servizio di installazione e attivazione, descritto e specificato nelle Sezioni 1.3. e 1.4 della Scheda Caratteristiche del Servizio corrispondente alla tecnologia di connettività oggetto del Contratto.

Sito Internet: <https://www.seviren.it/sev-connettivita-gas/> e <https://www.seviren.it/sev-connettivita-luce/>

Tecnico: indica l'operatore che, per conto di SEV, salvo diversamente previsto, consegnerà l'Apparato presso l'Indirizzo di Attivazione e che presterà il Servizio di Installazione e Attivazione Standard.

OGGETTO E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

1. Oggetto

1.1 Le presenti Condizioni Generali si applicano al Contratto avente ad oggetto la fornitura al Cliente del Servizio di Connettività e di Installazione e Attivazione Standard secondo le specifiche tecniche ed ai prezzi indicati nella Scheda Caratteristiche del Servizio e con consegna dell'Apparato in comodato d'uso gratuito.

1.2 L'Apparato e i Servizi possono essere forniti solo all'interno del territorio italiano (esclusi i territori della Repubblica di San Marino e dello Stato città del Vaticano).

Nel caso in cui l'Offerta Commerciale alla quale ha aderito il Cliente preveda il riconoscimento di sconti o bonus in bolletta, nell'ipotesi di contestuale sottoscrizione o titolarità di uno o più contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas con SEV l'applicazione dei relativi benefici decorrerà dal momento dell'attivazione del Servizio di Connettività, ai sensi del successivo art. 3.10, a prescindere dai tempi di attivazione del contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas. L'entità del bonus o sconto e le relative condizioni di accesso, durata e mantenimento sono indicati nella Sezione "*Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività*" della Scheda Caratteristiche del Servizio. Resta inteso che il venir meno dei presupposti previsti per il riconoscimento o il mantenimento dello sconto o bonus, come indicati nelle Condizioni Economiche, comporterà la cessazione dell'applicazione del relativo beneficio a decorrere dalla data in cui tali presupposti non risultino più soddisfatti. In ogni caso, la mancata attivazione, l'eventuale ripensamento o la cessazione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas non producono effetti sul presente Contratto di connettività, che rimarrà valido ed efficace, fermo restando quanto previsto nelle Condizioni Economiche in merito alla permanenza o cessazione degli eventuali sconti o bonus. Restano salvi gli sconti o bonus già riconosciuti al Cliente fino alla data in cui vengano meno i relativi presupposti.

2. Conclusione del Contratto - Condizioni sospensive

- 2.1** Il Contratto si conclude, anche mediante scambio di corrispondenza o web form sul Sito Internet, nel momento in cui il Fornitore dopo aver formulato la proposta sia venuto a conoscenza dell'avvenuta accettazione da parte del Cliente. La proposta del Fornitore si intenderà priva di efficacia qualora il Cliente non trasmetta la relativa accettazione al Fornitore con le modalità indicate nel Contratto ed entro 7 giorni dalla data della proposta stessa.
- 2.2** A seguito della conclusione del Contratto l'efficacia dello stesso è subordinata e al positivo accertamento della sussistenza delle condizioni di fattibilità tecnica che consentano la fornitura dei Servizi, secondo quanto indicato al successivo art. 3 (condizione sospensiva). Qualora SEV accerti il mancato avveramento della predetta condizione sospensiva, il Contratto, anche se già concluso, rimarrà privo di efficacia e SEV provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente.

3. Installazione - Attivazione del Servizio di Connettività

- 3.1** Prima della conclusione del Contratto SEV verificherà da remoto la sussistenza della copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione. Successivamente, in circa 15 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, SEV, per tramite del Tecnico, mediante apposito link web per la prenotazione, trasmesso via sms o telefonicamente concorderà con il Cliente, l'appuntamento per la consegna dell'Apparato e la contestuale esecuzione del Servizio di Installazione e Attivazione Standard, salvo, il caso in cui il Cliente si avvalga della facoltà, prevista per i Servizi Connettività FTTH, di utilizzare un apparato proprio ai sensi della sezione "Apparato - "Modem libero" delle Condizioni Particolari (tecnologia FTTH).
- 3.2** Nel corso dell'intervento, il Tecnico verificherà: (i) l'effettiva copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione e tipologia della stessa; (ii) la sussistenza delle condizioni di fattibilità tecnica; (iii) la correttezza dei dati forniti dal Cliente; (iv) la fattibilità del Servizio di Installazione e Attivazione Standard o l'eventuale necessità e/o opportunità di eseguire uno o più servizi o interventi ulteriori non compresi nel Servizio di Installazione e Attivazione Standard.
- 3.3** Il Cliente si impegna a cooperare attivamente ai fini dell'installazione e dell'attivazione del Servizio, rendendosi reperibile ai recapiti indicati e garantendo l'accesso ai locali nelle date e fasce orarie concordate. Qualora l'attivazione non possa essere completata per irreperibilità del Cliente, mancato rispetto degli appuntamenti, rifiuto di accesso o altre cause a lui imputabili, la condizione sospensiva si intenderà non avverata per fatto imputabile al Cliente e SEV potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., restando esclusa ogni responsabilità per la mancata attivazione del Servizio.
- 3.4** Valutata positivamente da parte del Tecnico la disponibilità di copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione e la fattibilità tecnica, il Tecnico procederà all'installazione e configurazione dell'apparato fornito da SEV ovvero dell'apparato di proprietà del Cliente, e alle ulteriori attività descritte nella Scheda Caratteristiche del Servizio, effettuando i relativi test funzionali. Completate con successo l'installazione e la configurazione dell'apparato, la condizione sospensiva di cui all'articolo 2.2 s'intenderà avverata e il Servizio di Connettività inizierà a decorrere e SEV ne darà comunicazione al Cliente mediante invio di apposita email.

Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione dell'installazione e configurazione dell'apparato e dell'attivazione del Servizio di Connettività, risultino necessarie opere o interventi ulteriori non compresi nel Servizio di Installazione e Attivazione Standard (a titolo esemplificativo e non esaustivo, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina e spostamento della presa all'interno dell'abitazione) il Tecnico li indicherà al Cliente. Tali opere o interventi dovranno essere eseguiti a cura e spese del Cliente entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla relativa indicazione. Fino al completamento degli stessi, il processo di attivazione resterà sospeso.

Qualora il Cliente non provveda nei termini sopra indicati, SEV potrà dichiarare il Contratto risolto per impossibilità di attivazione imputabile al Cliente, restando esclusa ogni responsabilità per la mancata attivazione del Servizio. Nel caso in cui il Cliente richieda al Tecnico l'esecuzione delle suddette opere o interventi, l'eventuale incarico dovrà essere conferito ed eseguito direttamente tra il Cliente e il Tecnico. SEV resterà estranea a tale rapporto e non assumerà alcuna responsabilità in ordine alla relativa conclusione ed esecuzione.

