



CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

1 Premesse e definizioni

1.1 Premesse

STEL s.r.l. è società che si occupa di fornitura di servizi di comunicazione ad alto contenuto tecnologico: in particolare, in funzione di accordi con i propri partner commerciali e tecnologici, è in grado di installare ed attivare reti di comunicazione elettronica che permettono la diffusione di dati ad elevata velocità e si pongono come sistemi di trasmissione dati a banda larga rispettivamente: FWA la fibra arriva ad una torre di distribuzione radio (BTS) di Stel srl ed il segnale viene ricevuto ad una antenna posta sul tetto dell'edificio dell'utente; FTTC la fibra ottica arriva in una cabina esterna nei pressi e da questa all'edificio dell'utente attraverso il doppino telefonico; FTTH il collegamento in fibra ottica raggiunge direttamente l'edificio dell'utente. L'attività svolta da STEL s.r.l. è libera ed autorizzata dalla legge e la strumentazione utilizzata per l'erogazione dei servizi forniti (firewall, sistema di codificazione dati, sistemi antivirus, sistemi wireless indoor e outdoor etc.) è conforme alla legge ed agli standard di sicurezza richiesti dalla normativa nazionale ed internazionale. Tutti i prodotti al riguardo utilizzati, che sono di proprietà STEL s.r.l., sono muniti di Autorizzazione Ministeriale. I servizi offerti sono prevalentemente destinati ad una clientela di tipo imprenditoriale in quanto, in funzione delle modalità applicative, della strumentazione richiesta e delle potenzialità di utilizzo dei servizi offerti, è maggiormente indicata la fruibilità di detti servizi per scopi di impresa. Al riguardo si rileva che il cliente potrà utilizzare i servizi offerti da STEL s.r.l. per finalità e scopi di impresa, così come previsto dal D. Lgs. 1.8.2003 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 15.9.2003 (Codice delle Comunicazioni) e dovrà, solo nel caso che le modalità di utilizzo del servizio lo richiedano, munirsi di autorizzazione ministeriale.

1.2 Definizioni

STEL s.r.l.: la società contraente, che si occupa dell'erogazione del Servizio, denominata STEL s.r.l., avente sede in Gambulaga (FE), Via Verginese, 24/B P.IVA 01177820386. Cliente: il contraente, dotato di personalità giuridica, i cui dati esatti sono meglio identificati nel Contratto di Servizio (in seguito C. di S.) del presente documento contrattuale, che debitamente sottoscritto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; Parte ovvero Parti: impersonalmente, separatamente, ovvero congiuntamente, STEL s.r.l. ed il Cliente; Contratto: congiuntamente, le presenti Condizioni Generali di Contratto, debitamente sottoscritte in doppia firma ed il Modulo di Adesione, debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Cliente; Servizio: servizio di connessione a banda larga bidirezionale via wireless, volto alla trasmissione dei dati, fornito secondo le caratteristiche meglio specificate nel C. di S.. Al riguardo si fa presente che, essendo il Servizio caratterizzato da una molteplicità di applicazioni potenziali, e potendo l'erogazione del medesimo essere effettuata secondo distinte modalità, una precisa identificazione del medesimo dovrà essere effettuata attraverso il Contratto di Servizio, che ne delimita e ne cirioscrive pertanto il contenuto effettivo. Si dà espressamente atto che il Servizio viene erogato ad esclusivo fine privato e/o per finalità strettamente connesse all'esercizio di impresa del Cliente. Canone Periodico: prestazione economica a carico del Cliente avente carattere continuativo, da effettuarsi secondo le modalità meglio specificate nel C. di S., finalizzata alla puntuale erogazione del Servizio da parte di STEL s.r.l.; Canone di installazione: prestazione economica una tantum da effettuarsi da parte del Cliente in favore di STEL s.r.l., secondo le modalità meglio specificate nel Contratto di Servizio, dovuto al rimborso per oneri di installazione delle apparecchiature. Canone di Attivazione: prestazione economica una tantum da effettuarsi da parte del Cliente in favore di STEL s.r.l., secondo le modalità meglio specificate nel Modulo di Adesione, consistente in una contribuzione finalizzata allo sfruttamento delle apparecchiature e a parziale copertura dei costi per l'attivazione del Servizio, da effettuarsi all'atto dell'attivazione del Servizio; Canone di Disattivazione: prestazione economica una tantum da effettuarsi da parte del Cliente in favore di STEL s.r.l., secondo le modalità meglio specificate nel C. di S., consistente in una contribuzione per sostenere i costi di disinstallazione delle apparecchiature, da effettuarsi all'atto della disattivazione del Servizio esclusivamente nel caso in cui la risoluzione del Contratto sia effettuata per volontà del Cliente ovvero per ragioni risolutive dal medesimo dipendente. Apparecchiature: l'insieme dei prodotti tecnici necessari per una corretta erogazione del Servizio, in particolare, firewall, sistema di codificazione dati, sistemi antivirus, sistemi wireless in-door e out-door ecc; Codice delle comunicazioni elettroniche: Decreto Legislativo del 1.8.03 di recepimento delle direttive 2002/19/CE, 2002/21/CE e 2002/22/CE, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 15 settembre 2003.

2 Oggetto del Contratto – Attività preparatorie incluse nel Contratto

2.1 Con la sottoscrizione del Contratto STEL s.r.l. si impegna ad erogare, in favore del Cliente, il Servizio, su base continuativa e senza interruzione, salvo quanto meglio di seguito specificato.

