



## SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ CONDIZIONI GENERALI

### 1. Definizioni

**ConMet** – Conessioni Metropolitane S.r.l., con sede a Prato (PO) in Via G. Valentini 14, CAP 59100, P.IVA / C.F. 01712120979 - R.E.A. N. 463780 C.C.I.A.A. DI PRATO - Cap. sociale 99.000,00 euro i.v

**Cliente** – La parte contraente con ConMet

**Fornitore** – Telecom Italia, KPNQwest e altri soggetti terzi di cui ConMet si serve per l'erogazione del servizio o la fornitura delle apparecchiature

**Servizio** – Il Servizio fornito da ConMet ai propri clienti in dipendenza del presente contratto.

**Giorno lavorativo** – Dal Lunedì al Venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali.

**Data Inizio Servizio** – Data in cui il servizio è rilasciato al Cliente ed in cui inizia la fatturazione dello stesso.

**Problema Bloccante** – Problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio.

**Help Desk** – Servizio d'assistenza di primo livello erogato da ConMet

**NOC (Network Operation Centre)** – Dipartimento di gestione della rete ConMet, responsabile dell'attivazione del servizio e dell'assistenza, in modo pro-attivo o in seguito all'apertura di procedure d'assistenza (trouble ticket) da parte dell'Help Desk.

**Trouble ticket** – Registrazione effettuata nel sistema di gestione dei problemi segnalati dal Cliente.

**Allegato tecnico** – La documentazione compilata via Web da ConMet durante la fase di attivazione del servizio, allo scopo di fornire i dati della sede di installazione e altri parametri tecnici necessari alla configurazione.

**Rete ConMet** – L'insieme di apparecchiature e linee di connessione compresa tra la sede del Cliente o la terminazione in fibra ottica e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionale (MIX) e internazionali.

**Migrazione** – La procedura di trasferimento di un servizio di connettività in base alla regolamentazione vigente ai sensi della delibera 274/07/CONS e successive modifiche, delle circolari attuative e dai conseguenti accordi sottoscritti tra gli operatori.

**Comunicazione** – L'invio di un messaggio di posta elettronica a uno degli indirizzi di posta elettronica presenti nel database clienti ConMet.

**Naked** – si dice di un servizio di connettività installato su un mezzo di trasporto in rame/ottico sul quale NON è presente un servizio di telefonia fornito da Telecom Italia.

### 2. Descrizione del servizio

#### 2.1. Generalità

Il servizio consente al Cliente l'accesso alla rete ConMet e tramite essa ad Internet con tecnologia la migliore tecnologia disponibile presso l'indirizzo indicato (salvo diversamente richiesto dal Cliente). La tecnologia utilizzata potrà variare in base ad aspetti tecnici di fattibilità da verificarsi di volta in volta. Nello specifico si potranno attivare servizi di tipo FTTC ("Fiber to the Cabinet") laddove non siano disponibili alternative esclusivamente in fibra ottica, mentre nel resto dei casi si cercherà sempre di offrire un servizio di tipo FTTH ("Fiber to the Home") in cui il mezzo trasmissivo è esclusivamente la fibra ottica: sia tra le centrali di

distribuzione stradali, sia presso la sede del Cliente. Laddove in rari casi non sia possibile attivare né servizi FTTC né servizi FTTH verrà proposta l'attivazione del servizio FWA ("Fixed Wireless Access") che rappresenta una valida alternativa ai servizi sopra indicati, seppur con banda utile che può variare di caso in caso.

La velocità di accesso, insieme ad altre caratteristiche, è specificata nell'offerta sottoscritta dal Cliente. L'infrastruttura di rete di ConMet utilizza sia elementi propri sia elementi di terze parti, in particolare la rete di raccolta nazionale di Telecom Italia, inclusiva dei collegamenti in rame/fibra verso il Cliente e alcuni servizi di trasporto, in tecnologia Ethernet del Fornitore. Il servizio può includere la fornitura di apparecchiature e/o opzioni di configurazione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente. Il Cliente utilizzerà il servizio in base a quanto riportato nel presente documento, in base alle eventuali regole d'uso pubblicate e in base alle leggi applicabili.

## 2.2. Configurazione

**Rete** – Il servizio, in base alla disponibilità sul territorio Italiano, sarà attestato su rete POTS/Ethernet/Radio (in base alla tipologia: FTTC/FTTH/FWA). Il Cliente effettua la scelta della velocità di accesso nell'Offerta o in altre modalità di ordine rese disponibili da ConMet.

**BMG (Banda minima garantita)** – Nell'offerta accettata dal cliente possono essere presenti alcuni parametri qualitativi, quali la banda minima garantita associata al servizio, espressa nelle due componenti Download/Upload (solitamente in Mbps, Megabit per secondo)

**Accesso alla rete** – ConMet utilizza le seguenti configurazioni:

- FTTC/FTTH/FWA – rete POTS/Ethernet/Radio: PPPoE, associata a indirizzi IP pubblici e statici (solo ove esplicitamente richiesto dal Cliente)

**PPPoE** – Nelle configurazioni in PPPoE, saranno fornite user e password per l'accesso, la cui cura è responsabilità del Cliente.

