

CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO INTERNET TRAMITE FIBRA OTTICA

ARTICOLO 1. OGGETTO E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

1.1. Il presente documento contiene le Condizioni Generali (anche "CGC") che regolano il rapporto tra DIGI Italy S.r.l. (di seguito anche "DIGI") e il titolare del Contratto (di seguito anche "Utente") per la fornitura del Servizio di connessione a Internet tramite Fibra ottica "FTTH", ed eventuali Servizi aggiuntivi, forniti da DIGI (di seguito anche solo "Servizio" o "Servizi").

1.2. Il Contratto tra DIGI e l'Utente si conclude attraverso i diversi canali di vendita individuati da DIGI, quando, l'Utente dopo la sottoscrizione del Modulo di attivazione del Servizio riceve da DIGI via e-mail la conferma della conclusione del Contratto. Il Servizio è fornito da DIGI in base alla specifica Offerta scelta dall'Utente, i cui dettagli sono descritti nel documento di "Sintesi Contrattuale". Il Contratto con l'Utente è composto dalla Carta dei Servizi, dalle presenti CGC, dal Modulo di attivazione del Servizio, dalla Sintesi contrattuale e dall'informativa privacy; tali documenti sono sempre a disposizione dell'Utente prima della conclusione del contratto e sono pubblicati sul sito internet www.digi.it, dal quale è sempre possibile scaricarli ai fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione autentica. Eventuali contrasti tra i suddetti documenti saranno risolti seguendo l'indicato ordine di priorità: (i) Modulo di attivazione del servizio, (ii) Sintesi Contrattuale, (iii) Carta dei Servizi e (iv) CGC.

1.3. Nel caso in cui il Contratto venga concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, l'Utente avrà a disposizione un periodo di 14 (quattordici) giorni (cd. diritto di ripensamento) dalla conclusione del Contratto (ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo), per recedere dallo stesso. Il recesso potrà essere esercitato tramite il modulo predisposto da DIGI, disponibile sul sito Internet www.digi.it nella sezione dedicata alla modulistica, o anche, con una semplice comunicazione scritta, nella quale l'Utente potrà manifestare la propria volontà di recedere dal contratto. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata a DIGI, con le modalità indicate nel successivo art. 8). Nel caso in cui l'Utente eserciti il diritto di ripensamento entro i 14 (quattordici) giorni, DIGI rimborserà ogni importo pagato dall'Utente in relazione al Contratto, entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dalla data in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, secondo le medesime modalità di pagamento già utilizzate dall'Utente, salvo diversa indicazione di quest'ultimo. Se invece su espressa richiesta dell'Utente, la fornitura del Servizio è avviata prima della scadenza del suddetto periodo di ripensamento, ove l'Utente decida di esercitare il diritto di ripensamento nei 14 (quattordici) giorni, DIGI potrà addebitare all'Utente un importo corrispondente al Servizio fornito e fruito fino al momento in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso. L'Utente è tenuto in ogni caso alla restituzione del Modem fornito da DIGI entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione di recesso con le modalità indicate nell'art. 8.2.

1.4. DIGI si riserva il diritto di verificare prima dell'attivazione del Servizio l'affidabilità creditizia dell'Utente, consultando gli archivi pubblici o privati, registri pubblici concernenti le trascrizioni pregiudizievoli (quali protesti, pignoramenti o ipoteche), e/o avvalersi eventualmente di informazioni già in suo possesso derivanti da precedenti rapporti commerciali con l'Utente.

ARTICOLO 2. ACCESSO AI SERVIZI

2.1. Il Servizio è fornito all'Utente esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTH e, previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica DIGI, nonché dell'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparati ubicati nel domicilio dell'Utente o ad esso collegati.

2.2. Affinché l'Utente possa beneficiare del Servizio, sarà necessaria l'installazione presso la sua abitazione di un Modem fornito da DIGI, o di altro apparato terminale compatibile, connesso alla rete ottica (FTTH) scelta dall'Utente, che dovrà avere caratteristiche tecniche indicate da DIGI, tali da assicurare il conforme collegamento alla rete Internet e il corretto utilizzo del Servizio fornito da DIGI.

2.3. Qualora, l'Utente scelga il Modem di DIGI, quest'ultima provvederà, previo appuntamento concordato con l'Utente, alla fornitura in comodato d'uso, alla consegna e all'installazione del Modem, senza alcun costo o onere a carico dell'Utente stesso.