2.2 È preciso obbligo di STEL s.r.l. svolgere a propria cura tutta l'attività preparatoria necessaria per permettere al Cliente l'utilizzo del Servizio secondo la sua piena potenzialità.

2.3 Si intende per attività preparatoria la verifica degli strumenti hardware e software in dotazione del Cliente, in funzione di un corretto sfruttamento del Servizio.

2.4 È altresì inclusa nell'attività preparatoria a carico di STEL s.r.l. l'installazione e la relativa messa in funzione delle Apparecchiature. In caso di utilizzo di piattaforma aerea in fase installativa, manutentiva o per la disinstallazione, il costo sarà a carico del cliente anche se lo stesso avviene tramite Stel srl.

2.5 Si specifica che la tipologia di contratto per i servizi erogati da STEL è di somministrazione, regolato dall'art. 1677 del codice civile, e non si configura come contratto di appalto.

2.6 Fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a Stel srl e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore, Stel srl si impegna ad attivare il servizio nei seguenti termini: FWA: entro 20 giorni lavorativi dalla data di approvazione; FTTC: entro 25 giorni lavorativi dalla data di approvazione; FTTH: entro 45 giorni lavorativi dalla data di approvazione fatta salva la disponibilità della fibra ottica nella zona.

2.7 Ciascun indirizzo IP statico pubblico assegnato da Stel srl al cliente rimarrà di proprietà esclusiva di Stel srl e per il suo utilizzo viene concesso l'uso limitatamente alla durata del contratto. Se per qualsiasi ragione dovesse cessare il contratto verrà automaticamente disdetto anche l'utilizzo di tale indirizzo IP. Stel srl si riserva inoltre di utilizzare indirizzi IP dinamici forniti con la formula CG Nat.

2.8 Il cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico del funzionamento del servizio (LOG) compilato e custodito da Stel srl o da terzi appositamente autorizzati. Il contenuto del LOG ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti. Al fine di identificare con certezza la provenienza della connessione, il cliente prende che il Gestore del servizio identifica l'utente nel momento della connessione mediante codice identificativo dell'utente.

2.9 Per quanto riguarda il traffico telefonico il cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella funzione del servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale funzione del servizio, quali, a titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, od altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico. In tutti i casi di uso non consentito Stel srl si riserva la facoltà di sospendere il Servizio o di addebitare al cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela. I soggetti che svolgono servizio di Call Center, Telemarketing, trasmissione dati, fax, telesorveglianza ovvero che svolgano servizi che inducano ad effettuare traffico anomalo per direttrice o volumi non possono usufruire di un offerta né di un piano tariffario flat.

3 Attività preparatorie – Esclusioni contrattuali

3.1 Nel caso in cui, per una corretta erogazione del Servizio, a seguito della verifica di cui al precedente art. 2.3, si rendessero necessari interventi sulla rete di telecomunicazioni del cliente e/o l'installazione di apparecchiature dedicate, diverse dalle Apparecchiature, STEL s.r.l. ne darà tempestiva comunicazione al Cliente.

3.2 I relativi interventi ovvero installazioni potranno essere effettuati dal Cliente o da STEL s.r.l. secondo quanto eventualmente stabilito nel C. di S. Detti interventi e/o installazioni non costituiscono comunque parte del Contratto e costituiranno pertanto, se effettuate da STEL s.r.l., oggetto di separata fatturazione.

3.3 Qualora le attività sulla rete e/o di installazione di dette apparecchiature vengano effettuate da STEL s.r.l., il Cliente provvederà, a sua cura e spese, a mettere a disposizione ed a predisporre gli spazi all'uopo dedicati in conformità alle indicazioni ricevute.

3.4 In particolare, il Cliente dovrà verificare che i propri sistemi siano conformi e collegabili alle apparecchiature eventualmente fornite da STEL s.r.l., garantendo la conformità dell'impianto elettrico d'alimentazione e della relativa presa di terra alla normativa vigente.

3.5 Il Cliente dovrà comunicare a STEL s.r.l., prima che abbiano inizio le attività di installazione, eventuali vincoli architettonici o di altra natura inerenti gli spazi destinati all'installazione delle apparecchiature.

3.6 Si precisa comunque che in fase di installazione ed attivazione del Servizio sono escluse dal Contratto tutte le seguenti attività: lavori di muratura, adeguamento o implementazione del cablaggio elettrico esistente, posa di canalizzazioni sia esterne che sottotraccia, fornitura e posa di tralicci o pali e staffe di sostegno, fornitura ed utilizzo di ponteggi o piattaforme aeree che si rendessero necessari per il posizionamento o il raggiungimento del punto di fissaggio degli apparati. Sono anche da considerarsi esclusi gli interventi richiesti dal cliente su apparati di proprietà del cliente stesso (computer, router wireless e altri apparati) che potranno essere eventualmente effettuati da personale qualificato e comunque da considerarsi fuori contratto con un costo stabilito nel C di S.

4 Titolarità delle Apparecchiature – Modalità di utilizzo

4.1 Resta inteso che l'insieme delle Apparecchiature resta di esclusiva proprietà di STEL s.r.l., la quale le cede al Cliente ad esclusivo titolo di comodato d'uso ed all'esclusivo scopo di potergli permettere la fruizione del Servizio.