## 2.3. Indirizzi IP

Il servizio non prevede di default l'assegnazione di alcun indirizzo IP statico, salvo esplicitamente richiesto dal Cliente. Il Cliente potrà avvalersi di 3 tipologie di indirizzo IP: nessuna, dinamico, statico.

- Nessuna: Il Fornitore del servizio assegnerà un proprio indirizzo interno che potrà variare ad ogni sessione PPPoE e che non consentirà al Cliente di effettuare NAT (Network Address Translation) in alcun modo;
- Dinamico: Il Fornitore del servizio assegnerà un proprio indirizzo pubblico che potrà variare ad ogni sessione PPPoE e che consentirà al Cliente di effettuare NAT (Network Address Translation) in alcun modo a patto di utilizzare determinati accorgimenti tecnici, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo: Dynamic DNS.
- Statico: Il Fornitore del servizio assegnerà un (o più, nel caso di classi IP) proprio indirizzo pubblico che resterà invariato ad ogni sessione PPPoE e che consentirà al Cliente di effettuare NAT (Network Address Translation) in modo autonomo tramite appositi apparati di routing.

L'indirizzo è associato all'interfaccia verso la rete esterna del dispositivo usato per accedere al servizio (WAN).

In opzione, se specificato nell'Offerta accettata dal Cliente, il servizio può includere l'assegnazione di più indirizzi IP statici, mediante l'attribuzione di una "subnet" (es. classi da 4, 8, ecc.). Nel caso in cui l'apparecchiatura router sia fornita da ConMet, 3 indirizzi sono utilizzati da ConMet per la definizione della rete e il numero restante sarà a disposizione del Cliente. Quando sono richiesti più indirizzi IP statici pubblici, ConMet li richiede alle autorità competenti (RIPE) e, se concessi, li assegna al Cliente per tutta la durata del servizio. Se le autorità competenti rifiutano l'assegnazione degli indirizzi, ConMet lo comunica al Cliente e rimuove i canoni periodici relativi dalla fatturazione.

Al termine del servizio, tutti gli indirizzi saranno riutilizzati da ConMet.

Importante: in conseguenza alla possibile adozione della tecnologia IPv6, ConMet può dover apportare modifiche al piano di numerazione IP assegnato.

#### **2.4. DNS**

Il servizio include l'uso del DNS ConMet per la risoluzione dei nomi di dominio.

#### **2.5. Configurazioni specifiche**

Il servizio può prevedere, a progetto, soggetto a quotazione specifica e approvazione del NOC, le seguenti configurazioni:

- la funzionalità BGP (Border Gateway Protocol), sui soli servizi di connettività simmetrici
- la configurazione in bilanciamento di carico di più servizi
- il failover di più connettività col mantenimento delle stesse classi di indirizzi IP (laddove presenti) a patto che i servizi dati siano offerti dallo stesso Fornitore e rivenduti esclusivamente da ConMet.

#### **2.6. Apparecchiature in uso esclusivo**

In opzione, se specificato nell'Offerta accettata dal Cliente, è fornita in locazione un'apparecchiatura router in utilizzo esclusivo, a fronte del pagamento di canoni periodici. L'apparecchiatura sarà consegnata presso la sede designata dal Cliente e include la configurazione iniziale del router in base alle specifiche riportate nell'Allegato Tecnico. La durata minima della locazione dell'apparecchiatura è di 24 mesi. In caso di rescissione anticipata del contratto saranno dovute le quote canone non ancora versate in soluzione unica. L'apparecchiatura fornita dovrà essere restituita **entro e non oltre 30gg** (trenta giorni) **dalla data di disdetta contrattuale**, integra e completa di tutte le sue parti ed accessori, **inclusa la scatola originale** del prodotto. La mancata restituzione dell'apparecchiatura e delle sue parti accessorie (anche parziali), nonché il rientro di merce danneggiata e/o non funzionante, comporterà l'addebito di una penale pari a 300,00 € (trecento euro) a titolo d'indennizzo.

#### **Procedura di sostituzione in caso di guasto**

È inclusa una procedura di sostituzione dell'apparecchiatura in caso di guasto dovuto a cause di produzione, con esclusione dei guasti causati dal Cliente o da fonti esterne (quali ad esempio: temporali, sbalzi di tensione, danni accidentali, ...). La disponibilità o meno della procedura di sostituzione deve essere specificata nell'offerta accettata dal Cliente ed è limitata ai modelli di cui ConMet mantiene disponibilità a magazzino.

La procedura prevede l'invio al Cliente di un'apparecchiatura simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita. Le spese di spedizione da ConMet al Cliente sono a carico di ConMet, per il solo territorio italiano, le spese di spedizione dal Cliente a ConMet sono a carico del Cliente. Di norma, l'invio dell'apparecchiatura è effettuato il Giorno Lavorativo successivo alla diagnosi di guasto effettuata dal NOC.