Dopo aver fatto eseguire le necessarie opere preparatorie, il Cliente entro il predetto termine di 15 giorni, dovrà contattare SEV per concordare un secondo appuntamento. Il Tecnico, nel corso di questo secondo appuntamento, verificherà la corretta esecuzione delle attività o interventi ulteriori indicati nel rapporto del Tecnico di cui al precedente art. 3.6 e, in caso di esito positivo, procederà con l'installazione e configurazione dell'apparato. Il Cliente prende atto e accetta che l'esecuzione delle opere preparatorie non comporta automaticamente la possibilità di procedere all'installazione e che l'eventuale installazione resta subordinata all'esito positivo della verifica tecnica effettuata dal Tecnico. In caso di esito negativo della verifica, il Tecnico ne darà comunicazione al Cliente e SEV non potrà essere ritenuta responsabile per l'impossibilità di procedere all'installazione, restando a carico del Cliente ogni ulteriore attività necessaria a rendere idonei i locali.

- 3.5** Subordinatamente all'avveramento della condizione sospensiva indicata al precedente art. 2.2, SEV si impegna a completare l'attivazione del Servizio di Connettività entro 90 giorni dalla conclusione del Contratto, salvo non sia diversamente indicato nella Sezione "Attivazione del Servizio di Connettività" della Scheda Caratteristiche del Servizio. Nel caso in cui siano necessarie opere preparatorie ai sensi del precedente art. 3.5, il predetto termine decorrerà dalla data di completamento delle predette attività da parte del Cliente. SEV non sarà responsabile di eventuali ritardi derivanti da omessa o ritardata disponibilità del Cliente per la fissazione degli appuntamenti previsti dal presente art. 3 o da eventuali altre inadempienze del Cliente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura di informazioni non corrette o parziali oppure il ritardo nell'ottenimento di eventuali autorizzazioni per i casi in cui l'installazione debba avvenire su parti comuni condominiali o, comunque, su parti esterne dell'immobile.

- 3.6** Per attivazione del Servizio si intende il momento in cui il Servizio di Connettività è realmente disponibile all'uso presso l'Indirizzo di Attivazione.

4. Diritto di ripensamento del Cliente

- 4.1** In virtù di quanto previsto dall'art. 52 del Capo I del Titolo III della Parte III del Codice del Consumo di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii (di seguito il "Codice del Consumo"), il Cliente che abbia concluso il Contratto attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, dispone, secondo quanto di seguito stabilito, di un periodo di 14 giorni (o di 30 giorni nei casi di cui all'art. 52 comma 1 bis del Codice del Consumo) per esercitare il diritto di ripensamento.
- 4.2** Il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento decorre dalla data di conclusione del Contratto ai sensi del precedente art. 2.1.
- 4.3** Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio a SEV di una comunicazione in cui il Cliente esprime la propria volontà di recedere dal Contratto, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento predisposto da SEV e facente

parte del Contratto.

4.4. La comunicazione di ripensamento dovrà essere inoltrata a SEV con le seguenti modalità alternative:

1. a mezzo del servizio postale al seguente recapito: SEV S.p.A. - Ripensamento - Connettività - Via Stefano Passaro 1, 84134 Salerno;
2. a mezzo di posta elettronica, a ripensamento.connettivita@seviren.it.
3. A mezzo webform raggiungibile sul sito internet

4.5 Resta inteso che il Cliente può chiedere formalmente l'attivazione del Servizio di Connettività durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente art. 4.1, fermo restando che, in tal caso, ove il Cliente esercitasse tempestivamente il diritto di ripensamento ai sensi del presente art. 4, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a SEV un importo proporzionale alle attività prestate ed ai servizi erogati fino al momento in cui il Cliente ha informato SEV dell'esercizio del diritto di ripensamento; in particolare, il Cliente sarà tenuto a rimborsare a SEV i costi di installazione e attivazione effettivamente sostenuti fino al momento della comunicazione di esercizio del diritto di ripensamento e relativi alle attività già eseguite, nei limiti del contributo di attivazione previsto dall'offerta economica; qualora tali attività siano state eseguite solo parzialmente, l'importo dovuto sarà determinato in misura proporzionale.

4.6 In tutti i casi ripensamento di cui al presente art. 4, trovano applicazione dell'art. 2 delle Condizioni Particolari ("Gestione dell'Apparato in caso di cessazione del Contratto").

5 Obblighi del Cliente

- 5.1 Il Cliente autorizza SEV ad avvalersi del Tecnico per l'esecuzione dei Servizi e si impegna a garantire allo stesso l'accesso presso l'Indirizzo di Attivazione nel giorno e nell'orario concordato ai sensi del precedente art. 3.2.
- 5.2 Il Cliente accetta la soluzione tecnica di installazione adottata dal Tecnico e si impegna a fornire al Tecnico tutte le informazioni necessarie ai fini della esecuzione dei Servizi, nonché a comunicare a SEV ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini della esecuzione degli stessi.
- 5.3 Il Cliente si impegna a custodire e mantenere l'Apparato nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili in materia di sicurezza.
- 5.4 Il Cliente garantisce di essere in possesso di tutte le autorizzazioni per i casi in cui l'installazione debba avvenire su parti comuni condominiali o, comunque, su parti esterne dell'immobile.
- 5.5 Il Cliente assume tutti gli obblighi previsti in capo al comodatario dagli articoli 1803 e ss. del codice civile.

CORRISPETTIVO, RITARDO NEL PAGAMENTO

6 Prezzo, Modalità di fatturazione e Pagamento

6.1 I Servizi vengono erogati nei confronti del Cliente alle condizioni economiche indicate nella tabella presente nella Sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" della Scheda Caratteristiche del Servizio e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Internet. Il corrispettivo per la fornitura dei Servizi dovrà essere pagato dal Cliente per intero, entro il termine indicato nella fattura, con addebito automatico e ricorrente effettuato direttamente sulla carta di credito appartenente ai circuiti indicati nel Contratto (sono escluse le carte di credito prepagate) o sul conto corrente bancario.

6.2 In caso di pagamento mediante addebito ricorrente sulla Carta di Credito, il Cliente riceverà una e-mail da parte di SEV S.p.A. contenente apposito link per accedere al portale sicuro NEXI ove il Cliente potrà:

-registrare la propria Carta di Credito come mezzo di pagamento, mediante inserimento dei relativi dati richiesti (dati intestatario della Carta di Credito; numero carta; data di scadenza; CVV), e

- autorizzare l'addebito ricorrente del canone mensile e del contributo di attivazione o della relativa rata sulla medesima Carta di Credito.