4.2 STEL s.r.l. avrà pertanto diritto alla restituzione delle medesime al termine del Contratto, secondo le modalità meglio di seguito specificate. Conformemente, salvo quanto diversamente indicato dalle Condizioni Generali di Contratto, si rendono applicabili, per quel che concerne l'utilizzo delle Apparecchiature, le disposizioni di cui agli artt. 1803 e ss. del Codice Civile.

4.3 A garanzia del corretto adempimento degli obblighi di custodia delle Apparecchiature posti a carico del Cliente e degli obblighi di riconsegna relativi,



specificati al successivo art. 6.3. il medesimo pagherà mensilmente a STEL s.r.l., una somma pari a quanto stabilito nel Contratto di Servizio al Contratto.

4.4 Manutenzione, riparazione e sostituzione delle Apparecchiature

STEL s.r.l. provvederà alla manutenzione, riparazione e sostituzione delle Apparecchiature installate presso il Cliente qualora il guasto sia imputabile a difetti di funzionamento, vizi originari, usura ordinaria o comunque a cause non imputabili al Cliente.

STEL s.r.l. potrà altresì eseguire, in qualsiasi momento, modifiche di consistenza o configurazione delle Apparecchiature, nonché effettuare verifiche tecniche, controlli, aggiornamenti software, attività di manutenzione preventiva o correttiva ritenute necessarie per la corretta erogazione del Servizio.

A tal fine il Cliente si impegna a consentire l'accesso ai locali, agli impianti ed ai siti di installazione al personale di STEL s.r.l. o a soggetti terzi dalla stessa incaricati. Restano esclusi dagli obblighi di manutenzione gratuita di STEL s.r.l. e saranno pertanto posti a carico del Cliente i costi di intervento, riparazione e/o sostituzione delle Apparecchiature danneggiate a seguito di:

a) dolo, colpa, negligenza, imperizia o utilizzo improprio da parte del Cliente o di soggetti terzi a lui riconducibili;

b) manomissione, modifica, spostamento, apertura o interventi non autorizzati sulle Apparecchiature;

c) danneggiamenti accidentali causati dal Cliente o da terzi;

d) furto, smarrimento, incendio, atti vandalici o eventi dolosi;

e) sovratensioni elettriche, scariche atmosferiche, fulmini, anomalie dell'impianto elettrico, mancata messa a terra degli impianti, nonché qualsiasi altra causa esterna non riconducibile a difetti delle Apparecchiature;

f) eventi atmosferici eccezionali, calamità naturali, eventi di forza maggiore o qualsiasi altro evento non direttamente imputabile a STEL s.r.l.

Nei casi sopra indicati STEL s.r.l. avrà diritto di addebitare al Cliente i costi effettivamente sostenuti per la riparazione o sostituzione delle Apparecchiature, oltre agli eventuali costi di intervento tecnico previsti dal Contratto di Servizio.

4.5 Il Cliente si impegna a non disattivare l'alimentazione all'antenna/e per tutta la durata dal contratto, tranne che per eventuali guasti elettrici, per permettere a STEL s.r.l. gli aggiornamenti software in gestione remota indispensabili a garantire la corretta funzionalità della connessione, e per non interrompere eventuali altri utenti che fossero collegati sull'installazione del Cliente. In caso di interruzione dell'alimentazione degli apparati non potrà esserne garantita la perfetta funzionalità. Qualora il Cliente avesse la necessità, per motivi di ferie o altro, di disattivare l'alimentazione, si impegna ad avvertire la STEL s.r.l. per tempo, in modo che la società possa ovviare ad eventuali rilanci di segnale tramite altre soluzioni.

4.6 Interventi tecnici presso il Cliente

Decorso il termine di 180 (centottanta) giorni dalla data di attivazione del Servizio, qualora una segnalazione di guasto non possa essere risolta mediante assistenza telefonica o telematica e renda necessario l'intervento di personale STEL s.r.l. o di soggetti dalla stessa incaricati presso il domicilio o la sede del Cliente, verrà addebitato al Cliente, salvo diversa previsione contenuta in un contratto di assistenza attivo, un diritto di chiamata pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00) oltre IVA. Il diritto di chiamata non sarà dovuto qualora il guasto venga accertato come imputabile esclusivamente ad un malfunzionamento delle Apparecchiature fornite da STEL s.r.l. o ad anomalie della rete di telecomunicazioni gestita dalla stessa. Le Apparecchiature risultate guaste per difetti di funzionamento, vizi originari o normale usura saranno riparate o sostituite senza ulteriori addebiti a carico del Cliente.

Qualora invece il guasto o il danneggiamento risulti riconducibile ad una delle cause indicate all'articolo 4.4, il Cliente sarà tenuto a corrispondere, oltre al diritto di chiamata eventualmente previsto, anche i costi di riparazione, sostituzione e ripristino sostenuti da STEL s.r.l.