#### **Gestione remota delle apparecchiature**

È inclusa la gestione remota dell'apparecchiatura router. In questo caso si prevede che ConMet detenga gli identificativi d'accesso, che si riserva a livello TCP l'uso esclusivo della "porta" 23 assegnata all'indirizzo IP dell'interfaccia del router e che il Cliente non possa intervenire sulla configurazione, a meno che il Cliente non scelga l'acquisto dell'apparato in modalità Modem Libero, in tal caso sarà autonomo nella configurazione e ConMet fornirà esclusivamente i parametri PPPoE per effettuare l'accesso al profilo internet sottoscritto.

E' inclusa inoltre l'esecuzione di tutte le configurazioni richieste dal Cliente o necessarie al funzionamento del servizio, purché approvate dal NOC e compatibili con l'apparecchiatura, per un massimo di 12 configurazioni l'anno, tra cui, ad esempio:

- gli aggiornamenti del sistema operativo
- le configurazioni di "port forwarding"
- modifiche agli indirizzi IP della rete del Cliente
- attivazione di filtri a scopo preventivo
- configurazione della rete wifi (SSID) e password

La richiesta delle configurazioni dovrà essere presentata dal Cliente tramite Help Desk e di norma è eseguita entro due Giorni Lavorativi.

## 2.9. Manutenzione dell'infrastruttura

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente dalle 5:00 alle 7:00 dei giorni feriali e dalle 3:00 alle 8:00 dei giorni festivi. Altri interventi di manutenzione e/o per la risoluzione di problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile.

## 2.10. Livelli di servizio

ConMet assicura i seguenti livelli di servizio:

<b>Tempi massimi di riparazione in caso di interruzione di servizio</b>	<b>Ore</b>	<b>Segnalazione</b>
Servizi di connettività FTTC/FTTH	48	Base
Servizi di connettività FWA	72	Base
<b>Tempi massimi di attivazione</b>	<b>Giorni</b>	
Servizi di connettività FTTC/FTTH	49	
Servizi di connettività FWA	59	

A condizione che durante la segnalazione del problema siano fornite le seguenti informazioni:

- orari di disponibilità della sede dove è installato il servizio, per eventuali interventi
- un referente presso la sede dove è installato il servizio
- stato del router presso la sede dove è installato il servizio, in breve: descrizione degli indicatori luminosi e dichiarazione che sia stato riavviato.

Le ore sono ore solari a partire dalla diagnosi di guasto effettuata da ConMet, a patto che la sede dove è consegnato il servizio sia accessibile. Sono esclusi i “degradi”, come descritto successivamente.

Sono esclusi i problemi segnalati il venerdì o giornate pre-festive dopo le 16:00. In questo caso, ConMet produrrà il massimo impegno per cercare di attivare le risorse per la gestione del problema, ma non può garantire la riparazione entro le ore riportate in tabella.

I tempi sono calcolati a partire dalla emissione dell'ordine verso il fornitore dell'ultimo miglio e in assenza di fornitura di apparecchiature. Nel caso in cui sia prevista la fornitura di apparecchiature, il Cliente può, una volta trasmesso l'ordine, chiedere al servizio di assistenza una stima dei tempi di attivazione che sarà considerata tempo massimo di attivazione ai sensi del presente articolo.

Base – La segnalazione dell'interruzione può essere effettuata dal Cliente solo quando è attivo il servizio di Assistenza Base, come descritto nella sezione Assistenza.

## 2.11. Clausola penale e indennizzo automatico

Ai livelli di servizio sono associate le penali indicate ai punti successivi che sono previste ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile escludendo il risarcimento di ogni ulteriore danno. Le penali previste per il superamento dei tempi di attivazione sono riconosciute quale indennizzo automatico ai sensi della delibera 73/11/CONS e seguenti.

Le penali non si applicano:

- quando l'attivazione è stata sospesa per responsabilità del Cliente, ad esempio se il cliente non è raggiungibile per un appuntamento presso la propria sede o non può essere contattato per effettuare una diagnosi “da remoto”.
- quando il ritardo dipende da altri operatori in seguito ad attivazione del servizio come migrazione o trasferimento da altro operatore

- quando la sede del Cliente finale è in una “area speciale”, riconoscibile per l’isolamento e la bassa densità di popolazione (ad esempio le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);

### 2.11.1. Indennizzi automatici per ritardi nell’attivazione del servizio

In caso di ritardo nell’attivazione del servizio sono riconosciuti al Cliente gli indennizzi/penali qui di seguito indicati. In ogni caso, il valore massimo dell’indennizzo/penale non può superare quanto dovuto dal Cliente per il servizio stesso per il periodo per il quale ne ha fruito.

Attivazione oltre i tempi massimi	Ritardo		
	da 1 a 15 gg	da 1 a 15 gg	oltre 15 gg
Servizi di connettività	10,00 €	32,00 €	40,00 €

Esempio: a un servizio di connettività FTTC/FTTH rilasciato in  $(49 + 32) = 81$  giorni, è applicabile una penale di 40€. Nel caso in cui il cliente disdica il servizio il giorno dopo l’attivazione e il suo canone mensile dovuto sia inferiore a 40€ (supponiamo 30€), la penale massima sarà pari a 30€ e non a 40€.