Il Cliente dovrà utilizzare quale metodo di pagamento esclusivamente Carte di Credito a sé intestate. Viene in ogni caso esclusa ogni responsabilità in capo a SEV per il caso di indebito utilizzo da parte del Cliente di Carte di Credito di terzi. In caso di pagamento tramite addebito diretto su conto corrente SEPA, il Cliente che abbia adottato questa modalità di pagamento anche nell'eventuale abbinato contratto di fornitura dell'energia elettrica e/o gas oggetto di offerta *bundle* ai sensi del precedente art. 1.2, potrà scegliere di pagare i canoni mensili relativi al Servizio di Connettività e le eventuali rate mensili del contributo di attivazione congiuntamente al pagamento della fornitura dell'energia elettrica e/o del gas, all'interno della relativa bolletta periodica, mediante addebito diretto sul conto corrente SEPA indicato per la fornitura dell'energia elettrica e/o del gas e con le relative tempistiche di pagamento. In tal caso, il pagamento congiunto mediante addebito diretto sul conto corrente SEPA indicato per la fornitura dell'energia elettrica e/o del gas verrà avviato contestualmente all'attivazione del Servizio di Connettività e permarrà in essere fino a) alla data di cessazione, per qualsivoglia motivo, del Contratto e/o del contratto di fornitura di energia elettrica e/o del gas abbinato, oppure b) alla richiesta espressa scritta del Cliente di cessare la fatturazione congiunta. Resta inteso che in caso di cessazione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas o di cambiamento delle relative modalità di pagamento, il pagamento congiunto dei canoni mensili dovuti in relazione al Servizio di Connettività nella bolletta non sarà più attuabile e il Cliente riprenderà a pagare i canoni mensili residui mediate addebito sul conto corrente SEPA indicato per la connettività con le tempistiche indicate nella Scheda Caratteristiche del Servizio. Alcune delle Offerte di connettività abbinata ai contratti di fornitura dell'energia elettrica o del gas potranno essere acquistate solo mediante pagamento congiunto di entrambi i contratti con addebito diretto su un unico conto corrente bancario (SEPA).

6.3 Resta inteso che, a seconda della specifica Offerta Commerciale acquistata, potranno applicarsi di volta in volta le specifiche condizioni particolari previste nella Sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" Scheda Caratteristiche del Servizio in deroga alle presenti Condizioni Generali.

6.4 L'eventuale costo delle operazioni di pagamento dipende dalle condizioni contrattuali in essere tra il Cliente e la Banca.

6.5 La fatturazione del canone fisso mensile e del rateo del contributo di attivazione, ove previsto, avverrà su base mensile anticipata. Ciascuna fattura mensile, recante l'indicazione della data di esecuzione dell'addebito, sarà inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente.

6.6 La durata del Contratto decorre dal giorno in cui viene attivato il Servizio di Connettività.

6.7 Gli importi indicati nella tabella contenuta nella Sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" della Scheda Caratteristiche del Servizio verranno addebitati come di seguito precisato:

A. FATTURAZIONE INIZIALE

- in caso di attivazione entro il giorno 10 del mese verranno emesse tre fatture

- (i) una fattura avente ad oggetto la quota una tantum del contributo di attivazione, se prevista dall'Offerta;
- (ii) Una fattura avente ad oggetto la quota di canone del Servizio di Connettività calcolata proporzionalmente in base ai giorni intercorrenti tra la data in cui è avvenuta l'attivazione e l'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta l'attivazione, nonché la prima rata mensile del contributo di attivazione, integralmente scontata, come previsto nella tabella della Sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.
- (iii) Una fattura avente ad oggetto il canone del Servizio di Connettività per il mese successivo a quello in cui è avvenuta l'attivazione

- In caso di attivazione successivamente al giorno 10 del mese verranno emesse due fatture:

- (i) una fattura avente ad oggetto la quota una tantum del contributo di attivazione, se prevista dall'Offerta;
- (ii) Una fattura avente ad oggetto la quota di canone del Servizio di Connettività calcolata proporzionalmente in base ai giorni intercorrenti tra la data in cui è avvenuta l'attivazione e l'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta l'attivazione; la prima rata mensile del contributo di attivazione, integralmente scontata, come previsto nella tabella della Sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi; e il canone del Servizio di Connettività per il mese successivo a quello in cui è avvenuta l'attivazione ;

B) contenuti nelle fatture successive alla prima fatturazione:

- (i) canone mensile per il Servizio di Connettività, in via anticipata;
- (ii) (ii) n. 23 rate mensili del contributo di attivazione integralmente scontata, come previsto nella tabella della Sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" della Scheda Caratteristiche del Servizio.

SEV invierà le fatture in formato elettronico e/o tramite posta ordinaria, all'e-mail o all'indirizzo postale indicati nel Contratto. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

6.8 Ai riferimenti e contatti indicati nella Scheda Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà altresì ottenere informazioni aggiornate in merito alla tariffa applicabile, ai costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate.

7 Ritardato pagamento - Mancato pagamento - Sospensione

7.1 In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento rispetto al termine fissato in fattura SEV potrà: (i) richiedere il rimborso dei costi operativi sostenuti e documentabili; (ii) applicare gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3,5 punti percentuali; (iii) sospendere i Servizi in caso di mancato pagamento, totale o parziale, di due canoni mensili, previo preavviso di almeno 15 giorni. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

A decorrere dalla data di sospensione del Servizio di Connettività, il Cliente ha 20 (venti) giorni per provvedere al pagamento degli importi dovuti e trasmetterne prova a SEV. In tal caso, SEV procederà alla riattivazione del Servizio di Connettività. Il Cliente potrà inviare prova dell'avvenuto pagamento al numero verde 800 608 014 o all'indirizzo e-mail dimostratopagamento.connettivita@seviren.it

Decorso il predetto termine di 20 giorni, in caso di perdurante insolvenza del Cliente, SEV procederà a risolvere il Contratto, addebitando al Cliente il costo di disattivazione, i canoni mensili nel frattempo maturati e le eventuali rate residue del contributo di attivazione. Resta inteso che, in caso di intervenuta risoluzione e disattivazione definitiva, il Servizio di Connettività non potrà essere riattivato e l'eventuale ripristino potrà avvenire solo mediante nuova attivazione, alle condizioni economiche e contrattuali vigenti al momento della nuova richiesta

7.2 Il Cliente prende atto sin da ora che eventuali fatture non pagate, in tutto o in parte, potranno essere saldate tramite una delle modalità di pagamento disponibili tramite l'applicazione "IrenYou" (bonifico o carta di credito-) fermo restando che non viene sostituita la modalità di addebito ricorrente prescelta dal Cliente e che continuerà ad operare in relazione alle fatture successive.

7.3 La contestazione degli addebiti in fattura può avvenire telefonicamente al numero Verde 800 608 014 – interno 3 dalle 08:30 alle 19:00 dal lunedì al sabato; o a mezzo raccomandata A/R al seguente recapito SEV S.p.A. - Gestione Clienti – Connettività – Via Stefano Passaro 1, 84134 SALERNO; entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

7.4 Nel caso in cui il Cliente non avrà provveduto a corrispondere quanto non oggetto di contestazione, SEV, previa comunicazione all'interessato con preavviso di almeno 15 giorni, avrà la facoltà di sospendere il Servizio erogato sino al pagamento di tali importi.