2.4. Nel caso, invece, in cui l'apparato scelto dall'Utente sia diverso dal Modem fornito da DIGI, l'Utente potrà usufruire del Servizio senza subire alcuna forma di discriminazione. In questo caso, l'Utente prende atto e accetta, che: i) DIGI non può essere ritenuta responsabile per danni o pregiudizi derivanti all'Utente, anche solo

parzialmente, dall'utilizzo di un apparato diverso rispetto a quello fornito da quest'ultima, ii) DIGI può sospendere la fornitura ove l'apparato scelto dall'Utente comprometta la rete di DIGI o la stessa fornitura dei Servizi; iii) DIGI non può fornire assistenza o intervenire per risolvere problematiche tecniche degli apparati appartenenti ad altri operatori o di proprietà dell'Utente.

ARTICOLO 3. EROGAZIONE DEI SERVIZI E TEMPI DI ATTIVAZIONE

3.1. Il Servizio erogato da DIGI sarà attivato entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di conclusione del Contratto, decorso il periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni, fatti salvi impedimenti non imputabili a DIGI. In ogni caso, DIGI si riserva di fornire all'Utente ogni comunicazione relativa alla realizzabilità o meno dell'attivazione del Servizio, in quest'ultimo caso con esposizione delle motivazioni inerenti, ovvero, ove necessario, di rimodulare, in accordo con l'Utente, tempi e modalità di attivazione. Analogamente, ad avvenuta attivazione del Servizio, DIGI trasmetterà via e-mail all'Utente una comunicazione di conferma di avvenuta attivazione.

3.2. Inoltre, ove l'intervento presso l'Utente presenti particolare complessità realizzativa e/o in caso di specifiche richieste dell'Utente che esulino dai normali standard tecnici o, che soddisfino esigenze personali dell'Utente stesso (ad esempio trasloco dell'impianto presso un nuovo indirizzo, ecc.), DIGI verificherà preliminarmente la fattibilità tecnica e comunicherà all'Utente, in caso di esito positivo della verifica, un preventivo contenente i costi da sostenere; tale preventivo dovrà essere approvato dall'Utente prima dell'inizio dei lavori.

3.3. L'Utente prende atto e accetta che per completare l'attivazione del Servizio presso il sito in cui è presente l'impianto potrebbe in alcuni casi essere necessario l'intervento di tecnici incaricati da DIGI per effettuare le operazioni necessarie alla fruizione del Servizio. Pertanto, l'Utente consente gratuitamente, previo appuntamento, al personale tecnico incaricato da DIGI, munito di tesserino di riconoscimento, di accedere nell'appartamento di sua proprietà o nella sua disponibilità per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto o interventi di riparazione. In caso contrario, DIGI non potrà essere ritenuta responsabile per ritardi o dell'impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto dell'Utente, DIGI, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio, fintanto che, l'Utente non acconsenta all'accesso dei tecnici di DIGI nel proprio immobile.

3.4. L'Utente può procedere all'installazione degli apparati anche direttamente, ma in tal caso DIGI, non risponde delle attività svolte in autonomia dall'Utente stesso.

ARTICOLO 4. CORRISPETTIVO E TERMINI DI PAGAMENTO

4.1. L'Utente s'impegna a corrispondere a DIGI il corrispettivo del Servizio indicato nell'Offerta da Lui scelta sempre disponibili nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Internet di DIGI. Il corrispettivo ricorrente della fornitura del Servizio è calcolato su base mensile, in modalità anticipata, e sarà corrisposto mediante addebito sul conto corrente bancario tramite SEPA SDD.

4.2. In caso di mancato pagamento – anche parziale – del corrispettivo entro il termine indicato in fattura, DIGI potrà sospendere e/o rallentare il Servizio in tutto o in parte, previa comunicazione all'Utente con ogni mezzo, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni, nonché, potrà risolvere il Contratto secondo le modalità di cui all'art.9). DIGI potrà, inoltre, promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi, con addebito all'Utente moroso degli interessi legali, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti o potrà cedere il credito a terzi.

4.3. In caso di contestazione, l'Utente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art.10) o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme di legge e/o regolamentare, effettuando comunque il pagamento per la parte rimanente. In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dall'Utente. La presentazione del reclamo, non esonera l'Utente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

4.4. L'Utente avrà diritto ad una riduzione del corrispettivo per la fornitura del Servizio, nel caso in cui sia titolare di un'offerta DIGI per la telefonia mobile (o sottoscriva successivamente un'offerta DIGI) ed unisca tale offerta a quella relativa alla fornitura del Servizio Internet di cui alle presenti CGC. Al venir meno di tali condizioni, l'Utente non potrà più usufruire della riduzione suddetta, che potrà essere ripristinata dall'Utente stesso a partire dalla mensilità successiva in cui si è verificato il ripristino delle condizioni di attivazione.