5 Durata del Contratto – Risoluzione – Oneri per recesso anticipato

5.1 Contratto, che decorre dalla data di sottoscrizione specificata nel Contratto di Servizio, si intende sottoscritto per un periodo iniziale minimo di 2 (due) anni, per i profili a banda condivisa, e 3 (tre) anni per i profili a banda Dedicata DWave e banda garantita GWave. I contratti si intenderanno rinnovati tacitamente, di volta in volta per un uguale periodo di tempo, salvo comunicazione di risoluzione da effettuarsi, a cura della parte recedente, con un preavviso minimo di giorni 90 (novanta) prima della scadenza, da inviarsi all'altra, a mezzo raccomandata a.r., agli indirizzi noti, che si intendono, per quanto riguarda il Cliente, quello specificato nel Contratto di Servizio e, per quanto riguarda STEL s.r.l., quello specificato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, o a mezzo PEC amministrazione@cert.stel.it. Si precisa che per i contratti stagionali SUMMER il periodo è dal 01 maggio al 31 ottobre, per i contratti stagionali WINTER dal 01 novembre al 30 aprile. La durata, per tutti i contratti stagionali, si intende per 2 (due) stagioni complete. Nel caso in cui l'attivazione del servizio avvenga successivamente al 1° maggio e/o al 1° novembre, il contratto avrà decorrenza per la stagione in corso e per periodi stagionali dei due anni successivi.

5.2 Per tutto il periodo di preavviso le parti saranno obbligati al rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, nessuna esclusa.

5.3 Il mancato rispetto dei reciproci obblighi contrattuali durante il periodo di preavviso darà diritto alla Parte adempiente di pretendere dall'altra Parte il risarcimento dei danni sofferti.

5.4 È facoltà del Cliente decidere di recedere dal Contratto prima della scadenza dello stesso e dei suoi eventuali rinnovi (con le modalità di cui al punto 5.1). In caso di contratti business il Cliente dovrà comunque corrispondere a STEL s.r.l., a titolo di rimborso spese forfetarie, la minor somma computabile dal confronto fra i canoni non ancora pagati, prima della scadenza contrattuale o dei suoi rinnovi, e il valore di 1 (una) annualità di canoni (laddove tale valore sia inferiore a quello dei canoni non ancora pagati prima della scadenza contrattuale). Poiché il pagamento del

Canone Periodico avviene in favore di STEL s.r.l. su base bimestrale anticipata, salvo diversa pattuizione, il Cliente è tenuto al pagamento di detti rimborsi spese forfetarie all'atto del pagamento dell'ultima fatturazione ricevuta, in quanto necessaria per ripagare il costo delle apparecchiature impiegate presso la sede del cliente in caso di recesso anticipato, anche sulla base di quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS-AGCOM. Stel srl in ogni caso provvederà ad ottenere dal Cliente ogni altro importo derivante dal mancato rispetto di eventuali condizioni promozionali di volta in volta applicate.

6 Restituzione delle Apparecchiature – Penali per la mancata restituzione

6.1 Alla scadenza del contratto o in caso di disdetta, i clienti che hanno aderito ai contratti Flash e Cwave si obbligano a disinstallare, imballare e restituire entro 30 giorni e a loro spese le apparecchiature fornite in comodato d'uso (router e antenna) spedendole presso gli uffici STEL (per la Sardegna: Via Angola, 14 – 07026 Olbia (SS) orari ufficio 9/13-14.30/18.30 – per l'Emilia Romagna/Veneto: Via Verginese, 24/b – 44015 Ferrara (FE) orari ufficio 8,30/12,30-13,30/17,30). Nel caso in cui gli apparati non siano restituiti o presentino danneggiamenti salvo il normale deterioramento, Stel si riserva la facoltà di addebitare al cliente il valore delle attrezzature non restituite o i costi per la riparazione delle stesse, fino ad un massimo di € 250,00.

6.2 In caso di scadenza di contratto o di disdetta di contratti Dwave e Gwave la disinstallazione e il recupero dell'antenna e router avverranno ad opera di Stel che addebiterà al cliente un importo di € 250,00 + iva per tale intervento.

7 Obblighi di STEL s.r.l. - Limitazioni di responsabilità

7.1 STEL s.r.l. garantisce al Cliente una continua e corretta fruizione del Servizio, unitamente ad un corretto funzionamento delle Apparecchiature, secondo le caratteristiche specificate nel Contratto di Servizio.

7.2 STEL s.r.l. garantisce altresì una puntuale esecuzione delle attività preparatorie di cui al precedente articolo 2 ed eventualmente, se necessarie, di cui al precedente articolo 3.

7.3 STEL s.r.l. si impegna a dare corso all'erogazione del Servizio entro quaranta giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del Contratto, salva diversa specificazione contenuta al riguardo nel Contratto di Servizio.

7.4 In caso di interruzione del Servizio per motivi tecnici STEL garantisce il corretto ripristino del Servizio, riferito ai soli sistemi primari, meglio definiti come dorsali e pop di distribuzione, entro due giorni lavorativi dal momento in cui il disservizio stesso viene segnalato. In caso di problematiche di connessione non riconducibili a Stel srl ma a strutture terze (esempio Rete Nazionale BUL) i tempi di intervento per le manutenzioni saranno quelle determinate dal fornitore terzo.

7.5 Assistenza – Le segnalazioni e le richieste di assistenza potranno essere effettuate chiamando il numero gratuito 800978556 oppure compilando il form all'interno della propria area clienti raggiungibile dal nostro sito, dalla app STEL o dal link: clientstel.it

7.5a Il Cliente può presentare eventuali reclami inerenti a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali contestazioni possono essere portate a conoscenza di STEL S.r.l. attraverso uno dei seguenti canali:

- via posta raccomandata, al seguente indirizzo: (44015) Gambulaga (FE), Via Verginese 24/b

- via email, al seguente indirizzo: reclami@stel.it

- telefonicamente, al seguente numero gratuito: 800978556

STEL S.r.l. si impegna a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita ed esauriva risposta ai Clienti. Il termine per la definizione dei reclami non sarà comunque superiore a trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Ai fini della decorrenza di tale ultimo termine farà fede la data di ricezione, da parte di STEL S.r.l., della comunicazione di reclamo inviato indistintamente a mezzo di uno dei canali sopra indicati.

