

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Servizi di Comunicazione Elettronica – Accesso Internet a Banda Larga e Ultra Larga

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN) Sito web: www.cscinformatica.com
Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogeroollerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

Versione aggiornata ai sensi del D.Lgs. 259/2003 e successive modificazioni – Codice delle Comunicazioni Elettroniche – come modificato dal D.Lgs. 207/2021, e della normativa emanata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Premessa e ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto tra Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione, di seguito denominato “Operatore”, e il cliente che richiede la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, accesso a Internet e servizi eventualmente collegati. L’Operatore svolge attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica nel rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile, garantendo trasparenza delle informazioni, correttezza nei rapporti contrattuali, tutela degli utenti finali e rispetto degli obblighi previsti per gli operatori iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione. Il rapporto contrattuale è regolato dalle presenti Condizioni Generali, dall’offerta commerciale sottoscritta dal cliente, dalla sintesi contrattuale fornita prima della conclusione del contratto, dalla Carta dei Servizi dell’Operatore e da ogni ulteriore documentazione resa disponibile al cliente. Le disposizioni contenute nel presente documento devono essere interpretate conformemente al Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003 e successive modificazioni), al D.Lgs. 207/2021, alle disposizioni dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e alla normativa europea applicabile ai servizi di accesso a Internet.

Informazioni sull’Operatore

Collerone Calogero, con sede in Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN), P. IVA 01206600866, iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione con numero ROC 34685, fornisce servizi di connettività Internet mediante infrastrutture proprie e/o infrastrutture di terzi autorizzati, secondo le caratteristiche tecniche indicate nell’offerta commerciale scelta dal cliente. L’Operatore rende disponibili ai clienti informazioni chiare e aggiornate relative ai servizi offerti, alle condizioni economiche applicate, ai livelli qualitativi garantiti, alle procedure di assistenza, alle modalità di reclamo e agli eventuali strumenti di tutela previsti dalla normativa vigente. Le informazioni relative ai servizi, alle condizioni economiche e alle prestazioni dichiarate sono rese

disponibili attraverso il sito internet www.cscinformatica.com, la documentazione contrattuale e gli altri canali ufficiali di comunicazione dell'Operatore.

Oggetto del contratto

Il contratto ha per oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica comprendenti, a seconda dell'offerta sottoscritta dal cliente, il servizio di accesso alla rete Internet, la connettività dati, eventuali servizi aggiuntivi e ogni prestazione tecnica accessoria necessaria alla corretta erogazione del servizio. L'Operatore si impegna a fornire il servizio secondo le caratteristiche tecniche e commerciali indicate nell'offerta sottoscritta, compatibilmente con la disponibilità tecnica della rete, con le caratteristiche del territorio interessato e con eventuali limitazioni tecniche non dipendenti dalla volontà dell'Operatore. Prima della conclusione del contratto il cliente riceve le informazioni previste dalla normativa vigente in materia di trasparenza delle offerte e condizioni contrattuali, comprese le caratteristiche principali del servizio, la durata, i costi, le modalità di rinnovo, le condizioni di recesso e le procedure di assistenza.

Conclusione del contratto e attivazione del servizio

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte dell'Operatore della richiesta del cliente, effettuata mediante sottoscrizione del modulo contrattuale, accettazione digitale, ordine elettronico o altra modalità prevista dall'Operatore. L'attivazione del servizio è subordinata alla verifica della fattibilità tecnica e alla disponibilità delle risorse necessarie. In caso di impossibilità tecnica sopravvenuta o accertata successivamente alla richiesta, l'Operatore informerà tempestivamente il cliente indicando le eventuali soluzioni alternative disponibili. I tempi di attivazione sono quelli indicati nella Carta dei Servizi e nell'offerta commerciale, salvo impedimenti tecnici, cause di forza maggiore, ritardi imputabili al cliente o situazioni non direttamente controllabili dall'Operatore. L'installazione potrà prevedere interventi presso la sede del cliente, il posizionamento di apparati di rete, configurazioni tecniche e verifiche funzionali necessarie alla corretta erogazione del servizio.