4.5. Le fatture saranno emesse ed inviate secondo le modalità e i tempi indicati nella Carta dei Servizi.

4.6. Sono a carico dell'Utente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerente al Servizio, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a DIGI.

ARTICOLO 5. OBBLIGHI DELL'UTENTE

5.1. L'Utente deve comunicare a DIGI i propri dati personali esatti e completi, nonché le informazioni bancarie per l'addebito del corrispettivo della fornitura del Servizio al momento della sottoscrizione del Contratto e per l'intera durata del Contratto. L'Utente s'impegna altresì a fornire a DIGI ogni necessario aggiornamento e/o correzione dei suoi dati personali e delle coordinate bancarie nel corso del rapporto contrattuale.

5.2. L'Utente prende atto e accetta che il Modem fornito da DIGI potrà essere utilizzato esclusivamente per la fruizione del Servizio di connessione a Internet di cui alle presenti CGC, seguendo le istruzioni d'uso del Modem e le indicazioni fornite da DIGI.

5.3. L'Utente è nominato custode del Modem di DIGI, e pertanto, dovrà conservarlo con diligenza: egli non potrà cederlo a terzi in qualsiasi forma. È, inoltre, proibito all'Utente aprire, smontare o manomettere il Modem, nonché, rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni del Modem di DIGI o compiere manomissioni per qualsiasi fine.

5.4. L'Utente, pertanto, sarà responsabile per la perdita, distruzione e il danneggiamento del Modem. Tali eventi dovranno essere denunciati immediatamente a DIGI. L'Utente non risponderà in caso di furto o forza maggiore, avendo, in tal caso, diritto alla ricezione di un nuovo apparato a titolo gratuito.

5.5. L'Utente si impegna, inoltre, ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale, tra cui: (i) accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione etc.; (ii) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; (iii) falsificare la propria identità; (iv) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; (v) avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di DIGI al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; (vi) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri Utenti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; (vii) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle e-mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); (viii) introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di DIGI violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati.

5.6. È, inoltre, vietato all'Utente cedere il Contratto o i diritti/obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di DIGI.

ARTICOLO 6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI DIGI

6.1. L'Utente prende atto e accetta, che l'erogazione del Servizio potrebbe variare in ragione, tra l'altro, del livello di congestione della rete, dei server, dei siti Internet a cui l'Utente si collega e delle caratteristiche dei dispositivi utilizzati da quest'ultimo, così come, la qualità dei Servizi offerti può dipendere da fattori esterni, quali il controllo della trasmissione dei segnali o la connettività della rete. Per ottimizzare l'accesso alle risorse di rete per tutti gli Utenti, ed evitarne il congestionamento, DIGI potrà implementare, temporaneamente e in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potrebbero incidere sulla velocità delle applicazioni che richiedono un maggior consumo di capacità di banda, ad esempio, peer-to-peer, file sharing, etc.

6.2. Le attività finalizzate al miglioramento o mantenimento della qualità dei Servizi (quali aggiornamento, riparazione e manutenzione) potrebbero comportare una temporanea interruzione dei Servizi, tempestivamente comunicata agli Utenti (a meno che ciò non risulti possibile).

6.3. DIGI non risponde di alcun danno, di qualsiasi tipo, subito dall'Utente in conseguenza di eventi che non siano imputabili a DIGI, o che siano stati causati da forza maggiore o caso fortuito, inclusi i casi di: (i) fornitura del Servizio pregiudicata da fattori esterni o condizioni climatiche che possano incidere sulla rete e/o sulla linea telefonica; (ii) uso non corretto e non conforme agli obblighi e istruzioni del Modem di DIGI da parte dell'Utente;

(iii) attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.; (iv) malfunzionamenti, guasti e ogni altra problematica tecnica non imputabile a DIGI. 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 del Servizio.

ARTICOLO 7. MANUTENZIONE DEL MODEM - GUASTI E RIPARAZIONI

7.1. Congiuntamente alla fornitura del Servizio, DIGI esegue il Servizio di Manutenzione del Modem di DIGI fornito all'Utente, come risulta nella "Sintesi Contrattuale". Il Servizio di Manutenzione potrà essere eseguito direttamente da remoto, oppure con l'intervento "in presenza" di un tecnico a seconda della tipologia di guasto. La Manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri.