STEL S.r.l., utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, informerà lo stesso dell'esito del reclamo. In caso di accoglimento, STEL S.r.l. indicherà i provvedimenti e/o le misure idonee alla eliminazione delle irregolarità/disservizi riscontrati, provvedendo, altresì, al ristoro degli eventuali pregiudizi arrecati, secondo i criteri di cui all'art. 8 della presente Carta dei Servizi. In caso di rigetto, STEL S.r.l. fornirà soddisfacente motivazione del rigetto stesso indicando, altresì, tutti gli accertamenti espletati. In un'ottica di trasparenza, STEL S.r.l. si impegna, a garantire la tracciabilità telematica dei reclami limitatamente al tempo di risoluzione degli stessi.

7.6 In caso di contratto a Banda Dedicata o Garantita la segnalazione potrà essere effettuata all'indirizzo Assistenza Business Premium (premiumassistance@stel.it) o via SMS: +39 346 1154197 o via Telefono: +39 0532 1673140.

7.7 È facoltà di STEL s.r.l. operare una interruzione del Servizio per "fermo tecnico" per dare corso alle manutenzioni ordinarie e/o straordinarie che si rendano necessarie per il corretto funzionamento delle Apparecchiature. Il "fermo tecnico" verrà comunicato al Cliente tramite avviso sul sito www.stel.it con almeno 48 ore di anticipo ed STEL s.r.l. dovrà dare indicazione della lunghezza del medesimo. Il "fermo tecnico" dovrà essere effettuato secondo modalità tali da arrecare il minor disagio possibile al Cliente. Per i clienti con contratti a banda Dedicata e Garantita il "fermo tecnico" verrà preannunciato anche via e-mail.

7.8 Il Cliente prende atto che STEL s.r.l. non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio causato da forza maggiore, manomissioni, atti vandalici o interventi su servizi o sulle Apparecchiature effettuate dal Cliente, ovvero da parte di terzi non autorizzati da STEL s.r.l., ovvero in caso di errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente.

7.9 A titolo meramente esemplificativo, si intendono cause di forza maggiore eventi non previsti né prevedibili dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali, in via



non esaustiva, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, eventi atmosferici straordinari, atti di vandalismo, di sabotaggio ecc.

7.10 STEL s.r.l. non risponderà di malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio derivanti da mancati adempimenti da parte del Cliente in materia di sicurezza, prevenzione incendi e antinfortunistica, ecc. e/o per un utilizzo dello stesso non corretto.

7.11 STEL s.r.l. si riserva inoltre il diritto di sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, qualora detto uso produca, in ragione dell'uso improprio che dovesse esserne fatto, danni o turbativa a terzi, ovvero violi norme di legge o regolamentari, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

7.12 STEL s.r.l. garantisce la seguente banda minima garantita:

- Contratti per utenti Privati FWA - BMG 1 Mbps.
- Contratti per utenti Aziendali FWA - BMG 1 Mbps.
- Contratti per utenti Aziendali a Banda Dedicata – BMG 50% del profilo scelto.
- Contratti per utenti a Banda Garantita – BMG 95% del profilo scelto.
- Contratti per utenti FTTC – BMG 1 Mbps.
- Contratti per utenti FTTH – BMG 10 Mbps.

8 Obblighi e responsabilità del Cliente

8.1 Il Cliente è tenuto a fornire, al momento della compilazione del Contratto di Servizio, i dati tecnici richiesti da STEL s.r.l. assumendosi ogni responsabilità

8.2 Qualsiasi malfunzionamento del Servizio addebitabile alla inesatta indicazione dei dati tecnici forniti dal Cliente non potrà in alcun modo essere imputato a STEL s.r.l..

8.3 L'erogazione del Servizio è garantita solamente per la configurazione hardware, software e telefonica indicata all'atto della sottoscrizione del C. di S.

8.4 La sede presso la quale dovrà essere erogato il Servizio, sarà specificata nel C. di S..

8.5 Il Cliente è altresì tenuto a mantenere in piena efficienza la propria strumentazione hardware, software e telefonica necessaria al buon funzionamento del Servizio, così come dovrà custodire con la dovuta diligenza l'Apparecchiatura, secondo il dettato del precedente articolo 4.

8.6 Il Cliente assume ogni responsabilità in merito alle conseguenze derivanti dall'utilizzo di strumentazione diversa dalle Apparecchiature e finalizzate alla fruizione del Servizio, prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile.

8.7 Il Cliente è altresì responsabile delle conseguenze derivanti da manomissioni o interventi di qualsiasi natura effettuati sugli strumenti e/o Apparecchiature strumentali al funzionamento del Servizio, effettuati dal medesimo ovvero da terzi non autorizzati da STEL s.r.l..

8.8 Il Cliente si impegna a permettere interventi sulle Apparecchiature nonché su ogni altra strumentazione necessaria al fine del buon funzionamento del Servizio esclusivamente a STEL s.r.l. ovvero ad altro soggetto da essa incaricato.