Installazione e apparati forniti dall'Operatore

Qualora il servizio richieda l'utilizzo di apparati tecnici quali antenne, router, dispositivi radio, modem o altri dispositivi necessari alla fruizione del servizio, tali apparati potranno essere forniti dall'Operatore secondo quanto previsto dall'offerta commerciale sottoscritta dal cliente. Gli apparati acquistati dal cliente diventano di sua proprietà a seguito del pagamento del relativo corrispettivo indicato nell'offerta commerciale o nella documentazione economica fornita prima

della conclusione del contratto. Il cliente è responsabile della corretta custodia, conservazione e utilizzo degli apparati acquistati. Il cliente non potrà richiedere la restituzione del prezzo pagato per gli apparati in caso di cessazione del servizio, salvo i casi previsti dalla normativa vigente in materia di garanzia, conformità del bene o responsabilità dell'Operatore. Eventuali interventi tecnici, sostituzioni o riparazioni potranno essere disciplinati secondo le condizioni di vendita dell'apparato e secondo quanto previsto dalla normativa applicabile. La cessazione del servizio non comporta alcun obbligo di restituzione degli apparati acquistati dal cliente.

Art. 12-bis – Libertà di scelta delle apparecchiature terminali (Modem libero)

12-bis.1 – Diritto di scelta dell'apparato terminale

Ai sensi dell'articolo 3, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, nonché della Delibera AGCOM n. 348/18/CONS recante "Misure attuative per la corretta applicazione delle disposizioni relative alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali degli utenti", come successivamente modificata e integrata dalla Delibera AGCOM n. 34/20/CONS e dagli ulteriori provvedimenti applicabili dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente ha diritto di utilizzare apparecchiature terminali di propria scelta per accedere ai servizi di comunicazione elettronica forniti da Collerone Calogero. L'apparato scelto dal Cliente dovrà essere conforme alla normativa vigente, adeguatamente certificato ove previsto e compatibile con le caratteristiche tecniche del servizio sottoscritto.

12-bis.2 – Assenza di obbligo di utilizzo di apparati dell'Operatore

Collerone Calogero non impone al Cliente l'utilizzo obbligatorio di specifici apparati terminali di propria fornitura, né subordina l'attivazione o la prosecuzione del servizio all'acquisto, al noleggio o all'utilizzo di un determinato modem/router, salvo quanto previsto dalla normativa vigente per componenti di rete che, per caratteristiche tecniche, non costituiscono apparati terminali nella disponibilità dell'utente. Il Cliente che disponga di un proprio apparato compatibile può richiedere l'utilizzo dello stesso secondo le modalità tecniche previste per il servizio sottoscritto.

12-bis.3 – Parametri tecnici di configurazione

Su richiesta del Cliente, Collerone Calogero fornisce gratuitamente le informazioni e i parametri tecnici necessari alla configurazione dell'apparato terminale di proprietà del Cliente, inclusi, ove applicabili:

- parametri di accesso alla rete;
- configurazioni necessarie alla corretta erogazione del servizio;
- eventuali informazioni tecniche relative ai servizi accessori compatibili.

La fornitura dei parametri di configurazione non comporta l'assunzione da parte di Collerone Calogero di obblighi di gestione, manutenzione o assistenza sugli apparati di proprietà del Cliente.

12-bis.4 – Servizi in tecnologia FWA

Per i servizi di accesso a Internet forniti mediante tecnologia Fixed Wireless Access (FWA), considerata la particolare natura tecnica della rete radio e la necessità di garantire sicurezza,

affidabilità, corretta configurazione e qualità del collegamento, Collerone Calogero potrà fornire e gestire direttamente gli apparati radio, le antenne e gli eventuali dispositivi necessari alla connessione con la propria infrastruttura di accesso. Tali componenti costituiscono elementi della rete di accesso e non limitano il diritto del Cliente alla libera scelta degli apparati terminali eventualmente utilizzati nella propria rete privata. L'eventuale gestione degli apparati radio da parte di Collerone Calogero è effettuata nel rispetto dei principi di trasparenza, proporzionalità e non discriminazione previsti dalla normativa europea e dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

12-bis.5 – Assistenza tecnica sugli apparati del Cliente

Qualora il Cliente utilizzi apparati terminali di propria proprietà, Collerone Calogero garantisce la corretta erogazione del servizio fino al punto di consegna della connessione.

L'assistenza tecnica ordinaria comprende:

- verifica della raggiungibilità del servizio;
- verifica dei parametri tecnici della connessione;
- comunicazione dei parametri necessari alla configurazione.