AGEVOLAZIONI DEDICATE A PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTI

8 Condizioni economiche favorevoli per Clienti con disabilità

8.1 SEV riserva specifiche agevolazioni ai Clienti affetti da sordità e/o da cecità totale o parziale, e/o da altre disabilità, o ai Clienti nel cui nucleo familiare sia presente una persona con tali disabilità nei casi e nel rispetto della disciplina regolamentare applicabile.

La richiesta di applicazione delle predette agevolazioni potrà essere presentata a SEV con le modalità indicate nella sezione "Agevolazioni riservate ai Clienti con disabilità" delle "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" contenute nella Scheda Caratteristiche del Servizio, che dettaglia le specifiche agevolazioni riconosciute da SEV e le relative condizioni di accesso.

QUALITÀ DELLA CONNESSIONE E RIMEDI IN CASO DI DIFFORMITÀ

9 Qualità del Servizio fornito

9.1 La Carta dei Servizi indica i criteri e gli standard di qualità dei Servizi a cui si attiene SEV, - nonché gli indennizzi previsti in caso di mancata osservanza degli stessi. Il Servizio di Connettività viene fornito secondo gli standard indicati nella Scheda Caratteristiche del Servizio e/o nella Carta dei Servizi consultabile all'indirizzo <https://www.seviren.it/sev-connettivita-gas/> e <https://www.seviren.it/sev-connettivita-luce/> salve diverse previsioni del Contratto, ove non peggiorative per il Cliente.

9.2 Il Cliente prende atto ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dipende da molteplici e variabili fattori tecnici e ambientali, ivi incluso, a titolo

esemplificativo, dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, delle caratteristiche dei dispositivi utilizzati dal Cliente e i fenomeni di attenuazione del segnale. In considerazione di tali variabili, il Fornitore non può garantire il costante raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nella Scheda Caratteristiche del Servizio, fatti salvi gli obblighi di legge.

- 9.3 In conformità con le politiche del proprietario della Rete, il Fornitore attua politiche di distribuzione democratica e non discriminatoria delle risorse di rete per consentire un'ottimale fruizione del Servizio di Connettività da parte di tutti i Clienti e, al fine di prevenire una congestione della Rete o di mitigarne gli effetti si riserva, nei limiti in cui ciò sia necessario per salvaguardare l'accesso alla rete e la sua fruibilità a favore di tutti i clienti, di introdurre misure temporanee e non discriminatorie di gestione del traffico e/o altre misure tecniche equivalenti che potrebbero incidere sulle prestazioni del Servizio. Le misure eventualmente applicate, le relative condizioni di attivazione e i possibili effetti sulla fruizione del Servizio sono pubblicati e aggiornati nella sezione dedicata del Sito Internet (Trasparenza Tecnica) per ciascuna Offerta, ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

- 9.4 SEV non risponde, di eventuali danni, di qualsiasi natura, subiti dal Cliente in conseguenza di eventi non imputabili a SEV, o derivanti da:

4. (i) fattori esterni o condizioni climatiche idonee a compromettere il funzionamento della Rete; (ii) uso non corretto e non conforme agli obblighi e istruzioni inerenti all'Apparato da parte del Cliente; (iii) applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziali; (iv) malfunzionamenti, guasti e altre problematiche tecniche non imputabile a SEV;
5. altri casi di forza maggiore o caso fortuito.

In caso di interruzione dell'energia elettrica, salvo l'utilizzo di dispositivi alternativi che consentono di sopperire alla mancanza di energia, non sarà possibile fruire dei Servizi.

- 9.5 Il Servizio di Connettività non è disponibile su tutto il territorio nazionale e non è necessariamente disponibile presso l'indirizzo indicato dal Cliente come Indirizzo di Attivazione. Il Fornitore non garantisce la disponibilità del Servizio di Connettività oggetto del Contratto presso l'Indirizzo di Attivazione, né in generale presso alcuno specifico indirizzo o distretto, né su tutto il territorio nazionale. Il Servizio di Connettività è disponibile nelle aree coperte dalla Rete.

10 Rimedi in caso di discrepanza

Il Cliente può consultare i dettagli relativi alle prestazioni fornite dal Servizio di Connettività accedendo alla sezione "*Trasparenza Tecnica*" del Sito Internet, nonché visionando la Sintesi Contrattuale allegata al Contratto e il prospetto informativo predisposto per ciascuna Offerta SEV Connettività di SEV, conformemente all'art. 4 del Regolamento adottato con Delibera AgCom n. 156/23/CONS. SEV pubblica sul proprio Sito Internet, nei termini previsti, i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti relativi agli indicatori di qualità di cui alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, e comunica all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web.

- 10.1 Per verificare il rispetto dei livelli di qualità del Servizio di Connettività il Cliente può utilizzare il software di verifica gratuito "Ne.Me.Sys.", reso disponibile da AgCom tramite la pagina www.misurainternet.it. Qualora, tramite tale servizio, il Cliente accerti valori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati da SEV, potrà trasmettere a SEV il certificato generato da Ne.Me.Sys., avente valore di reclamo circostanziato, secondo le modalità e nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, anche tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area utente di www.misurainternet.it. Qualora, a seguito di un'ulteriore misurazione con Ne.Me.Sys., non risulti il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente potrà procedere come segue:

- 10.1.1 in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in *download* e *upload*, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti dal contratto, il Cliente potrà i) recedere senza costi dal Contratto inviando una comunicazione a SEV con le modalità previste dal successivo art. 17.1; oppure ii) potrà richiedere di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia, proporzionata alla qualità e alle caratteristiche effettive del proprio collegamento, ove disponibile;

- 10.1.2 in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in *download* e in *upload*, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti previsti nel Contratto, il Cliente potrà richiedere l'indennizzo indicato nella Carta dei Servizi oppure avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. La richiesta di indennizzo per mancato rispetto delle velocità minime, ritardo di trasmissione dati e tasso di perdita, deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi prevista precedente punto a).

- 10.2 Il Cliente prende altresì atto che è disponibile il servizio di misurazione istantaneo alla pagina misura-speedtest.it, accessibile tramite browser, per la verifica istantanea della qualità della connessione dell'utente finale (*speed test*); i risultati di tale misurazione non hanno valore probatorio ai fini dell'esercizio del diritto di recesso senza costi e degli altri diritti previsti dal Regolamento adottato con Delibera AgCom n. 156/23/CONS.