8.9 Parimenti, variazioni di consistenza e di configurazione del Servizio dovranno essere richiesti dal Cliente esclusivamente a STEL s.r.l., che verificata la fattibilità degli interventi richiesti comunicherà al Cliente le tempistiche e di costi per l'esecuzione dei medesimi.

8.10 Il Cliente inoltre è edotto del fatto che l'utilizzo del Servizio è, secondo le leggi vigenti, libero, purché conforme all'uso per il quale è stato autorizzato.

8.11 Il Cliente assume ogni responsabilità circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne STEL s.r.l. da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di STEL s.r.l..

8.12 Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni trasmesse attraverso il Servizio, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso onere di STEL s.r.l. da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

8.13 È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di STEL s.r.l. per ogni informazione divulgata dal Cliente attraverso il Servizio.

8.14 Il Cliente manleva e tiene indenne STEL s.r.l. da tutte le perdite, danni, responsabilità, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da STEL s.r.l. quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla trasmissione delle informazioni attraverso il Servizio, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

8.15 I servizi forniti da STEL s.r.l. e cioè l'accesso ad Internet e/o l'interconnessione ad altre reti di comunicazione non possono essere ceduti a terzi senza il consenso espresso di STEL s.r.l.

8.16 Si ribadisce pertanto che è fatto espresso divieto al Cliente di cedere il servizio a terzi a titolo gratuito o oneroso temporaneamente o definitivamente, senza il consenso di STEL s.r.l., e senza le necessarie autorizzazioni di legge.

9 Corrispettivi e modalità di pagamento – Interessi sul ritardato pagamento

9.1 Il Cliente corrisponderà a STEL s.r.l. le somme meglio specificate nel C. di S., a titolo di Canone Periodico, Contributo di Attivazione ed eventualmente di Contributo di Disattivazione.

9.2 Le modalità ed i termini di pagamento saranno quelle specificate nel C. di S. Le fatture saranno emesse con cadenza temporale bimestrale anticipata, salvo diversa pattuizione, indicata nel Contratto di Servizio.

9.3 La fatturazione del Servizio decorre dal momento dell'avvenuta installazione e relativa certificazione dell'avvenuta installazione.

9.4 Il mancato pagamento delle somme dovute alla data di scadenza darà diritto a STEL s.r.l. di sospendere l'erogazione del Servizio.

9.5 In caso di mancato pagamento la sospensione avverrà, non prima di gg 15, dopo almeno due avvisi via e-mail, all'indirizzo indicato nel contratto di servizio sottoscritto tra le parti.

9.6 Qualora il cliente provveda al pagamento e ne dia comunicazione via e-mail ad amministrazione@stel.it oppure via whats app al +39 346 3889507 il profilo verrà ripristinato entro 24 ore lavorative. In caso di mancata comunicazione SteL srl provvederà a ripristinare il profilo a ricevimento bonifico. SteL srl si riserva di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge.

9.7 In ogni caso di ritardato pagamento STEL s.r.l. potrà addebitare al Cliente una indennità per il ritardato pagamento pari a quella prevista dal D. Lgs. 231/02.

9.8 STEL s.r.l. detaglierà nelle fatture inviate al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento ed il corrispondente ammontare delle indennità di mora addebitata.

10 Risoluzione di diritto del Contratto

Fatti salvi i casi di risoluzione contrattuale ex articolo 1456 c.c. di cui agli articoli 9.6 e 11 del Contratto, il medesimo si intende risolto di diritto al verificarsi di una delle seguenti circostanze:

- Il Cliente ha subito, in ragione del mancato pagamento dei corrispettivi concordati, l'interruzione del Servizio per almeno 3 volte in un medesimo anno solare;
- Il Cliente risulta iscritto, in un momento successivo a quello della sottoscrizione del Contratto, nel registro dei protesti;
- Il Cliente ovvero STEL s.r.l. vengano assoggettati, in un momento successivo a quello della sottoscrizione del Contratto, a procedure esecutive mobiliari e/o immobiliari;
- Il Cliente ovvero STEL s.r.l. risultino assoggettati in un momento successivo a quello della sottoscrizione del Contratto, a procedure concorsuali.

11 Clausola risolutiva espressa

STEL s.r.l. ed il Cliente si riservano il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, unicamente nei casi di inadempimento alle obbligazioni contenute negli art. 2.1., 4.2. 5.2., 7.1., 8.6., 9.1 e 9.6 del Contratto.

12 Inapplicabilità delle norme poste a tutela del Consumatore

Le Parti si danno reciprocamente atto che, relativamente ai contratti aziendali, il Contratto viene sottoscritto per finalità inerenti al proprio esercizio imprenditoriale ed è pertanto espressamente esclusa l'applicabilità delle norme di cui agli art. 1469 bis e ss. del Codice Civile (Capo XIV bis), così come ogni altra norma speciale posta dalla legge a tutela dei diritti dei consumatori.

13 Foro competente esclusivo

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione ovvero risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Ferrara.

Il cliente, dopo aver riletto attentamente anche le clausole nr. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 dichiara di averne compreso il contenuto e le approva incondizionatamente.

Per SteL

Per il Cliente

STEL S.R.L.
Via A. Toscanini, 33
44124 Ferrara
C. F. 01778240386
Tel. 0532 55509 - Fax 0532 904231



Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679)

La presente informativa descrive le modalità con cui STEL S.r.l. tratta i dati personali dei propri clienti in conformità con la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR").