Sono esclusi dall'assistenza ordinaria:

- configurazione avanzata di apparati del Cliente;
- gestione della rete locale del Cliente;
- configurazione di dispositivi non forniti dall'Operatore;
- interventi su guasti o malfunzionamenti imputabili ad apparati di proprietà del Cliente.

Eventuali interventi ulteriori potranno essere effettuati previo accordo commerciale con il Cliente.

12-bis.6 – Apparati forniti da Collerone Calogero

Gli apparati forniti da Collerone Calogero sono ceduti in vendita al Cliente e non sono concessi in comodato d'uso, noleggio o altra forma di concessione temporanea. Le condizioni economiche relative all'acquisto degli apparati sono quelle indicate nell'offerta sottoscritta dal Cliente. Con il perfezionamento della vendita, la proprietà degli apparati si trasferisce al Cliente, il quale ne assume la piena responsabilità per l'utilizzo, la custodia e la manutenzione. In caso di cessazione del servizio, gli apparati acquistati restano di proprietà del Cliente e non dovranno essere restituiti, salvo diverso accordo scritto tra le parti.

12-bis.7 – Riferimenti normativi

La disciplina del presente articolo si applica in conformità a:

- Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015;
- Delibera AGCOM n. 348/18/CONS;
- Delibera AGCOM n. 34/20/CONS;
- successive modifiche, integrazioni e disposizioni applicabili emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di libertà di scelta delle apparecchiature terminali.

Obblighi dell'Operatore

Collerone Calogero – Servizi di Telecomunicazione si impegna a fornire il servizio nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, continuità e qualità previsti dalla normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche. L'Operatore garantisce che il servizio sarà erogato secondo gli standard qualitativi indicati nella propria Carta dei Servizi e nella documentazione contrattuale fornita al cliente, adottando tutte le misure tecniche e organizzative ragionevolmente necessarie per assicurare il corretto funzionamento della rete. L'Operatore provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle proprie infrastrutture e degli apparati di propria competenza, intervenendo per limitare eventuali disservizi e ripristinare la normale funzionalità del servizio nel minor tempo possibile. L'Operatore fornisce al cliente informazioni chiare e aggiornate sulle condizioni economiche applicate, sulle caratteristiche tecniche del servizio, sulle eventuali limitazioni, sulle procedure di assistenza e sulle modalità di presentazione dei reclami. In conformità alla normativa AGCOM, l'Operatore mette a disposizione del cliente strumenti idonei per la comunicazione con il servizio clienti, la gestione delle segnalazioni tecniche e la tutela dei propri diritti.

Obblighi del cliente

Il cliente si impegna a utilizzare il servizio in conformità alle presenti Condizioni Generali, alla normativa vigente e ai principi di corretto utilizzo delle reti di comunicazione elettronica. Il cliente è responsabile dell'utilizzo della connessione Internet effettuato attraverso le proprie credenziali, apparecchiature o dispositivi collegati alla rete dell'Operatore e deve adottare tutte le misure necessarie per evitare utilizzi impropri, illeciti o dannosi del servizio. È vietato utilizzare il servizio per attività contrarie alla legge, per violazioni dei diritti di terzi, per attività fraudolente, per diffusione di contenuti illeciti o per attività che possano compromettere la sicurezza, la stabilità o il corretto funzionamento della rete dell'Operatore. Il cliente deve fornire informazioni corrette e aggiornate per la gestione del rapporto contrattuale e deve comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei dati personali, degli indirizzi di fatturazione o dei recapiti indicati al momento della sottoscrizione. Il cliente deve consentire, previo accordo con l'Operatore, l'accesso ai locali dove sono installati apparati di proprietà dell'Operatore qualora siano necessari interventi tecnici, manutenzioni, verifiche o sostituzioni.

Qualità del servizio di accesso Internet

L'Operatore fornisce servizi di accesso a Internet indicando, nell'offerta commerciale e nella documentazione contrattuale, le principali caratteristiche tecniche del collegamento, comprese le prestazioni dichiarate in termini di velocità di accesso. In conformità alla Delibera AGCOM n. 519/15/CONS relativa alla trasparenza delle offerte di accesso a Internet e alla Delibera AGCOM n.