### 2.11.2. Penale relativa ai ritardi rispetto ai tempi di riparazione

Per ogni ora o frazione di ora di ritardo nella riparazione del servizio in seguito a un’interruzione dello stesso (esclusi i degradi, descritti successivamente), è applicabile una penale pari al canone giornaliero di servizio, calcolato su un mese di 30 giorni.

In tutti i casi, il valore massimo delle penali non può superare il canone mensile del servizio.

Esempio: un servizio di connettività FTTC/FTTH con canone 30€ al mese si guasta ed è riparato in 64 ore. La penale applicabile è pari al canone giornaliero  $(30 / 30) = 1€$ , moltiplicato per le ore di mancato godimento suddiviso per 24h, ovvero  $(64/24)*1 = 2,66€$ . Si fa presente che da tale calcolo vengono esclusi tutti i servizi aggiuntivi quali ad esempio noleggio apparati, canoni per indirizzi IP, etc...

### 2.12. Esclusione del degrado di servizio dalle penali sui ritardi di riparazione

Il Cliente è avvisato che in alcuni casi, il servizio può essere soggetto a malfunzionamenti intermittenti, definiti “Degrado”, la cui origine è localizzata nella tratta di rete gestita da Telecom Italia.

Le peculiarità di questi malfunzionamenti sono le seguenti:

- si manifestano dopo l’installazione della linea, che può inizialmente fornire prestazioni conformi a quanto previsto
- sono di difficile diagnosi e risoluzione e richiedono spesso un approccio per tentativi.
- richiedono sovente la collaborazione e la disponibilità del Cliente per effettuare una diagnosi precisa
- si presentano in modo intermittente oppure come degrado di uno dei parametri caratteristici del servizio in modo costante nel tempo
- possono inizialmente essere diagnosticati come semplici interruzioni di servizio
- possono ripresentarsi a distanza di tempo.

In questi casi, ConMet evidenzierà al Cliente la condizione di “degrado” e potrà dover intraprendere le seguenti operazioni:

- ridurre la velocità dell’accesso allo scopo di ottenere un servizio più stabile. In questo caso, qualora i nuovi parametri siano inferiori alla eventuale banda minima garantita stabilita per il servizio, il Cliente ha diritto a una riduzione del canone. ConMet provvederà alla riduzione che entrerà in vigore dal successivo periodo di fatturazione.

- richiedere la collaborazione del cliente per effettuare configurazioni sull'apparecchiatura, qualora non sia gestita da ConMet.

### **2.13. Modalità di richiesta delle penali o degli indennizzi**

Le penali/indennizzi sono erogati nel rispetto delle modalità, dei tempi e delle condizioni previste di seguito. Richiesta. Penali e indennizzi sono riconosciuti solo per disservizi segnalati dal Cliente al servizio di assistenza ai quali sia seguita registrazione di un "Trouble Ticket" e vanno richiesti con le medesime modalità entro 60 giorni dalla rilevazione del problema tramite PEC all'indirizzo [conmet@pec.conmet.it](mailto:conmet@pec.conmet.it), nessun altro canale sarà considerato valido.

Modalità di erogazione. Penali e indennizzi saranno di norma erogati al Cliente con apposita nota di accredito, da compensare sul pagamento delle fatture a scadere, o con emissione di bonifico bancario su specifica richiesta del cliente.

Limiti al risarcimento. Il risarcimento sarà erogato solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.

## **3. Assistenza**

### **3.1. Assistenza base**

Il servizio include assistenza telefonica, via e-mail, effettuata dal reparto Help Desk, supportato da tecnici specialisti.

L'assistenza è attiva dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00 dei Giorni Lavorativi, ed è raggiungibile ai seguenti recapiti:

- Telefono: 0574 536553
- Email: [tecnici@conmet.it](mailto:tecnici@conmet.it)

Si definisce assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del servizio, per quanto concerne i seguenti elementi:

- Funzionalità dell'apparecchiatura router, se fornita da ConMet
- connettività IP sulla rete ConMet
- funzionalità del DNS

Per la gestione dei problemi segnalati dal Cliente e del processo di soluzione, è operativo un sistema elettronico di registrazione delle segnalazioni dei guasti (Trouble Ticketing System). Solo ConMET può intervenire inserendo una segnalazione nel suddetto sistema. Sono escluse dal servizio le attività di consulenza hardware e software.

### **3.2. Interventi a vuoto**

Nei casi in cui a fronte di una segnalazione di interruzione di servizio o Degrado, ConMet faccia intervenire propri fornitori presso la sede del Cliente e si rilevi che il malfunzionamento derivi da cause imputabili al Cliente, ConMet si riserva il diritto di fatturare al Cliente i costi di intervento, nella misura di 150€ di diritti fissi più le spese di intervento in funzione della distanza dalla sede di ConMet.

## **4. Attivazione del servizio**

### **4.1. Procedura di attivazione**

Durante la fase di attivazione del servizio, tutte le comunicazioni al Cliente sono effettuate all'indirizzo e-mail del contatto specificato come "Responsabile Tecnico" o "Responsabile Unico" e solo in via eccezionale tramite contatto telefonico.