1. Titolare del Trattamento e Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è:

STEL S.r.l.

Sede legale: Via Verginese, 24/B – 44015 Gambulaga (FE), Italia

Email: amministrazione@stel.it

Tel: +39 0532 55586

In considerazione della natura delle proprie attività, che comportano il trattamento su larga scala di categorie particolari di dati (dati di traffico), il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO), che agisce in piena indipendenza e che Lei può contattare per tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti.

I dati di contatto del DPO sono: Email: dpo@stel.it

2. Principi Applicabili al Trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, come sancito dall'articolo 5 del GDPR. Il Titolare è responsabile del rispetto di tali principi e in grado di provarlo («responsabilizzazione»)

3. Categorie di Dati Personali Trattati

Nell'ambito del rapporto contrattuale, il Titolare raccoglie e tratta le seguenti categorie di dati personali:

- **Dati identificativi, anagrafici e di contatto:** nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza e di installazione, recapiti telefonici, indirizzi email.
- **Dati contrattuali e di fatturazione:** dati relativi ai servizi sottoscritti, dati di pagamento (es. IBAN), informazioni sulla solvibilità e storico dei pagamenti.
- **Dati relativi al traffico telematico:** dati necessari per instradare una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica o per la sua fatturazione. Tali dati, il cui contenuto è sempre escluso dal trattamento, includono, ad esempio, indirizzi IP (dinamici o statici), log di connessione (data, ora, durata della connessione), volume di dati scambiato e il servizio utilizzato. Questi dati sono trattati nel rispetto del principio di riservatezza delle comunicazioni e della normativa specifica di settore.

4. Finalità del Trattamento e Base Giuridica

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

A) Finalità Contrattuali e di Legge (Conferimento Obbligatorio)

Il trattamento di questi dati è necessario per la stipulazione e l'esecuzione del contratto e per adempiere a obblighi legali. Il Suo rifiuto a fornire tali dati comporterebbe l'impossibilità di attivare e fornirLe i servizi richiesti. Per queste finalità non è richiesto il Suo consenso

- **Gestione del rapporto contrattuale:** per l'attivazione, l'erogazione e la gestione dei servizi di connettività Internet, inclusa l'assistenza tecnica.
 - *Base Giuridica:* Esecuzione di un contratto di cui Lei è parte (Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR).
- **Fatturazione e gestione dei pagamenti:** per l'emissione delle fatture, la gestione degli incassi e la contabilizzazione dei consumi.
 - *Base Giuridica:* Esecuzione di un contratto (Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR).
- **Adempimento di obblighi legali:** per rispettare obblighi previsti dalla normativa fiscale, contabile, amministrativa e da altre leggi a cui il Titolare è soggetto. Ciò include la comunicazione di dati alle Autorità competenti qualora richiesto da una norma di legge o da un ordine legittimo.
 - *Base Giuridica:* Adempimento di un obbligo legale (Art. 6, par. 1, lett. c) GDPR).

B) Finalità basate sul Legittimo Interesse del Titolare (con Diritto di Opposizione)

Questi trattamenti sono effettuati per un legittimo interesse del Titolare, che è stato bilanciato con i Suoi diritti e le Sue libertà. Lei ha il diritto di opporsi a questi trattamenti in qualsiasi momento.

- **Sicurezza della rete e dei servizi:** per garantire la sicurezza delle reti e dei sistemi informativi, ovvero la capacità di resistere a eventi imprevisti o atti illeciti che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati. Ciò include misure per prevenire attacchi informatici (es. "blocco di servizio") e la diffusione di codici maligni, in linea con gli obblighi derivanti da normative specifiche come la Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2).
 - *Base Giuridica:* Legittimo interesse del Titolare (Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR) e adempimento di obbligo legale.
- **Tutela del credito e prevenzione frodi:** per verificare l'affidabilità e la solvibilità e per prevenire usi illeciti dei servizi.
 - *Base Giuridica:* Legittimo interesse del Titolare (Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR).
- **Difesa in giudizio:** per accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziaria.
 - *Base Giuridica:* Legittimo interesse del Titolare (Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR).

C) Finalità basate sul Suo Consenso (Conferimento Facoltativo)

Questi trattamenti sono possibili solo con il Suo esplicito e libero consenso. Il mancato consenso non pregiudica l'erogazione dei servizi. Potrà revocare il consenso in qualsiasi momento.

- **Marketing diretto:** per inviarLe comunicazioni promozionali su prodotti e servizi del Titolare, tramite email, SMS o telefono.
 - *Base Giuridica:* Il Suo consenso (Art. 6, par. 1, lett. a) GDPR).
- **Rilevazione della soddisfazione:** per realizzare indagini sulla qualità dei servizi resi.
 - *Base Giuridica:* Il Suo consenso (Art. 6, par. 1, lett. a) GDPR).

5. Modalità del Trattamento e Misure di Sicurezza

Il trattamento avviene mediante strumenti informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Il Titolare adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio (art. 32 GDPR), con particolare attenzione ai dati di traffico, per i quali sono implementate elevate cautele, inclusi sistemi di autenticazione forte e tecniche di cifratura per gli accessi da parte del personale autorizzato, come prescritto dalle autorità di controllo.