348/18/CONS relativa alla misurazione della qualità dei servizi di accesso alla rete, l'Operatore rende disponibili informazioni relative ai valori di velocità:

- velocità massima, intesa come il valore massimo teoricamente raggiungibile dalla linea nelle condizioni tecniche ottimali;
- velocità normalmente disponibile, intesa come il valore di velocità che il cliente può ragionevolmente attendersi durante il normale utilizzo del servizio;
- velocità minima garantita, ove prevista dall'offerta commerciale e dalla tecnologia utilizzata.

Le prestazioni effettivamente raggiungibili possono dipendere da diversi fattori tecnici, tra cui distanza dagli apparati di rete, caratteristiche del collegamento radio o fisico, condizioni ambientali, configurazione degli apparati del cliente, traffico complessivo sulla rete, capacità dei dispositivi utilizzati e condizioni non direttamente controllabili dall'Operatore. I valori dichiarati sono riportati nella Carta dei Servizi e nella documentazione dell'offerta commerciale sottoscritta dal cliente. Il cliente ha diritto di verificare autonomamente le prestazioni del servizio attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'AGCOM, inclusa la piattaforma ufficiale MisuraInternet, secondo le modalità previste dalla normativa vigente. Qualora dalle misurazioni effettuate tramite strumenti certificati emergano scostamenti significativi e persistenti rispetto ai valori dichiarati dall'Operatore, il cliente potrà presentare segnalazione o reclamo secondo le procedure previste dalla Carta dei Servizi. Nei casi previsti dalla regolamentazione AGCOM, qualora il mancato rispetto dei livelli di qualità sia accertato secondo le procedure stabilite, il cliente potrà esercitare i rimedi previsti dalla normativa applicabile, inclusa la possibilità di richiedere gli eventuali indennizzi o esercitare il diritto di recesso nei casi previsti.

Gestione del traffico e neutralità della rete

L'Operatore garantisce il rispetto dei principi di neutralità della rete stabiliti dal Regolamento (UE) 2015/2120 recante misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta. Il traffico dati generato dal cliente viene gestito secondo criteri trasparenti, proporzionati e non discriminatori, senza applicare restrizioni ingiustificate rispetto ai contenuti, alle applicazioni, ai servizi o ai dispositivi utilizzati dal cliente. Eventuali misure tecniche di gestione del traffico potranno essere adottate esclusivamente nei casi consentiti dalla normativa europea e nazionale, ad esempio per garantire la sicurezza della rete, prevenire congestioni temporanee, contrastare attività illecite o preservare la qualità generale del servizio. Qualora siano applicate tecniche di gestione del traffico che possano incidere sulle prestazioni del servizio, tali informazioni saranno rese disponibili al cliente mediante la documentazione contrattuale, la Carta dei Servizi o altri strumenti informativi dell'Operatore.

Continuità del servizio, manutenzione e interventi tecnici

L'Operatore si impegna a garantire la continuità del servizio compatibilmente con le caratteristiche tecniche della rete e con gli eventi non direttamente controllabili. Per esigenze di manutenzione programmata, aggiornamento della rete, sostituzione di apparati o miglioramento delle infrastrutture, il servizio potrebbe subire temporanee interruzioni o limitazioni. Quando possibile, gli interventi programmati saranno comunicati preventivamente al cliente attraverso i canali disponibili, indicando il periodo previsto e le eventuali conseguenze sul servizio. In caso di guasti improvvisi, eventi accidentali o situazioni di emergenza tecnica, l'Operatore adotterà tutte le misure ragionevoli per ridurre la durata dell'interruzione e ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile. L'Operatore non sarà responsabile per interruzioni derivanti da cause di forza maggiore, eventi naturali eccezionali, guasti di infrastrutture di terzi, interruzioni di energia elettrica non dipendenti dall'Operatore o altre circostanze non ragionevolmente prevedibili o controllabili.

Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento

Il cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi indicati nell'offerta commerciale sottoscritta, nella sintesi contrattuale e nella documentazione economica fornita dall'Operatore prima della conclusione del contratto. I prezzi applicati comprendono esclusivamente i servizi e le prestazioni indicate nell'offerta scelta dal cliente. Eventuali servizi aggiuntivi, interventi tecnici richiesti dal cliente, sostituzioni di apparati dovute a danneggiamento, mancata restituzione o utilizzo non conforme potranno essere oggetto di specifico addebito secondo quanto previsto dalle condizioni economiche comunicate. La fatturazione avviene con le modalità e la periodicità indicate nel contratto e potrà essere effettuata in formato elettronico attraverso i recapiti comunicati dal cliente, inclusi posta elettronica ordinaria o altri strumenti digitali messi a disposizione dall'Operatore. Il cliente è tenuto a verificare la correttezza degli importi fatturati e a comunicare eventuali contestazioni entro i termini previsti dalla normativa e dalla Carta dei Servizi. Il mancato pagamento degli importi dovuti entro la scadenza indicata in fattura potrà comportare l'applicazione degli interessi previsti dalla normativa vigente e, nei casi consentiti, l'avvio delle procedure di sospensione o limitazione del servizio. L'eventuale contestazione di una fattura non sospende l'obbligo di pagamento delle somme non contestate.