Le fasi di attivazione sono di norma quelle qui di seguito riassunte. Il processo di attivazione può subire modifiche a discrezione di ConMet senza obblighi di Comunicazione al Cliente.

Inserimento dell'ordine. In seguito alla ricezione dell'Offerta accettata dal Cliente, ConMet provvede a inserire un ordine conforme nel proprio sistema automatico di gestione ordini. In alternativa, ConMet può fornire un proprio sistema di ordini accessibile via web, soggetto a clausole e condizioni specifiche.

Compilazione Allegato Tecnico. In seguito all'inserimento dell'ordine, il sistema richiede a ConMet la compilazione dell'Allegato Tecnico e, in seguito, comunica un rapporto di stato ad ogni variazione nel processo di attivazione del servizio.

Richiesta attivazione/migrazione. In seguito alla compilazione, il sistema inoltra la richiesta di attivazione ai fornitori utilizzati da ConMet, in modo automatico o manuale. Gestione errori. In caso di errori formali, ad esempio ma non solo i numeri telefonici errati, ConMet richiederà al Cliente una modifica dell'Allegato Tecnico e darà inizio a una nuova procedura di attivazione.

Gestione Fall Back. In caso di impossibilità di attivazione del servizio per una determinata velocità, ConMet potrà presentare al Cliente delle scelte alternative (procedura di "fall-back") a velocità decrescenti, corredate dal nuovo prezzo. Il Cliente potrà decidere se accettare la nuova scelta o cancellare l'ordine.

Attivazione del servizio. Al termine dell'attivazione del servizio richiesto nell'offerta accettata dal Cliente o della scelta operata dal Cliente durante l'eventuale procedura di "fall-back", ConMet procederà alla configurazione del servizio e delle opzioni ordinate, inclusa, se prevista, la fornitura, la configurazione e la spedizione dell'apparecchiatura router. Se il servizio non può essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, ConMet avviserà il Cliente che potrà decidere se rinunciare al servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie. In ogni caso nulla sarà dovuto a titolo di indennizzo o penale. Nel caso in cui il fornitore non possa attivare il servizio, il presente contratto s'intende annullato con rinuncia di qualsiasi pretesa da entrambe le parti.

#### 4.2. Data inizio servizio

La Data Inizio Servizio corrisponde alla data di spedizione del documento (via e-mail o fax), con le informazioni di configurazione necessarie al Cliente o con la data di spedizione dell'apparecchiatura router, se richiesta.

#### 4.3. Contestazione del rilascio del servizio

Il Cliente dovrà comunicare il rifiuto della "Data Inizio Servizio", in seguito a problemi, entro i dieci giorni solari successivi, dopo i quali, in assenza di comunicazioni, il servizio s'intende accettato. La contestazione, dovrà essere comunicata all'Help Desk, che provvederà ad aprire un trouble ticket per dare inizio al processo di soluzione del problema. A problema risolto e alla chiusura del trouble ticket relativo, il servizio s'intende rilasciato.

### 5. Durata del servizio, prezzi

Gli effetti del contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio.

La durata, il rinnovo, tempi e modalità sono riportati nella seguente tabella.

	Servizio base	Con apparecchiature in locazione	Con rateazione dei costi una tantum
Durata contratto	1 mese	minimo 24 mesi (a)	minimo 24 mesi (a)
Rinnovo alla scadenza	automatico (b)	automatico (b)	automatico (b)
Disdetta del contratto (c)	30 giorni	30 giorni	30 giorni
Recesso unilaterale (d)	30 giorni	30 giorni	30 giorni

Modalità con le quali è possibile inviare disdetta • Lettera raccomandata A.R.  
• Comunicazione via posta elettronica certificata (PEC)

(a) o quanto specificato nell'offerta accettata dal Cliente  
(b) Automatico per lo stesso periodo, salvo disdetta  
(c) Disdetta – comunicazione con la quale entrambe le parti manifestano la propria volontà di non rinnovare

il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso (d) Recesso unilaterale– dichiarazione con la quale il Cliente può in qualsiasi momento manifestare la volontà di sciogliere il contratto.

### 5.1. Costi di disattivazione servizi

In caso di recesso unilaterale da parte del Cliente, saranno applicati i seguenti costi di disattivazione dei servizi, IVA esclusa, che saranno fatturati al termine delle procedure di disattivazione. Tali costi non saranno applicati in caso di Migrazione.

---

FTTC/FTTH/FWA

---

50,00 €

### 5.2. Canoni residui

Il Cliente, in caso di recesso anticipato nel corso del primo periodo di durata del contratto, qualora abbia richiesto la fornitura di apparecchiature in locazione dovrà corrispondere:

- (A) costi di disattivazione della fornitura;
- (B) la somma corrispondente ai canoni residui fino al termine di conclusione naturale del contratto per la locazione delle apparecchiature in formula unica. Alternativamente potrà proseguire a corrispondere tali canoni fino alla scadenza naturale del contratto;
- (C) la somma corrispondente ai canoni residui fino al termine di conclusione naturale del contratto per l'uso dell'abbonamento sottoscritto, calcolati come giorni solari:

**Esempio.** Per una di connettività di importo mensile pari a 30€, con noleggio apparato pari a 2€/mese su un contratto di durata 24 mesi, dal quale il cliente recede al 22° mese (presupponendo che i due mesi rimanenti abbiano 60 giorni), corrisponde a :

A) 50,00 €

B)  $2 * 2 = 4,00$  €

C)  $(30 * 24) - (30 * 22) = 60,00$  €

TOTALE: (A)+(B)+(C) = 114,00€.