UTILIZZO DEI SERVIZI E APPARATO

11 Fruizione dei Servizi e Apparato

- 11.1 Il Servizio di Connettività è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale. È fatto divieto al Cliente di rivendere il Servizio di Connettività o comunque cederlo a terzi a qualsiasi titolo. È altresì escluso l'uso pubblico del Servizio di Connettività che importi la fruizione dello stesso in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico"). Resta, in ogni caso, inteso che il Servizio di Connettività non potrà essere fruito dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

- 11.2 Salvo sia diversamente previsto nelle Condizioni Particolari, l'Apparato viene consegnato al Cliente in regime di comodato d'uso gratuito, che si intende abbinato ed accessorio rispetto al Contratto che termina con la cessazione di quest'ultimo. Il Cliente si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, l'Apparato per tutta la durata del Contratto e ad osservare le disposizioni previste nell'apposita sezione delle Condizioni Particolari ("Gestione dell'Apparato in caso di cessazione del Contratto").

- 11.3 Ciascun Apparato potrà essere utilizzato dal Cliente unicamente per fruire del Servizio di Connettività, seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da SEV ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti.

- 11.4 Il Cliente non potrà rimuovere e/o sostituire e/o manomettere l'Apparato in alcun modo, né cederlo a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. In caso di violazione da parte del Cliente dell'obbligazione di cui al presente art. 11.4, gli interventi di riparazione saranno

effettuati da SEV a spese del Cliente. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sull'Apparato potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da SEV.

- 11.5 Il Cliente non risponde della perdita dell'Apparato dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente autorità giudiziaria. In caso di smarrimento o furto dell'Apparato il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a SEV, a mezzo e-mail a servizio.connettivita@seviren.it o al numero verde 800 608 014. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a SEV entro 7 (sette) giorni a mezzo raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle Autorità competenti. SEV provvederà alla sostituzione gratuita dell'Apparato solo in caso di furto.
- 11.6 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente è esclusivamente responsabile di un uso corretto del Servizio di Connettività e dell'Apparato e si impegna, in particolare, anche per conto di eventuali terzi che utilizzino l'Apparato, a:
- 11.6.1 utilizzare il Servizio di Connettività e l'Apparato in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili, incluse, a titolo meramente esemplificativo, quelle a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche, segreti, riservatezza di dati personali, diffusione di materiali osceni, contro la morale o l'ordine pubblico o tali da arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente o comunque vietati dalla legge;
- 11.6.2 astenersi dal violare tramite l'utilizzo del Servizio di Connettività diritti di terzi, quali, a titolo meramente esemplificativo, diritti di proprietà intellettuale e diritti alla riservatezza;
- 11.6.3 consentire, previo preavviso, al personale di SEV o a terzi da esso incaricati, muniti di documenti di riconoscimento, il pronto accesso ai propri locali per eseguire gli interventi necessari per l'erogazione ed il corretto utilizzo dei Servizi;
- 11.6.4 prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire a SEV di verificare il regolare funzionamento dei Servizi.
- 11.7 Il Cliente si farà carico di installare e rendere operativi eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall). SEV non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.
- 11.8 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente art. 11, SEV potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi, fatta salva ogni altra responsabilità prevista dalle leggi vigenti. SEV potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cc, previo preavviso comunicato a mezzo email senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni di alcun tipo, qualora le predette cause di sospensione non siano state risolte entro un termine di 15 giorni dalla sospensione dei Servizi.

12 Sostituzione dell'Apparato – Sospensione del Servizio – Restituzione dell'Apparato

- 12.1 SEV si riserva il diritto di controllare lo stato d'usura dell'Apparato in possesso del Cliente e, previa comunicazione al Cliente medesimo, di sostituirlo in qualunque momento.
- 12.2 La sostituzione avverrà informando il Cliente e concordando tempi e modalità dell'intervento. In questo caso, si potrebbe avere una temporanea sospensione del Servizio di Connettività, la cui tempistica sarà comunicata al Cliente.
- 12.3 Il Cliente prende atto ed acconsente che SEV potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla Rete, anche in un'ottica di ulteriore sviluppo del Servizio di Connettività, nonché sull'Apparato, anche mediante la sostituzione dello stesso con un modello tecnologicamente più avanzato, ove necessario per consentire la fruizione del Servizio di Connettività.
- 12.4 L'erogazione del Servizio di Connettività da parte di SEV potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, sia a fini manutentivi che di miglioramento delle performance della Rete e del Servizio di Connettività stesso, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 1 giorno. SEV potrà, inoltre, sospendere l'erogazione del Servizio di Connettività senza preavviso in caso di guasti alla Rete o all'Apparato e, in generale, in caso di urgenza, fermo restando l'impegno di SEV a darne comunque informazione il prima possibile al Cliente. Nei predetti casi il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità e/o rimborso dal Fornitore. A seguito della cessazione del Contratto per qualsiasi motivo, il Cliente è tenuto alla restituzione dell'Apparato concesso in comodato, secondo quanto previsto nel presente articolo. Entro 14 giorni dalla cessazione del Contratto, il Cliente potrà richiedere il ritiro dell'Apparato da parte di SEV, mediante l'apposito modulo di richiesta di ritiro allegato al Contratto o disponibile al sito web <https://www.seviren.it/sev-connettivita-gas/> e <https://www.seviren.it/sev-connettivita-luce/> o da inviare all'indirizzo email servizio.connettivita@seviren.it
- 12.5 In caso di cessazione del Contratto, Il Cliente potrà trattenere l'Apparato ovvero restituirlo ad SEV entro 14 (quattordici) giorni da suddetta Cessazione

OBBLIGHI DEL CLIENTE E MANLEVA

13 Obblighi del Cliente

- 13.1 Il Cliente autorizza SEV ad avvalersi del Tecnico per l'esecuzione dei Servizi e si impegna a garantire allo stesso l'accesso presso l'Indirizzo di Attivazione nel giorno e nell'orario concordato telefonicamente ai sensi del precedente art. 3.2, nonché negli ulteriori accessi resi necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto. Il Cliente, inoltre, accetta la soluzione tecnica di installazione adottata dal Tecnico e si impegna a fornire allo stesso tutte le informazioni necessarie ai fini dell'esecuzione dei Servizi, nonché a comunicare a SEV ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini della esecuzione degli stessi.
- 13.2 Il Cliente garantisce di essere in possesso di tutte le autorizzazioni per i casi in cui l'installazione debba avvenire su parti comuni condominiali o, comunque, su parti esterne dell'immobile.
- 13.3 Il Cliente assume tutti gli obblighi previsti in capo al comodatario dagli articoli 1803 e ss. del codice civile, nei limiti di compatibilità con la natura del Contratto e nel rispetto delle disposizioni inderogabili previste dal Codice del Consumo.

