



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO - SERVIZIO INTERNET Rev. 11.01.2025

Art.1 Definizioni

“**Accettazione**”: documento attestante l'accettazione da parte del Cliente della Proposta di Illumia a concludere il contratto di fornitura del Servizio Internet e riportante tutti i dati identificativi del Cliente e del sito di Fornitura;

“**Apparati**”: apparecchiatura terminale (modem) che consente al Cliente la fruizione del Servizio Internet fornito da Illumia;

“**Carta dei Servizi**”: documento che informa il Cliente circa i suoi diritti e gli impegni assunti da Illumia in relazione all'attività di fornitura del Servizio Internet. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito Illumia.it;

“**CE - Internet**”: Condizioni Economiche, documento contrattuale che contiene i dettagli economici della fornitura del Servizio Internet;

“**CGC**”: Condizioni Generali di Contratto che disciplinano il presente rapporto di Fornitura;

“**Cliente**”: Cliente finale che riceve il “Servizio”, identificato nell'Accettazione;

“**Cliente Business**”: Cliente finale che utilizza il Servizio Internet per fini legati alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale;

“**Cliente Consumatore**”: Cliente finale inteso come la persona fisica o il Condominio che utilizza il Servizio Internet per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

“**Contratto**”: contratto di fornitura del Servizio Internet composto dalle CGC, dalle “CE - Internet” e dalla Carta dei Servizi;

“**FTTH**”: Fiber To The Home, rete di accesso che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici fino al sito di fornitura, ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dei dati;

“**FTTC**”: Fiber To The Cabinet, rete di accesso che impiega portanti trasmissivi in Fibra ottica a partire dalla centrale locale sino ad un nodo intermedio e portanti trasmissivi in rame per collegare tale nodo con il sito di fornitura;

“**Illumia**”: ILLUMIA S.p.A., con sede legale in Bologna, via de' Carracci n. 69/2, dotata di autorizzazione a prestare i servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 259/2003;

“**Proposta**”: offerta con cui Illumia propone al Cliente di concludere un contratto di Fornitura del Servizio Internet;

“**Servizio Internet**”: servizio di accesso alla Rete Internet fornito da Illumia al Cliente tramite partner qualificati. Tale servizio potrà essere fornito da Illumia nella tecnologia FTTH o FTTC a seconda dell'infrastruttura di rete disponibile presso il sito di fornitura;

“**Sito di fornitura**”: unità abitativa presso la quale verrà attivato il Servizio Internet.

Art. 2 Oggetto del contratto

Oggetto del contratto è la fornitura del Servizio Internet a favore del Cliente da parte di Illumia a fronte del pagamento del corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e nel rispetto degli standard qualitativi riportati nella Carta dei Servizi. Le CE - Internet prevalgono sulle CGC, qualora le relative condizioni siano in contrasto con quelle previste dalle CGC stesse.

Art. 3 Requisiti per accedere al Servizio Internet

Il Servizio Internet è fornito esclusivamente nelle aree del territorio nazionale coperte da tecnologie di accesso a internet FTTH o FTTC fornite da partner qualificati di Illumia. Prima di richiedere l'attivazione del Servizio Internet il Cliente dovrà verificare la copertura della sua zona sull'apposita sezione del sito Illumia.it dedicata alle informazioni sulla copertura. Se sulla stessa linea è già attivo un servizio di accesso a internet fornito da un altro operatore, il Servizio Internet potrà essere attivato in seguito al corretto espletamento della procedura di migrazione di cui all'art. 12 delle presenti CGC.

Art. 4 Conclusione del Contratto

Esclusi i contratti conclusi a distanza, il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente sottoscrive l'Accettazione. In caso di contratto a distanza concluso via telefono o via internet, il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente accetta la proposta di Illumia, nel rispetto dei requisiti di forma previsti dalla normativa vigente. L'efficacia del Contratto è subordinata alla presenza in capo al Cliente dei requisiti di cui al successivo articolo 5. In caso di insussistenza in capo al Cliente dei requisiti indicati nel successivo articolo 5, Illumia comunicherà entro il termine di 90 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto.

Art. 5 Condizioni di efficacia del Contratto: requisiti di solvibilità e altri requisiti

L'efficacia del Contratto è subordinata alle seguenti condizioni:

- la procedura di attivazione o di migrazione vada a buon fine;
- non sussistano in capo al Cliente morosità relative a precedenti rapporti di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e/o Servizio Internet o relativi a

rapporti in essere;

- non emergano anomalie nella documentazione richiesta attestante l'identità del Cliente o incongruenze in relazione alle informazioni fornite dal Cliente in sede di contrattualizzazione;
- nei confronti del Cliente non risultino elevati protesti ovvero il Cliente non sia sottoposto a procedure esecutive e/o concorsuali, fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare;
- la valutazione del rischio creditizio effettuata da aziende di comprovata esperienza, attive nel mercato e di cui Illumia si avvale, sia e rimanga positiva;
- la verifica effettuata presso Sistemi di Informazioni Creditizie (S.I.C.) in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito sia e rimanga positiva.