6. Periodo di Conservazione dei Dati

I dati sono conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, nel rispetto del principio di limitazione della conservazione. Nello specifico:

- **Dati Contrattuali e Amministrativi:** per tutta la durata del contratto e, dopo la cessazione, per 10 anni per adempiere agli obblighi di conservazione fiscale e legale.
- **Dati di Traffico per Finalità di Fatturazione:** per un periodo massimo di **6 mesi** dalla data della fatturazione, salvo contestazioni che ne giustifichino un'ulteriore conservazione
- **Dati di Traffico per Finalità di Accertamento e Repressione di Reati (Data Retention):** In ottemperanza a specifici obblighi di legge, siamo tenuti a conservare i dati di traffico telematico (esclusi i contenuti) per finalità di lotta contro la criminalità grave. Tale conservazione è effettuata per i periodi stabiliti dalla normativa nazionale vigente (attualmente, 12 mesi per il traffico telematico, salvo diverse disposizioni di legge). Questo obbligo è applicato nel rigoroso rispetto dei principi del diritto dell'Unione Europea, come interpretati dalla Corte di Giustizia, che vietano una conservazione generalizzata e indifferenziata e richiedono che l'accesso a tali dati da parte delle autorità avvenga solo per la lotta contro forme gravi di criminalità e previa autorizzazione di un'autorità giudiziaria o indipendente. La violazione di tali termini di conservazione è oggetto di specifiche sanzioni.
- **Dati per Finalità di Marketing:** fino alla revoca del Suo consenso o, in assenza, per un massimo di 24 mesi dall'ultimo contatto significativo.

7. Comunicazione dei Dati (Destinatari)

I Suoi dati potranno essere comunicati a soggetti terzi che operano per nostro conto, nominati Responsabili del trattamento (art. 28 GDPR), o come autonomi Titolari. Le categorie di destinatari includono:

- Società che forniscono servizi di installazione e manutenzione tecnica.
- Consulenti esterni (fiscali, legali).
- Società di recupero crediti.
- Istituti di credito per la gestione dei pagamenti.
- Autorità Giudiziarie e Forze dell'Ordine: Comunicheremo i dati solo in presenza di un valido ordine o richiesta previsto dalla legge, nell'ambito di attività di indagine e repressione di reati.
- Titolari di diritti di proprietà intellettuale: In caso di presunte violazioni (es. file-sharing illecito), i dati di traffico potranno essere comunicati a terzi titolari di diritti solo a seguito di un ordine dell'Autorità Giudiziaria, emesso nel rispetto del necessario bilanciamento tra il diritto alla protezione dei dati personali e il diritto di proprietà intellettuale, come richiesto dal diritto dell'Unione.

I Suoi dati personali non sono soggetti a diffusione.

8. Trasferimento di Dati all'Estero

I Suoi dati personali sono trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). L'eventuale trasferimento verso Paesi terzi avverrà solo in presenza di decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o di altre garanzie adeguate previste dal GDPR (es. Clausole Contrattuali Standard).

9. I Suoi Diritti

Lei può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR, contattando il Titolare o il DPO ai recapiti indicati. Lei ha il diritto di:

- **Accesso:** ottenere la conferma del trattamento e copia dei Suoi dati.
- **Rettifica:** correggere dati inesatti.
- **Cancellazione (Diritto all'oblio):** ottenere la cancellazione dei dati se non più necessari, se ha revocato il consenso o se il trattamento è illecito, fatte salve le eccezioni di legge.
- **Limitazione:** ottenere la limitazione del trattamento in determinate circostanze.
- **Portabilità:** ricevere in formato strutturato e leggibile i dati forniti sulla base del contratto o del consenso e trasmetterli a un altro titolare.
- **Opposizione:** opporsi in qualsiasi momento al trattamento basato sul legittimo interesse per motivi connessi alla Sua situazione particolare. Per il marketing diretto, l'opposizione è sempre possibile e senza necessità di motivazione.
- **Revoca del consenso:** revocare il consenso prestato per le finalità di cui al punto 4.C.
- **Proporre reclamo:** proporre reclamo all'Autorità di Controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali, www.gpdp.it).

10. Informativa Specifica per Servizi Aggiuntivi (es. Wi-Fi Pubblico)

Qualora Lei utilizzi i nostri servizi di connettività tramite hotspot Wi-Fi pubblici, potrebbero essere trattati dati aggiuntivi (es. MAC address del dispositivo) per il tempo strettamente necessario a fornire il servizio, nel rispetto dei principi di minimizzazione e delle specifiche linee guida dell'Autorità Garante. Un'informativa dedicata Le sarà fornita al momento del primo accesso.

11. Modifiche all'Informativa

Il Titolare si riserva il diritto di aggiornare la presente informativa. Qualsiasi modifica sarà resa nota tramite pubblicazione sul sito web della società o altri canali di comunicazione.

Modulo per l'espressione dei consensi facoltativi

Il/La sottoscritto/a, letta e compresa l'informativa che precede, consapevole che il consenso è facoltativo e revocabile in ogni momento e che il mancato consenso non incide sulla fornitura dei servizi contrattuali, esprime il proprio consenso per le seguenti finalità:

1. Marketing diretto

Per ricevere comunicazioni promozionali e pubblicitarie su prodotti e servizi di STEL S.r.l. tramite email, SMS, telefono o posta.

Acconsento Non acconsento

2. Rilevazione della soddisfazione

Per partecipare a indagini sulla qualità dei servizi resi e sul grado di soddisfazione della clientela.

Acconsento Non acconsento

Data, _____

Firma del Cliente _____