Modifiche contrattuali

L'Operatore potrà modificare le condizioni contrattuali, tecniche ed economiche del servizio esclusivamente per esigenze oggettive, quali modifiche normative, evoluzione tecnologica, esigenze organizzative, aggiornamenti della rete o variazioni delle condizioni di mercato. Le modifiche saranno comunicate al cliente con un preavviso minimo di 30 giorni, mediante comunicazione scritta inviata tramite i recapiti disponibili, fattura, area clienti, posta elettronica o altri strumenti idonei a garantire la conoscibilità della variazione. La comunicazione conterrà una descrizione chiara delle modifiche introdotte, la data di efficacia delle nuove condizioni e l'informazione relativa ai diritti riconosciuti al cliente dalla normativa vigente. Qualora il cliente non intenda accettare le modifiche proposte, potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto senza applicazione di penali o costi di disattivazione non giustificati, entro il termine indicato nella comunicazione

ricevuta. In caso di recesso conseguente a modifica contrattuale, resteranno dovuti esclusivamente gli importi relativi ai servizi effettivamente fruiti fino alla data di cessazione del rapporto e gli eventuali importi relativi ad apparati non restituiti o danneggiati secondo le condizioni contrattuali.

Sospensione, limitazione e riattivazione del servizio

L'Operatore potrà sospendere temporaneamente o limitare il servizio nei casi previsti dalla normativa vigente e dalle presenti Condizioni Generali, in particolare in caso di mancato pagamento degli importi dovuti, utilizzo improprio del servizio, violazioni contrattuali o situazioni che possano compromettere la sicurezza e il corretto funzionamento della rete. Salvo casi di particolare urgenza o necessità di tutela della sicurezza della rete, la sospensione del servizio per motivi amministrativi sarà preceduta da un adeguato preavviso al cliente, con indicazione delle motivazioni della sospensione e delle modalità necessarie per regolarizzare la posizione. L'Operatore non procederà alla sospensione in presenza di contestazioni formalmente presentate dal cliente relative a importi specificamente contestati, fino alla conclusione delle verifiche previste, salvo i casi consentiti dalla normativa. A seguito della regolarizzazione degli importi dovuti o della cessazione della causa che ha determinato la sospensione, l'Operatore provvederà alla riattivazione del servizio nei tempi tecnici necessari indicati nella Carta dei Servizi. Eventuali costi di riattivazione potranno essere applicati esclusivamente quando previsti dall'offerta commerciale e dalla normativa vigente.

Assistenza tecnica e gestione dei guasti

Il cliente può segnalare malfunzionamenti, interruzioni o anomalie del servizio attraverso i canali di assistenza indicati dall'Operatore. L'Operatore prenderà in carico le segnalazioni tecniche e procederà alle verifiche necessarie per individuare la causa del problema e ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile. Qualora il guasto sia imputabile alla rete o agli apparati di competenza dell'Operatore, gli interventi saranno effettuati senza costi aggiuntivi per il cliente, salvo i casi in cui il malfunzionamento derivi da uso improprio, manomissione, danni causati dal cliente o interventi effettuati da soggetti non autorizzati. L'Operatore potrà richiedere al cliente collaborazione tecnica, compreso l'accesso ai locali dove sono installati apparati di proprietà dell'Operatore, quando necessario per la diagnosi e la risoluzione del problema.