14 Manleva

- 14.1 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne SEV da ogni pretesa, azione di terzi conseguenti a un utilizzo illecito del Servizio di Connettività o dell'Apparato da parte del Cliente o di soggetti da questo autorizzati. A titolo esemplificativo, per utilizzo illecito si intende quello attuato in violazione di disposizioni legislative o regolamentari o delle previsioni del Contratto o comunque lesivo di diritti di terzi, ivi inclusa l'eventuale violazione di diritti di proprietà intellettuale e industriali di terzi.

LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

15 Responsabilità tra le Parti e verso terzi; limitazioni

- 15.1 Fermo restando quanto previsto dalle disposizioni inderogabili di legge, SEV non risponderà di alcun danno, derivante al Cliente od a terzi in conseguenza di eventi che non siano imputabili a SEV stessa o che comunque siano dovuti a caso fortuito o forza maggiore.
- 15.2 In particolare, SEV non risponderà di danni, derivanti da: (i) ritardi, sospensioni, interruzioni o malf funzionamento del Servizio di Connettività cagionati da fatto del Cliente o di terzi o dalla disattivazione dell'Apparato ad opera del Cliente; (ii) manomissioni o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da SEV; (iii) uso dell'Apparato non corretto e non conforme alle istruzioni fornite; (iv) interruzione di servizi forniti da altri operatori; (v) contenuti, servizi e/o prodotti forniti da soggetti terzi tramite il Servizio di Connettività; (vi) provvedimenti della Pubblica Amministrazione o dell'autorità giudiziaria o regolamentare (vii) mancata adozione da parte del Cliente di adeguate misure di sicurezza informatica (viii) violazione di regolamenti condominiali e di disposizioni amministrative e/o urbanistiche imputabili al Cliente. Nel caso d'interruzione dell'energia elettrica, salvo in caso di dispositivi alternativi che consentono di sopperire alla mancanza di energia, non sarà possibile fruire dei Servizi.
- 15.3 SEV non assume alcuna responsabilità in merito alle modalità di utilizzo del Servizio di Connettività e dell'Apparato da parte del Cliente, né da parte di terzi, ivi compreso il contenuto o le modalità di comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio di Connettività.
- 15.4 Conformemente a quanto stabilito dall'art. 2048 Cod. civ., SEV non risponde altresì dei danni cagionati da soggetti minori di età sottoposti alla supervisione dei relativi genitori per i danni cagionati in conseguenza di atti illeciti posti in essere attraverso l'uso della rete.
- 15.5 SEV non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di componenti non forniti e/o installati da SEV medesima, ivi inclusi apparati terzi scelti dal Cliente e non assume alcuna responsabilità per interventi di installazione, manutenzione o qualsiasi attività effettuata da terzi non autorizzati o incaricati da SEV, sui Servizi o sull'Apparato.
- 15.6 Il Cliente è responsabile nei confronti di SEV per i danni, diretti ed indiretti, incluso il lucro cessante e i danni all'immagine ed alla reputazione commerciale, e per ogni conseguenza pregiudizievole che dovesse prodursi in capo a SEV per effetto dell'inadempimento di proprie obbligazioni previste dal Contratto.

DURATA, DISDETTA, RECESSO, MIGRAZIONE E RELATIVE SPESE A CARICO DEL CLIENTE

16 Durata del Contratto e disdetta

- 16.1 Il Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dal giorno in cui viene attivato il Servizio e si rinnova a tempo indeterminato, salvo disdetta del Cliente trasmessa, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza del Contratto, in forma scritta mediante lettera raccomandata A/R a: SEV S.p.A. - Ripensamento - Connettività - Via Stefano Passaro 1, 84134 Salerno o a mezzo e-mail all'indirizzo: servizio.connettivita@seviren.it, oppure in modalità telematica tramite l'apposita funzione disponibile nel Sito Internet. SEV informerà, in ogni caso, il Cliente, in forma scritta e con almeno 2 mesi di preavviso rispetto alla scadenza del Contratto, della data di scadenza stessa, nonché delle modalità di disdetta qui previste e delle "migliori tariffe" in quel momento offerte dal Fornitore per il Servizio di Connettività e consultabili nella sezione "Migliori Tariffe" del Sito Internet.

17 Recesso anticipato

- 17.1 Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto inviando comunicazione scritta di recesso mediante raccomandata A/R a: SEV S.p.A. - Ripensamento - Connettività - Via Stefano Passaro 1, 84134 Salerno o mediante e-mail all'indirizzo: richiestarecesso.connettivita@seviren.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di SEV della relativa comunicazione. Il Cliente comunque sarà tenuto a corrispondere gli importi maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché gli eventuali costi di disattivazione ove previsti nella Scheda Caratteristiche del Servizio e nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.
- 17.2 SEV potrà recedere dal Contratto in qualunque momento nei seguenti casi: (i) qualora il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti; (ii) trascorsi i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto; (iii) in conseguenza di variazioni della copertura di rete o intervenuti cambi di tecnologia che incidano sull'erogazione del Servizio di Connettività o di sopravvenuti oggettivi e insormontabili ostacoli tecnici, giuridici o contrattuali non dipendenti da SEV, che rendano oggettivamente impossibile l'erogazione del Servizio di Connettività oggetto del Contratto. Nei predetti casi di recesso, il Cliente non potrà richiedere indennizzi al Fornitore, per qualsivoglia titolo o motivo. SEV in alternativa al recesso potrà proporre al Cliente alcune integrazioni, modifiche o sostituzioni della tecnologia di connessione o negli Apparati, fatto salvo il diritto di SEV di recedere dal contratto qualora il Cliente non accetti le integrazioni, modifiche o sostituzioni proposte. In quest'ultimo caso, al Cliente non sarà addebitato il costo di disattivazione previsto nella Scheda Caratteristiche del Servizio. Il recesso sarà comunicato con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, salvo i casi in cui sussistano sopravvenuti ostacoli tecnici che rendano impossibile la prosecuzione del Servizio di Connettività e non consentano il rispetto del preavviso.

18 Spese di recesso, disdetta e Migrazione

- 18.1 Il Cliente prende atto che, salvo diversamente disposto dalle condizioni dell'Offerta Commerciale cui ha aderito del diritto di recesso di cui al precedente art. 17.1, di disdetta ai sensi del precedente art. 16.1 e di Migrazione verso l'operatore di destinazione (*recipient*) ai sensi della sezione "migrazioni" delle Condizioni Particolari, sarà tenuto a versare a SEV:
- gli importi relativi ai canoni per il Servizio di Connettività maturati sino, rispettivamente, alla data di efficacia del recesso, alla data di scadenza del Contratto oggetto di disdetta o alla data di efficacia del passaggio all'operatore di destinazione (*recipient*) in caso di Migrazione;
 - il costo di dismissione o trasferimento dell'utenza, ove applicabile, determinato in misura non superiore al più basso dei seguenti valori: (i) il prezzo implicito dell'offerta (pari ad una mensilità di canone), e (ii) i costi realmente sostenuti dal Fornitore, e, in ogni caso, nel rispetto della disciplina regolamentare AgCom di volta in volta vigente. Il costo di disattivazione potrà variare a seconda dell'Offerta sottoscritta. Per maggiori dettagli è possibile consultare la sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" della Scheda Caratteristiche del Servizio e la sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Internet;
 - le eventuali rate residue del contributo di attivazione, salva la facoltà del Cliente di scegliere, mediante indicazione nella comunicazione di recesso, se mantenere il pagamento rateale con le medesime modalità sino a quel momento adottate oppure optare per il pagamento in unica soluzione di suddette rate mancanti.
- 18.2 Con riferimento al recesso disciplinato dall'art. 17.1, i costi di disattivazione previsti all'art. 18.1, lett. b) sono dovuti esclusivamente in caso di recesso esercitato entro i primi 24 mesi dalla conclusione del Contratto.