7.2. DIGI si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento lo stato del Modem e potrà effettuare gli aggiornamenti e le configurazioni che riterrà opportune per consentire all'Utente la corretta fruizione del Servizio. La riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti sarà gratuita, con le esclusioni imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte dell'Utente. DIGI non esegue le riparazioni del Modem rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non fedele alle istruzioni fornite, da manomissione, o da negligenza dell'Utente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne dell'apparato, (ii) da cause fortuite (es. fulmini, calamità naturali); (iii) da difetti di funzionamento di apparati, impianti o terminali utilizzati dall'Utente e non forniti da DIGI. In questi casi gli interventi manutentivi sono dunque a carico dell'Utente. Per informazioni circa il Servizio di Manutenzione, l'Utente può rivolgersi ai punti di contatto descritti nella Carta dei Servizi e sul sito internet www.digi.it.

7.3. L'Utente accetta che DIGI possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e/o di riparazione del guasto o malfunzionamento.

7.4. Se per l'intervento di riparazione del guasto o malfunzionamento è necessario accedere presso l'abitazione o la sede dell'Utente, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale DIGI o incaricato dalla stessa, che dovrà identificarsi mediante apposito tesserino di riconoscimento. In tal caso l'Utente è tenuto ad attrezzare i propri locali per consentire la corretta installazione dell'apparato, tale condizione vale anche per gli interventi di cui all'articolo 5).

ARTICOLO 8. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

8.1. Il Contratto avrà efficacia dal giorno in cui è stato accettato da DIGI. Il Contratto è a tempo indeterminato salva la previsione di una promozione a cui potrebbero essere associate particolari condizioni di durata, che non potrà, in ogni caso, comportare un periodo di impegno superiore a 24 (ventiquattro) mesi. Alla scadenza di un'eventuale promozione, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato.

8.2. In ogni caso, l'Utente ha il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Servizio con un preavviso di un mese, senza incorrere in alcuna penale, né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del Servizio durante il periodo di preavviso e senza sostenere alcun costo per la restituzione del Modem. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata, unitamente ai dati personali, al proprio numero di telefono ed una copia di un documento di identità, tramite comunicazione scritta a: DIGI Italy S.r.l., via Giovanni Bensi 11 – 20152 Milano, fax +39 0248405767 o via pec all'indirizzo digi@pec.it.

8.3. In tutti casi di cessazione del Servizio, l'Utente è tenuto a restituire a DIGI il Modem fornito da DIGI in comodato d'uso in condizioni di perfetta integrità (salvo l'ordinario deterioramento d'uso), insieme a tutti gli eventuali elementi accessori, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi. L'Utente dovrà spedirci il Modem al seguente indirizzo: DIGI Italy S.r.l., Via Pietro Nenni 39, 41 – 10036 Settimo Torinese (TO) oppure potrà restituirlo all'indirizzo e con le modalità che gli verranno comunicate dal Servizio Clienti. In caso di mancata restituzione del Modem per colpa dell'Utente, DIGI potrà addebitare un importo a titolo di penale.

8.4. Fermo restando le modalità di recesso nel suindicato nel punto 8.2., l'Utente può recedere anche dal solo rapporto di comodato d'uso gratuito del Modem in qualsiasi momento attraverso una comunicazione di recesso inviata con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, unitamente ai dati personali, al numero di telefono e ad una copia del documento di identità e al numero di telefono a DIGI Italy S.r.l., via Giovanni Bensi 11 – 20152 Milano, fax +39 0248405767 o via pec all'indirizzo digi@pec.it.

L'Utente è tenuto alla restituzione del Modem con le modalità previste nell'articolo 8.3). A seguito del recesso, DIGI non potrà essere ritenuta responsabile degli effetti della mancata fruizione del Servizio derivante dalla dismissione del Modem.

8.5. In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente, DIGI non addebita all'Utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero alla data di efficacia del recesso, e qualora non riesca ad impedire l'addebito provvederà a stornare e rimborsare quanto addebitato.

8.6. In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 156/23/CONS dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, l'Utente avrà facoltà di recedere dal Servizio, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso ai Servizi dichiarata da DIGI e, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa e meglio precisate nella Carta dei Servizi di DIGI.

ARTICOLO 9. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

9.1. Fermo restando quanto previsto dall'art. 4) in caso di mancato o ritardato pagamento, DIGI potrà sospendere e/o ridurre i Servizi, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni, in caso di:

- violazione da parte dell'Utente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale relativo agli articoli 1, 4 e 5 di cui alle presenti CGC;
- l'Utente utilizzi in modo fraudolento o illecito il Servizio o produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura, alla rete di DIGI o di terzi coinvolti;
- l'Utente non comunichi i propri dati o non li comunichi in modo esatto;
- l'Utente fornisca dichiarazioni mendaci, si appropri dell'identità di un altro soggetto (furto d'identità) o non aggiorni o corregga i propri dati personali o bancari.