Recesso del cliente, migrazione e cessazione del servizio

Il cliente può esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità previste dalla normativa vigente, dalla Carta dei Servizi e dalle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta. La

richiesta di cessazione del servizio determina la conclusione del rapporto contrattuale secondo le tempistiche previste dalla normativa applicabile e dalla Carta dei Servizi. La cessazione del servizio produce i propri effetti dalla data di efficacia della richiesta di recesso o cessazione, indipendentemente dalla disponibilità, dall'utilizzo o dalla gestione di eventuali apparati acquistati dal cliente. In caso di recesso, migrazione o cessazione del servizio, la fatturazione dei corrispettivi relativi al servizio cesserà dalla data effettiva di cessazione del rapporto contrattuale. Successivamente a tale data non saranno addebitati canoni periodici relativi al servizio cessato. Eventuali importi maturati fino alla data effettiva di cessazione, inclusi consumi, corrispettivi per servizi effettivamente fruiti, ratei o conguagli, saranno regolati nell'ultima fattura utile. Gli apparati acquistati dal cliente nell'ambito dell'offerta commerciale rimangono di proprietà e nella disponibilità del cliente anche successivamente alla cessazione del servizio. La gestione, l'utilizzo o la conservazione degli apparati acquistati non costituiscono presupposto per il mantenimento del rapporto contrattuale né possono determinare la prosecuzione della fatturazione del servizio cessato. Eventuali costi di disattivazione potranno essere applicati esclusivamente nei casi previsti dalla normativa vigente, purché effettivamente sostenuti dall'Operatore, proporzionati e indicati in modo chiaro nella documentazione contrattuale e nell'offerta commerciale. L'Operatore non potrà subordinare l'efficacia della cessazione del servizio alla restituzione, consegna o ritiro degli apparati acquistati dal cliente

Durata del contratto e rinnovo

Il contratto ha la durata indicata nell'offerta commerciale sottoscritta dal cliente. Alla scadenza iniziale, il rapporto potrà proseguire secondo le condizioni previste dal contratto e dalla normativa vigente, salvo esercizio del diritto di recesso o cessazione del servizio da parte del cliente. L'Operatore garantisce al cliente informazioni chiare sulla durata contrattuale, sui termini di rinnovo e sulle eventuali condizioni applicabili alla cessazione del rapporto.

Reclami e segnalazioni del cliente

Il cliente ha diritto di presentare reclami, richieste di chiarimento, segnalazioni tecniche e contestazioni relative al servizio, alla fatturazione o alla qualità delle prestazioni.

I reclami possono essere inoltrati utilizzando i canali messi a disposizione dall'Operatore, tra cui:

- posta elettronica ordinaria all'indirizzo: calogero@collerone.com;
- posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: Collerone.calogero@pec.cgn.it;
- comunicazione scritta presso la sede dell'Operatore in Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN);
- eventuali ulteriori canali di assistenza indicati sul sito internet www.cscinformatica.com.

Il reclamo dovrà contenere, per quanto possibile, i dati identificativi del cliente, il riferimento al contratto o alla linea interessata, una descrizione chiara del problema riscontrato e ogni elemento

utile alla verifica da parte dell'Operatore. L'Operatore provvederà alla presa in carico del reclamo e fornirà una risposta motivata entro i termini stabiliti dalla normativa vigente e dalla propria Carta dei Servizi, comunque entro il termine massimo previsto dalla regolamentazione AGCOM applicabile. La risposta al reclamo conterrà l'esito delle verifiche effettuate, le eventuali azioni correttive adottate, le motivazioni dell'eventuale mancato accoglimento e le informazioni relative agli strumenti di tutela disponibili per il cliente. Qualora il cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta o non riceva risposta nei tempi previsti, potrà avvalersi delle procedure di risoluzione delle controversie previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Indennizzi a favore del cliente

L'Operatore riconosce al cliente gli eventuali indennizzi previsti dalla normativa AGCOM applicabile nei casi di mancato rispetto degli standard qualitativi o degli obblighi contrattuali. La disciplina degli indennizzi è regolata, in particolare, dalla Delibera AGCOM n. 307/23/CONS – Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, e successive modifiche o integrazioni. Gli indennizzi potranno essere riconosciuti nei casi previsti dalla normativa, tra cui, a titolo esemplificativo:

- ritardo nell'attivazione del servizio rispetto ai tempi previsti;
- ritardo nel ripristino del servizio in caso di guasto imputabile all'Operatore;
- sospensione o cessazione del servizio effettuata illegittimamente;
- mancata risposta ai reclami entro i termini stabiliti;
- mancato rispetto di altri obblighi contrattuali o qualitativi previsti dalla regolamentazione AGCOM.