ALTRE VICENDE CONTRATTUALI

19 Variazioni contrattuali e dell'Apparato

19.1 SEV si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto, ivi incluso alle condizioni economiche in misura proporzionata per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche, economiche o gestionali (anche in relazione a modifiche e interventi sulla rete o sulle strutture commerciali); ii) mutamenti nel quadro normativo e regolamentare di riferimento che incidano sull'equilibrio economico e/o in maniera significativa su aspetti organizzativi; iii) necessità di adeguamento a intervenute modifiche normative o a provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'AgCom, ove non siano suscettibili di inserimento automatico; (iv) l'esigenza di assicurare il corretto ed efficiente utilizzo dei Servizi.

Le modifiche contrattuali saranno efficaci decorsi 30 giorni dalla data in cui sono state comunicate al Cliente che potrà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data della predetta comunicazione, recedere dal Contratto senza penali o costi di disattivazione. Il recesso andrà comunicato per iscritto a SEV mediante raccomandata A/R all'indirizzo: SEV S.p.A. - Ripensamento - Connettività - Via Stefano Passaro 1, 84134 - Salerno, oppure via e-mail all'indirizzo: ripensamento.connettivita@seviren.it. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 60 (sessanta) giorni, le modifiche contrattuali si intenderanno accettate dal Cliente.

19.2 In caso di recesso, il Cliente dovrà comunque corrispondere gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché le eventuali rate residue del contributo di attivazione non pagate, con la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso di cui al precedente art. 17.1, ferma restando l'applicazione dell'art. 12.5 delle Condizioni Generali di Contratto e dell'apposita sezione delle Condizioni Particolari ("Gestione dell'Apparato in caso di cessazione del Contratto"). Resta inoltre inteso che in caso di:

19.2.1 recesso completato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica, SEV continuerà ad applicare al Cliente le condizioni economiche e contrattuali previgenti fino alla data di efficacia del recesso; eventuali importi nel frattempo addebitati in applicazione delle condizioni modificate saranno stornati o rimborsati.

19.2.2 recesso completato oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica, SEV continuerà ad applicare al Cliente le condizioni economiche e contrattuali previgenti fino al trentesimo (30°) giorno successivo alla comunicazione della modifica e applicherà le condizioni modificate a decorrere dal trentunesimo (31°) giorno e fino alla data di efficacia del recesso;

19.2.3 recesso esercitato mediante passaggio ad altro operatore (migrazione): qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone SEV (quale operatore cedente), per il tempo tecnicamente necessario al completamento del passaggio si applicano le condizioni economiche e contrattuali previgenti alle modifiche se il passaggio è completato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. Qualora, per ragioni tecniche, non sia possibile impedire l'applicazione delle condizioni modificate in tale periodo, SEV provvederà tempestivamente allo storno o al rimborso delle somme eventualmente addebitate in eccesso. Resta inteso che, se il passaggio è completato oltre il trentunesimo (31°) giorno, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni si applicano le condizioni modificate fino alla data di efficacia del recesso.

19.3 Per motivi tecnici e/o in caso di necessità, SEV si riserva, in ogni caso, la facoltà di modificare, a propria cura e spese, la tipologia di Apparato fornito al Cliente in comodato d'uso gratuito, fornendo un apparato equivalente o migliorativo, idoneo a garantire le medesime funzionalità del Servizio, senza aggravio di costi per il Cliente.

19.4 Sono, in ogni caso, recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, che siano imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'AgCom, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti Condizioni Generali o di altri documenti contrattuali costituenti parte del Contratto. Tali modifiche non attribuiscono al Cliente alcun diritto di recesso ai sensi del precedente art. 17.1.

20 Riservatezza e proprietà intellettuale

20.1 Il Cliente si obbliga a non divulgare o rendere comunque accessibili a terzi o altrimenti utilizzare, appropriarsi o sfruttare economicamente a proprio o ad altrui vantaggio, le informazioni di cui verrà a conoscenza in virtù del presente Contratto.

20.2 Il Servizio di Connettività sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di SEV e/o di terzi. Il Cliente prende atto del fatto che SEV è esclusiva titolare della documentazione e di ogni altra informazione fornita in occasione o in esecuzione del Contratto e che gli è fatto espresso divieto di riprodurla, comunicarla, divulgarla o farne qualsiasi uso salvo i soli usi strettamente necessari alla fruizione del Servizio di Connettività.

21 Sospensione del Servizio e Risoluzione del Contratto

21.1 Il Cliente prende atto che, salve altre ipotesi disciplinate dal Contratto o dalla legge, SEV potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in qualunque momento e nei limiti strettamente necessari nei casi di seguito indicati e: in caso di guasti alla Rete o all'Apparato, in casi di urgenza o in caso di interventi programmati di manutenzione, i quali ultimi saranno comunicati al Cliente con preavviso di almeno 24 ore. SEV potrà sospendere l'erogazione dei Servizi anche senza preavviso ove ciò non sia possibile, fermo restando l'impegno di SEV a darne comunque informazione al Cliente il prima possibile. Gli eventuali interventi di SEV non avranno alcun effetto sulla durata del Contratto né potranno costituire causa di inadempimento di SEV qualora siano determinati da cause tecniche, di sicurezza, di urgenza e/o da eventi non imputabili a SEV, o comunque rientranti nelle ipotesi previste dal presente Contratto e/o dalla normativa applicabile, fermo restando il diritto del Cliente ad ottenere gli indennizzi previa segnalazione come previsto dall'art. 6 della Delibera 347/18/CONS.

21.2 SEV si riserva altresì la facoltà di sospendere i Servizi qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente, ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri dei Servizi posti in essere ai danni di SEV, del Cliente o di terzi. In tali casi, sono esclusi gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS ai sensi dell'art. 14 co. 1 della medesima. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di SEV, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., come previsto dal successivo art. 21.3.