**Esempio 2.** Per una di connettività di importo mensile pari a 30€ senza noleggio apparato, dal quale il cliente recede con preavviso di 30 giorni, corrisponde a :

A) 50,00 €

B) ( 0 € ) zero euro

C) 30,00 €

TOTALE: (A)+(B)+(C) = 80,00€.

**NOTA:** negli esempi viene indicato un prezzo ipotetico di una linea dati, soggetto a variazione.

### 5.3. Prezzi e condizioni di pagamento

I prezzi di fornitura dei servizi, in Euro, IVA e le modalità di pagamento, sono specificati nell'Offerta sottoscritta dal Cliente.

### 5.4. Modifiche dei prezzi e delle caratteristiche



Prezzi e caratteristiche dei servizi saranno di norma mantenuti inalterati per la prima durata contrattuale. ConMet si riserva, tuttavia, la facoltà

- di apportare variazioni tecniche al servizio che non impattano sui livelli di servizio, notificandole al Cliente tramite una Comunicazione.
- di modificare tariffe, canoni e introdurre modifiche contrattuali con preavviso di almeno 30 giorni tramite una Comunicazione. In questo caso è diritto del Cliente recedere dal contratto o passare ad altro operatore tramite procedura di Migrazione, in questo caso senza penali né costi di disattivazione. Il recesso potrà essere comunicato con le modalità riportate nella tabella sopra riportata.

## **6. Responsabilità del Cliente**

### **6.1. Contenuti**

Il Cliente è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione. Il Cliente solleva ConMet da responsabilità di carattere amministrativo, civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e diffusione di dati che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non forniti da ConMet.

### **6.2. Conservazione e restituzione delle apparecchiature**

- Eventuali contestazioni sullo stato delle apparecchiature debbono essere comunicate entro tre giorni lavorativi dalla consegna tramite comunicazione PEC a [conmet@pec.conmet.it](mailto:conmet@pec.conmet.it). L'assenza di contestazioni nei termini detti comporta la completa accettazione delle apparecchiature da parte del Cliente che dichiara di averle ricevute in ottimo stato.
- Il Cliente si impegna a servirsene con la diligenza del buon padre di famiglia, mantenendole nello stesso stato in cui gli sono state consegnate, salvo il normale deperimento dovuto all'uso esclusivamente per gli scopi previsti dal presente contratto ed impegnandosi a non concedere a terzi l'utilizzazione delle stesse, neppure temporaneo a titolo gratuito o oneroso.
- A fronte di danneggiamento o furto delle apparecchiature, il Cliente dovrà risarcire per intero il prezzo di vendita corrente dell'apparecchiatura o, in caso d'indisponibilità, di un suo modello equivalente per prestazioni e funzionalità.
- Il Cliente, a fronte della cessazione del servizio, restituirà a proprie spese le apparecchiature in locazione complete delle confezioni originali, entro 15 giorni. In caso di ritardo ingiustificato o restituzione parziale o incompleta da parte del Cliente, ConMet fatturerà al Cliente il prezzo di vendita corrente dell'apparecchiatura o, se non più disponibile, di un suo modello equivalente per prestazioni e funzioni.

### **6.3. Intrusioni via Internet**

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi e solleva ConMet da ogni responsabilità in merito. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi. Nel caso in cui ConMet rilevi un tentativo d'intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del servizio, potrà interrompere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

### **6.4. Rivendibilità del servizio**

Il servizio o le sue componenti possono essere rivenduti a terzi solo a fronte d'esplicito accordo con ConMet. In questo caso il Cliente s'impegna a fornire a ConMet la documentazione richiesta dalle leggi vigenti. In particolare, è tenuto ad acquisire e trasmettere a ConMet

- per le persone fisiche: fotocopia della carta di identità
- per le persone giuridiche: fotocopia della carta d'identità di un responsabile avente potere di firma e visura camerale in cui si attestano tali poteri

## 6.5. Accesso alla sede del Cliente e/o utilizzatore finale

Il Cliente dovrà consentire, previa richiesta, ai tecnici ConMet o a una terza parte a contratto con ConMet, l'accesso alla sede di fruizione del servizio per le attività di installazione o riparazione.

## 7. Protezione dei dati personali

### 7.1. Informativa sulla privacy

#### **Finalità del trattamento**

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/03 si informa il Cliente che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto di fornitura di servizi e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione;
- gestione e assistenza tecnica;
- fatturazione;
- recupero e cessione del credito, prevenzione frodi;
- adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie;
- elaborazione di statistiche;
- con il consenso del Cliente, rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente, invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi ConMet, anche via e.mail o fax.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto può determinare l'impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

#### **Trattamento dei dati**

I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori ConMet che allo scopo sono stati incaricati del trattamento. I dati di traffico sono trattati, conservati e protetti secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali.