Gli indennizzi potranno essere riconosciuti automaticamente nei casi in cui la normativa lo preveda oppure essere richiesti dal cliente mediante apposita segnalazione o reclamo. Il riconoscimento dell'indennizzo non esclude il diritto del cliente di richiedere ulteriori tutele previste dalla legge nei casi consentiti.

Procedura di conciliazione e risoluzione delle controversie

In caso di controversia tra cliente e Operatore relativa al servizio, il cliente potrà utilizzare la procedura obbligatoria di tentativo di conciliazione prevista dall'AGCOM prima di ricorrere all'autorità giudiziaria. La procedura è disciplinata dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modificazioni, che ha istituito il sistema ConciliaWeb per la gestione telematica delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Il cliente potrà presentare gratuitamente la richiesta di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM, secondo le modalità previste dall'Autorità. La procedura consente al cliente e all'Operatore di

tentare una soluzione bonaria della controversia attraverso strumenti digitali e organismi autorizzati. Resta salvo il diritto delle parti di rivolgersi successivamente agli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento qualora il tentativo di conciliazione non abbia esito positivo.

Privacy e trattamento dei dati personali

L'Operatore tratta i dati personali del cliente nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, nonché della normativa nazionale ed europea applicabile in materia di protezione dei dati personali. I dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per finalità connesse alla gestione del rapporto contrattuale, all'erogazione dei servizi richiesti, alla fatturazione, all'assistenza tecnica, agli obblighi amministrativi, fiscali e regolamentari previsti dalla legge. L'Operatore adotta misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati, perdita, alterazione o utilizzo illecito. I dati relativi al traffico telematico e alle comunicazioni elettroniche potranno essere trattati e conservati esclusivamente nei limiti e per le finalità previste dalla normativa vigente, inclusi eventuali obblighi di conservazione stabiliti dalla legge. Il cliente può esercitare i diritti riconosciuti dalla normativa privacy, tra cui accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e opposizione nei casi previsti. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è resa disponibile al cliente attraverso i canali ufficiali dell'Operatore.

Sicurezza della rete e uso responsabile del servizio

L'Operatore adotta misure tecniche e organizzative finalizzate alla sicurezza della propria rete e alla protezione dei servizi forniti ai clienti. Il cliente è tenuto a utilizzare dispositivi adeguatamente protetti e aggiornati, adottando misure ragionevoli per evitare accessi abusivi, diffusione di malware, compromissione della sicurezza della rete o utilizzi illeciti della connessione. L'Operatore potrà adottare misure temporanee di protezione della rete qualora siano rilevati comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei sistemi, la qualità del servizio o arrecare danno ad altri utenti. Tali misure saranno applicate nel rispetto dei principi di proporzionalità, trasparenza e conformità alla normativa vigente.

Responsabilità delle parti

L'Operatore non sarà responsabile per disservizi, rallentamenti o interruzioni derivanti da cause non imputabili alla propria organizzazione, inclusi guasti di infrastrutture di terzi, eventi naturali eccezionali, interruzioni dell'alimentazione elettrica, eventi atmosferici straordinari, impedimenti

tecniche non prevedibili o cause di forza maggiore. Il cliente è responsabile dell'utilizzo della connessione Internet e delle attività effettuate tramite il servizio, comprese quelle svolte da soggetti ai quali abbia consentito l'accesso alla propria rete. L'Operatore non assume responsabilità per contenuti, servizi o applicazioni disponibili attraverso Internet che siano gestiti da soggetti terzi indipendenti.

Forza maggiore

Nessuna delle parti potrà essere considerata responsabile per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni quando ciò sia determinato da eventi imprevedibili o comunque non controllabili con la normale diligenza. Sono considerati eventi di forza maggiore, a titolo esemplificativo, calamità naturali, incendi, eventi atmosferici eccezionali, guerre, provvedimenti delle autorità pubbliche, guasti generalizzati alle reti nazionali o internazionali, indisponibilità dei servizi di operatori terzi e ogni altra circostanza estranea alla volontà delle parti. L'Operatore adotterà comunque ogni ragionevole misura per limitare gli effetti dell'evento e ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Comunicazioni al cliente

Tutte le comunicazioni relative al rapporto contrattuale potranno essere effettuate dall'Operatore mediante i recapiti forniti dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto o successivamente aggiornati. Il cliente è responsabile della correttezza e dell'aggiornamento dei dati di contatto comunicati all'Operatore e dovrà tempestivamente informare eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica, del numero telefonico o degli altri recapiti utilizzati per le comunicazioni contrattuali. Le comunicazioni aventi particolare rilevanza contrattuale, comprese modifiche delle condizioni economiche o contrattuali, comunicazioni relative alla sospensione del servizio, variazioni normative o informazioni richieste dalla normativa AGCOM, saranno effettuate con modalità idonee a garantire la conoscibilità da parte del cliente.