21.3 Fatta salva ogni altra ipotesi di risoluzione di diritto prevista dalla legge o altrimenti previste dal Contratto, SEV, salvo il diritto al risarcimento dei danni, potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando comunque salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente (canoni maturati, ratei contributi di attivazione, costi di disattivazione, ecc.) in ogni caso in cui quest'ultimo sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui ai seguenti articoli delle presenti Condizioni Generali: art. 6 (Ritardato pagamento - Mancato

pagamento – Sospensione), art. 11 (Fruizione dei Servizi e Apparato), art. 13 (Obblighi del Cliente), art. 14 (Manleva), art. 15 (Responsabilità tra le Parti e verso terzi; limitazioni), art. 23 (Disclaimer), artt. 24 (Riservatezza e proprietà intellettuale) e 25 (Facoltà di subfornitura).

22 Cessione del Contratto e cessione del credito.

22.1 Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti né gli obblighi da esso scaturenti.

22.2 Il Fornitore si riserva la facoltà, dandone avviso al Cliente, di cedere/trasferire il Contratto di fornitura ad altra impresa, anche non appartenente al GRUPPO IREN, garantendo comunque al Cliente il mantenimento degli stessi termini e condizioni disciplinati dal Contratto stesso.

22.3 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e segg. Cod. civ.

ALTRI SERVIZI

23 Servizio di assistenza e manutenzione

23.1 SEV eseguirà, su richiesta, i servizi di assistenza e manutenzione tecnica descritti nella Scheda Caratteristiche del Servizio, ove sono indicati i riferimenti, i contatti e le modalità per accedervi, fermo restando che alcuni interventi di manutenzione potranno avvenire su iniziativa autonoma di SEV per giustificati motivi e ai fini del miglioramento o mantenimento della qualità dei Servizi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico di SEV.

23.2 Resta inteso che in caso di intervento eseguito su segnalazione del Cliente che risulti in un "intervento a vuoto", verrà addebitato al Cliente, a titolo di penale, l'importo in misura fissa indicato nella Sezione "Condizioni Economiche Offerta SEV Connettività" della Scheda Caratteristiche del Servizio.

23.3 Ai fini del precedente art. 17.3, per "intervento a vuoto" si intende, l'intervento eseguito a seguito di segnalazione del Cliente di un malfunzionamento o disservizio della Rete e/o dell'Apparato fornito da SEV e/o del Servizio di Connettività e all'esito del quale venga accertata la piena funzionalità della Rete e/o dell'Apparato e/o del Servizio di Connettività, oppure emerga che il malfunzionamento sia stato indotto da cause non imputabili a SEV, nonché l'intervento non eseguito a causa di irreperibilità del Cliente.

CLAUSOLE FINALI

24 Disclaimer

Il Cliente dichiara, impegnandosi a trasmettere a sua volta ai diretti utilizzatori del Servizio di Connettività gli impegni da esso assunti nei confronti di SEV, nonché le garanzie a favore dello stesso, di essere a conoscenza:

1. del fatto che SEV non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi, né assume alcun impegno di controllo delle attività poste in essere dal Cliente;
2. che la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e gli apparati di SEV, non implicano la loro attribuzione alla medesima, né tanto meno comportano, neppure di fatto, il concretizzarsi di rapporti tra SEV e il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quanto qui disciplinato;
3. che SEV non garantisce la verità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi, trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della Rete e degli Apparati.

25 Facoltà di subfornitura

25.1 SEV ha la facoltà di affidare a terzi, ivi incluso l'operatore Wholesale, l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e al mantenimento dei Servizi, nonché le attività e servizi necessari ai fini degli adempimenti previsti dalle disposizioni di legge e regolamentari inerenti alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica da rete fissa, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi, senza necessità di preventiva, da parte del Cliente.

25.2 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a SEV la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna consentire l'accesso agli immobili presso l'Indirizzo di Attivazione al personale autorizzato da SEV affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparati di proprietà di SEV.

26 Legge applicabile - Controversie - Foro competente

26.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

26.2 Per le controversie derivanti dal Contratto, incluse quelle relative alla sua conclusione, validità, efficacia, esecuzione, risoluzione e interpretazione, che dovessero insorgere tra il Cliente e SEV, le Parti dovranno promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione secondo quanto disposto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'art. 1 della delibera n. 203/18/CONS.

26.3 Per ogni controversia derivante dal Contratto, non definita in sede di conciliazione, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Salerno, salve le ipotesi in cui il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), risultando in tal caso applicabile la disciplina sulla competenza territoriale prevista dal Codice del Consumo.

27 Comunicazioni - Reclami

27.1 Il Cliente potrà chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, contattando SEV con le seguenti modalità: (i) al numero verde 800 608 014; (ii) inviando una raccomandata A/R a SEV S.p.A., Via Stefano Passaro 1, 84134 – Salerno; (iii) all'indirizzo e-mail reclami.connettivita@seviren.it; o (iv) nella Area Riservata del Sito Internet.

27.2 SEV si impegna a definire ogni reclamo/segnalazione entro 40 (quaranta) giorni dalla sua ricezione e a comunicarne l'esito entro i 10 (dieci) giorni successivi. In caso di: (i) ritardata attivazione del Servizio di Connettività rispetto al termine indicato nel Contratto e agli standard indicati nella Carta dei Servizi; e (ii) sospensione o cessazione del Servizio di Connettività senza preavviso o in assenza dei presupposti, Il Cliente potrà, previa segnalazione, ottenere automaticamente gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi. In tutti gli altri casi, il Cliente dovrà presentare apposito reclamo con richiesta esplicita di indennizzo, con le modalità indicate nella Carta dei Servizi. Ove il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo/segnalazione, potrà promuovere il tentativo di conciliazione gratuito presso il Co.Re.Com. territorialmente competente con le modalità previste dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'art. 1 della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., oppure avanti le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

28 Trattamento dei dati personali

I dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e sulla base di quanto previsto nell'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali fornita al Cliente.

29 Sistema di protezione dei minori (parental control system (SCP))

**SEV S.p.A.**

società sottoposta a direzione e coordinamento
di Iren S.p.A.
Capitale Sociale Euro 3.312.060,00
Registro Imprese di Salerno, REA n. 329957
Partita IVA e Codice Fiscale n. 03916040656

Sede Legale e Direzione

Via Stefano Passaro, 1
84134 - Salerno
Numero verde 800 012 144
mail - servizioclienti@seviren.it

Conformemente a quanto previsto dalle Linee Guida adottate con Delibera AgCom 9/23/CONS, Irem Mercato mette a disposizione dei Clienti un servizio di *parental control* per il blocco della navigazione su siti web che includono contenuti inappropriati o vietati per i minori. I Clienti possono consultare le informazioni di dettaglio sull'attivazione, configurazione e disattivazione del sistema di parental control presente sul sito internet.

30 Registro Elettronico

Il Cliente prende atto che il Fornitore mantiene e aggiorna il Registro Elettronico di funzionamento (log) del Servizio di Connettività.