#### **Comunicazione dei dati a terzi**

I dati sono comunicati a:

- soggetti terzi quando ciò risulti necessario per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto;
- enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria;
- soggetti terzi a cui ConMet affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti;
- soggetti terzi a cui ConMet potrebbe cedere il credito.

#### **Protezione delle comunicazioni**

Nell'ambito del servizio di telecomunicazione fornito sono adottate adeguate misure di sicurezza volte a proteggere le comunicazioni. Ciononostante, possono sussistere situazioni che permettono a terzi non autorizzati di apprendere in modo anche non intenzionale il contenuto delle stesse. In particolare, a meno di non adottare sistemi di cifratura, i messaggi circolano sulle reti in chiaro e le reti si dimostrano facilmente aggredibili nonostante l'adozione di aggiornati sistemi di protezione. Gli incaricati di trattamento si attengono a quanto prescritto dall'art. 49 del d.lgs. 82/05 che vieta di prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni per loro natura o per espressa indicazione del mittente destinate ad essere rese pubbliche. L'accesso al contenuto dei messaggi sarà quindi possibile con l'autorizzazione del Cliente, salvo ciò avvenga per adempiere ad obblighi normativi o per adeguarsi a un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

#### **Diritti dell'interessato**

Si rammenta che ai sensi dell'art. 7 della d.lgs. 196/03, l'interessato ha diritto ad avere conferma

dell'esistenza di dati che lo riguardano, di rettificarli o aggiornarli, di cancellarli o di opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

**Dati relativi al traffico e dati relativi all'ubicazione.**

Con riferimento ai dati relativi al traffico, si informa che:

- il trattamento dei dati di traffico a fini di fatturazione sarà effettuato per 6 mesi o per un maggior periodo, qualora vi sia stata contestazione dei dati di traffico, secondo quanto previsto dall'art. 123, comma 2 del D. Lgs. n. 196/2003, o qualora il maggior periodo di conservazione sia prescritto da altre leggi speciali;
- il trattamento dei dati di traffico per l'accertamento e repressione dei reati sarà effettuato per il periodo indicato dall'art. 132 del D. Lgs. n. 196/2003 o da leggi speciali e loro successive modifiche e/o integrazioni e con le modalità previste dai provvedimenti adottati in materia dal Garante per la protezione dei dati personali.

**Titolare**

**e**

**Responsabili**

Titolare dei trattamenti è ConMet. L'elenco aggiornato dei responsabili, interni ed esterni, può essere richiesto al supporto ConMet a cui possono essere inviate anche le comunicazioni relative all'esercizio dei diritti dell'interessato.

## 7.2. GDPR

Esiste una normativa molto vasta sulla protezione dei dati personali di ogni Cliente, sia a livello nazionale che internazionale. ConMet si impegna a rispettare tali regolamenti e normative, ivi compreso il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) varato di recente dall'Unione Europea: in questo documento si troveranno le linee guida che regolano la gestione e il trattamento dei dati personali dei Clienti da parte di ConMet. Oltre alla normativa generale, possono esistere anche regolamenti e norme più specifiche, legate al tipo di dati che il Cliente fornisce a ConMet: spetta dunque al Cliente l'identificazione di tali norme, al fine di rispettarle. Al fine di attuare il GDPR, ConMet nominerà il proprio DPO (Data Protection Officer); la sua funzione, in parte definita dal Regolamento Europeo, sarà quella di garantire e gestire il trattamento dei dati personali dei Clienti all'interno della struttura di ConMet. Svolgerà la sua attività sia a livello tecnico (esaminando l'infrastruttura e adeguando ove ce ne sia bisogno) sia a livello amministrativo e commerciale, in modo da adeguare e controllare che tutte le procedure in atto rispettino le norme vigenti. In pratica, è la figura di riferimento all'interno dell'azienda per tutto quanto riguarda la privacy e la sua attuazione; è inoltre a disposizione dei Clienti che hanno necessità di avere garanzie sulle misure applicate e sulla gestione dei loro dati personali.

### DEFINIZIONI E QUADRO GIURIDICO

Il Regolamento Generale sulla protezione dei dati (GDPR) è il quadro giuridico per il trattamento dei dati personali in Europa, a partire dal 25 maggio 2018. Contrariamente alla direttiva 95/46/CE precedentemente in vigore, il GDPR ha un'applicazione diretta in tutta l'Unione Europea e non necessita di trasposizioni nazionali. In quanto tale, promuoverà l'armonizzazione dei regimi giuridici nell'ambito della protezione dei dati personali in Europa. Meglio ancora, il GDPR ha un principio di extraterritorialità che consente, in determinate circostanze, di estendere il suo perimetro di applicazione al di fuori dei confini europei. Se nella tua struttura vengono trattati dati personali, ci sono buone probabilità che tu sia soggetto alle disposizioni del GDPR e pertanto dovrai adempiere ad alcuni obblighi. Lo stesso vale per ConMet, che avrà vincoli diversi a seconda della sua posizione: come incaricato o come responsabile del trattamento dei dati. Comprendere un regolamento europeo non è sempre facile, specialmente quando contiene 99 articoli (173 considerando le molte linee guida), ma è essenziale per evitare qualsiasi rischio derivante da un'errata interpretazione degli obblighi normativi. Pertanto, la comprensione delle seguenti espressioni è essenziale:

- dati personali: qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile. È considerata una persona fisica identificabile una persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente;
- trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite con o senza il supporto di processi automatizzati e applicate a dati o insiemi di dati personali (raccolta, registrazione, trasmissione, storage, conservazione, datamining, consultazione, utilizzo, interconnessione, ecc...);
- responsabile del trattamento dei dati: persona fisica o giuridica, autorità pubblica, servizio o altro organismo che, da solo o con altri soggetti, determina i mezzi e le finalità del trattamento; incaricato del trattamento dei dati:
  - persona fisica o giuridica, autorità pubblica, servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del responsabile del trattamento.

ConMet riveste la qualifica di “incaricato del trattamento”, quando tratta dati personali per conto di un responsabile del trattamento: è la situazione che si verifica quando il Cliente utilizza i servizi ConMet e si archiviano dati personali sull’infrastruttura ConMet. Entro i limiti dei vincoli tecnici, ConMet tratterà i dati ospitati esclusivamente seguendo le indicazioni e le volontà dei Clienti

## **IMPEGNI DI CONMET COME INCARICATO DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Nel suo ruolo di incaricato del trattamento, ConMet si impegna a mettere in atto le seguenti azioni:

- trattare i dati personali al solo fine della corretta esecuzione dei servizi; i dati personali non saranno utilizzati per altri scopi (marketing, promozioni, ecc);
- non trasferire i dati dei Clienti al di fuori dell’UE o al di fuori di paesi riconosciuti dalla Commissione Europea come possessori di un livello di protezione sufficiente, salvo non si sia selezionato un datacenter al di fuori della UE stessa;
- informare il Cliente del ricorso ad eventuali incaricati esterni per il trattamento dei dati fermo restando che, ad oggi, nessuno dei servizi offerti necessita di tale azione.
- Implementare standard di sicurezza elevata al fine di garantire la massima sicurezza dei nostri servizi;
- informare il Cliente in caso di violazione dei suoi dati personali, nel più breve tempo possibile;
- mettere a disposizione del Cliente la normativa e alcuni suggerimenti al fine di aiutarlo nell’adeguamento ai regolamenti vigenti.

## **IMPEGNI DI ConMet COME RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

ConMet assume il ruolo di responsabile del trattamento dei dati personali quando determina i mezzi e le finalità del “proprio” trattamento dei dati personali; è il caso in cui ConMet raccoglie dati per fatturazione, miglioramento del servizio e delle prestazioni, promozioni di vendita, gestione delle politiche commerciali, ecc. In questo suo ruolo, ConMet si impegna alle seguenti azioni.

- limitare la raccolta dei dati allo stretto necessario: in questo modo, quando si inoltra un ordine si inseriranno solo i dati necessari alla fatturazione e all’adempimento degli obblighi legali alla conservazione dei dati;
- non utilizzare i dati personali per scopi diversi da quelli per cui sono stati raccolti;
- conservare i dati personali per un periodo di tempo limitato; per esempio, i dati raccolti in sede d’ordine vengono mantenuti solo ed esclusivamente fino alla risoluzione o alla fine del contratto al quale sono legati. Al termine di tale durata, tutti i dati sono cancellati in maniera definitiva e non recuperabili;
- non trasferire i dati personali a terzi o a società che non siano collegate a ConMet nell’esecuzione del contratto;

- attuare tutti gli adeguamenti necessari a fornire il massimo livello di protezione possibile. ConMet si impegna inoltre alle seguenti azioni, al fine di tutelare i dati personali:
- adottare misure di sicurezza tali da impedire l'accesso non autorizzato alla propria infrastruttura ove sono localizzati i dati personali dei Clienti;
- controllare e garantire la sicurezza fisica dei locali ConMet, 24/365;
- garantire un sistema che permetta la totale separazione dei dati personali di ogni singolo Cliente;

## **8. Tentativo di conciliazione**

### **8.1. Conciliazione**

Le parti prendono atto che in caso di controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra Operatore e Cliente si esperirà il tentativo di conciliazione previsto dalla Delibera 173/07/CONS. Sono escluse da tale procedimento le controversie attinenti esclusivamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime. In tali casi, perché si possa ricorrere al tentativo di conciliazione, la fattura dovrà essere contestata ai sensi dell'articolo 6.6 delle Condizioni generali di contratto. Nelle more del procedimento di conciliazione il servizio non potrà essere sospeso.

### **8.2. Reclami**

In deroga a quanto previsto dall'articolo 6.5 delle Condizioni generali di contratto, qualora il Cliente abbia presentato formale reclamo in merito all'addebito di un servizio, può sospendere il suo pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.