9.2. In tutte le già menzionate ipotesi previste nell'art. 5) di utilizzo improprio del Servizio da parte dell'Utente, con esclusione di ogni sua responsabilità, DIGI si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere il Servizio qualora, entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione lettera raccomandata a/r, o via PEC. l'Utente non interrompa immediatamente ogni condotta dannosa contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di DIGI di agire giudizialmente per tutelare i propri diritti ed interessi.

9.3. In tutti i casi di sospensione del Servizio per causa imputabile all'Utente, quest'ultimo è obbligato ad eseguire il pagamento degli importi fatturati nei termini stabiliti, fatta eccezione per gli importi contestati con reclamo ai sensi dell'art. 10), fino al momento in cui tale reclamo o la controversia si siano concluse.

9.4. Fermi restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, DIGI potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cc, previo preavviso comunicato a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni di alcun tipo, qualora le cause di sospensione non siano state risolte entro un termine di 30 (trenta) giorni dalla sospensione dei Servizi.

9.5 Analogamente, l'Utente ha il diritto di risolvere il Contratto, in qualsiasi momento, e prima della scadenza contrattuale, ove concordata, in relazione a tutti i Servizi previsti nel Contratto, per ragioni di mancata conformità al contratto o di mancata fornitura.

ARTICOLO 10. COMUNICAZIONI E RECLAMI

10.1. Gli Utenti potranno chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, contattando il Servizio Utenti DIGI al numero 4077 o, se all'estero, al numero +39 3533004077 (costo dipendente da tariffa roaming internazionale) o scrivendo a DIGI Italy S.r.l., via Giovanni Bensi 11 – 20152 Milano, fax +39 02 48405767 (sia dall'Italia sia dall'estero) o via Pec: digi@pec.it. DIGI si impegna a dare una risposta ad ogni reclamo/segnalazione entro 30 (trenta) giorni dal suo ricevimento.

10.2. In caso di (i) attivazione del Servizio in ritardo rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi, e, (ii) sospensione o cessazione del servizio senza preavviso o in assenza dei presupposti, l'Utente potrà ottenere gli indennizzi automatici indicati nella Carta dei Servizi, tramite semplice segnalazione del ritardo o del disservizio, la quale una volta pervenuta sarà presa in carico da DIGI e riscontrata all'Utente nel termine di 30 giorni. In tutti gli altri casi, l'Utente dovrà presentare un reclamo con richiesta esplicita di indennizzo. Maggiori informazioni sugli indennizzi e sulle modalità di richiesta dei medesimi sono indicate nella Carta dei Servizi a cui si fa espresso rinvio.

10.3. Se non soddisfatto dell'esito del reclamo/segnalazione, L'Utente potrà ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione presso il CO.RE.Com. territorialmente competente, che è gratuito, secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i; in alternativa, può intraprendere il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS dell'AGCOM, oppure dinanzi alle Camere di Commercio o agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e UNIONCAMERE, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

ARTICOLO 11. MODIFICHE CONTRATTUALI

11.1. DIGI ha facoltà di modificare le presenti condizioni generali, incluse le condizioni economiche delle offerte, con effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione per i seguenti motivi: (i) per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato (Art. 98-septies-decies del decreto legislativo, 8 novembre 2021, n. 207, Delibera 307/23/CONS dell'AGCOM)

11.2. Gli Utenti hanno il diritto di recedere dal contratto, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione delle modifiche delle condizioni contrattuali proposte da DIGI, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'Utente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'Utente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

11.3 L'Utente verrà tempestivamente informato delle modifiche contrattuali previste e delle relative ragioni tramite fattura e/o attraverso e-mail, SMS e/o avviso sul Sito Internet di DIGI. Tali modifiche acquisteranno efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data in cui sono state comunicate all'Utente. L'Utente avrà 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione, per recedere dal Contratto, senza penali né costi di disattivazione. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si intenderanno accettate dall'Utente.

11.3. In caso di recesso completato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, all'Utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali fino alla data di disattivazione del Servizio. A tal fine DIGI provvederà a stornare o a rimborsare all'Utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato dopo 30 (trenta) giorni, si applicano all'Utente, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire alla data della modifica.

ARTICOLO 12. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

12.1. 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 Privacy fornita all'Utente ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 sul trattamento dei dati.

ARTICOLO 13. LEGGE APPLICABILE E FORO DI COMPETENTE

13.1. Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

13.2. In caso di controversie, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 9, l'Utente potrà adire l'autorità giudiziaria. In tal caso, il Tribunale di Milano avrà competenza esclusiva obbligatoria, salve le ipotesi in cui l'Utente 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.