Carta dei Servizi e trasparenza verso il cliente

L'Operatore mette a disposizione del cliente la propria Carta dei Servizi, documento nel quale sono descritti i principi generali di erogazione del servizio, gli standard qualitativi adottati, le modalità di assistenza, i tempi di intervento, le procedure di reclamo e gli eventuali livelli di qualità garantiti. La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del sistema contrattuale dell'Operatore ed è predisposta nel rispetto della normativa AGCOM applicabile, in particolare dei principi contenuti nella Delibera AGCOM n. 179/03/CSP relativa alla qualità e alla trasparenza dei servizi di comunicazione elettronica. L'Operatore si impegna a mantenere aggiornate le informazioni relative

ai servizi offerti, alle caratteristiche tecniche delle connessioni, alle condizioni economiche applicate e agli strumenti di tutela disponibili per il cliente.

Validità delle clausole contrattuali

Qualora una o più disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali dovessero essere dichiarate nulle, inefficaci o non applicabili in base alla normativa vigente o a provvedimenti dell'autorità competente, le restanti disposizioni continueranno a rimanere valide ed efficaci. L'eventuale modifica normativa che renda necessario adeguare una o più clausole contrattuali non comporterà la cessazione automatica del rapporto, ma determinerà l'adeguamento delle condizioni interessate nel rispetto della normativa applicabile.

Aggiornamento normativo

Le presenti Condizioni Generali sono redatte tenendo conto della disciplina vigente in materia di comunicazioni elettroniche e potranno essere aggiornate dall'Operatore in caso di modifiche legislative, regolamentari o provvedimenti emanati dalle autorità competenti.

In particolare, il rapporto contrattuale è disciplinato dalle disposizioni contenute nel:

- D.Lgs. 259/2003 – Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come modificato dal D.Lgs. 207/2021;
- normativa europea e nazionale applicabile ai servizi di comunicazione elettronica;
- provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM);
- normativa in materia di protezione dei dati personali.

Riferimenti normativi e regolamentari applicabili

Ai fini della corretta interpretazione e applicazione delle presenti Condizioni Generali, si richiamano, ove applicabili, i seguenti riferimenti:

Codice delle Comunicazioni Elettroniche

- Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e successive modificazioni;
- Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante attuazione della Direttiva (UE) 2018/1972 che istituisce il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche.

Delibere AGCOM

- Delibera AGCOM n. 179/03/CSP – Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;
- Delibera AGCOM n. 519/15/CONS – Misure per la trasparenza delle offerte di accesso a Internet e obblighi informativi verso gli utenti;
- Delibera AGCOM n. 348/18/CONS – Regolamentazione relativa alla qualità del servizio di accesso a Internet e strumenti di misurazione delle prestazioni tramite piattaforma MisuraInternet;
- Delibera AGCOM n. 307/23/CONS – Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;
- Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modificazioni – Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori tramite piattaforma ConciliaWeb.

Normativa europea

- Regolamento (UE) 2015/2120 relativo all'accesso a un'Internet aperta e alla neutralità della rete;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- normativa europea e nazionale in materia di comunicazioni elettroniche e protezione dei consumatori.

Normativa privacy nazionale

- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101;
- ulteriori disposizioni nazionali applicabili in materia di trattamento dei dati personali e conservazione dei dati relativi al traffico.

Accettazione delle Condizioni Generali

Con la sottoscrizione del contratto o con l'accettazione dell'offerta commerciale, il cliente dichiara di aver ricevuto, letto e compreso le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'informativa privacy e la documentazione relativa all'offerta scelta. Il cliente dichiara inoltre di essere stato informato in modo chiaro e trasparente sulle caratteristiche del servizio, sulle condizioni economiche applicate, sulle modalità di assistenza, sui diritti riconosciuti dalla normativa vigente e sulle procedure disponibili per eventuali reclami o controversie.

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA
01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN) Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogeroollerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it