Art. 6 Diritto di ripensamento

Il Cliente Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento (da intendersi come il diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 e ss. del Codice del Consumo) dal Contratto senza oneri entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, come indicato all'art. 4 delle presenti CGC. L'esecuzione del contratto verrà avviata solo una volta trascorso il predetto periodo di 14 giorni. Solamente in caso di contratto concluso durante una visita non richiesta presso l'abitazione del cliente o durante escursioni organizzate con fini promozionali, il termine per l'esercizio del diritto di Ripensamento è prolungato a 30 giorni. Il Cliente può richiedere l'esecuzione immediata del Contratto; in tal caso, qualora il Cliente decida di esercitare il diritto di ripensamento nel termine di cui sopra, sarà tenuto a corrispondere a Illumia gli importi relativi ai costi sostenuti. Ai fini dell'esercizio del diritto di ripensamento il Cliente Consumatore dovrà inviare una comunicazione, contenente una dichiarazione esplicita, a mezzo di lettera raccomandata A/R a Illumia S.p.A., via de' Carracci 69/2, 40129 Bologna o una e-mail a servizioclienti@illumia.it o tramite registrazione telefonica contattando il Numero Verde indicato in calce al presente documento. Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente può utilizzare l'apposito modulo presente sul sito www.illumia.it.

Art. 7 Attivazione del Servizio Internet

Il Servizio Internet sarà attivato da Illumia entro 60 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, il tutto compatibilmente con i tempi tecnici necessari. Ove i tempi di attivazione dovessero essere maggiori di quelli sopra indicati per un impedimento dovuto a cause non imputabili a Illumia, ivi inclusi quelli dipendenti da terzi, questa ne darà comunicazione al Cliente con il mezzo ritenuto più idoneo in base ai recapiti disponibili, specificando altresì le ragioni dell'impedimento. In tal caso Illumia comunicherà al Cliente il nuovo termine previsto di attivazione o la decisione di risolvere il contratto, senza che il Cliente abbia diritto ad alcun indennizzo o risarcimento danni, salvo il rimborso degli eventuali importi già corrisposti a Illumia.

Qualora l'attivazione del Servizio Internet nei termini di cui sopra non sia possibile per cause imputabili a Illumia, il Cliente, previa segnalazione a Illumia, avrà diritto agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi.

L'attivazione del Servizio Internet potrà essere preceduta da un'attività tecnica di predisposizione degli Apparati che sarà svolta presso il Sito di fornitura da un tecnico incaricato e previo appuntamento concordato con il Cliente.

Nei casi di nuove attivazioni è previsto l'intervento da parte di un tecnico incaricato, presso il Sito di fornitura, per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione del Servizio Internet (quali, ad esempio: borchia ottica, modem e terminazione di rete ottica). La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico incaricato, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente. Illumia applicherà un eventuale contributo economico per gli interventi tecnici qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. Qualora si renda necessario un prolungamento ottico in misura compresa tra 2 e 20 metri, potrà essere addebitato un importo pari a 50 € (cinquanta) + IVA. Per distanze superiori ai 20 metri, Illumia si riserva di proporre un preventivo di spesa al Cliente, in seguito alle analisi di fattibilità necessarie. In caso di assenza del Cliente nella fascia oraria concordata per l'appuntamento, che causi un'uscita a vuoto del tecnico, al Cliente potrà essere addebitato un importo pari a 50 € (cinquanta) + IVA nella prima fattura utile. Nel caso in cui il Cliente, in seguito alla corretta attivazione del Servizio, richieda successivamente un ulteriore intervento del tecnico, potrà essere addebitato un importo pari a 50 € (cinquanta) + IVA nella prima fattura utile, per la sola uscita del tecnico.

Il Cliente potrà richiedere di modificare la data di qualsiasi appuntamento concordato entro 48 ore dalla data prevista, diversamente Illumia potrà addebitare un importo pari a 50 € (cinquanta) + IVA nella prima fattura utile. Qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari (a titolo esemplificativo: servizi di centralino, videosorveglianza, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o apparati salvavita), la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a Illumia. Laddove l'attivazione del servizio venisse richiesta da utenti che dispongano di

una rete locale servita da un centralino, l'installazione di dispositivi splitter è a carico del Cliente, che sopporterà i costi relativi.

Art. 8 Apparati

Per fruire del Servizio Internet il Cliente deve disporre di un Apparato. Illumia riconosce al Cliente il diritto di utilizzare Apparati di propria scelta o Apparati forniti da Illumia in comodato d'uso gratuito o in locazione, a seconda di quanto previsto dalle CE - Internet. In caso di Apparati scelti dal Cliente, questi dovranno soddisfare i requisiti previsti dalla normativa applicabile ed essere compatibili con le specifiche tecniche pubblicate sul sito Illumia.it. Qualora il Cliente scelga di fruire il Servizio Internet avvalendosi degli Apparati forniti da Illumia in comodato d'uso gratuito o in locazione: i) il Cliente si impegna a utilizzare gli Apparati esclusivamente per fruire del Servizio Internet fornito da Illumia; ii) il Cliente si impegna a custodire gli Apparati con la dovuta diligenza e, durante la durata del Contratto, a non rimuoverli, manometterli o cederli a terzi; iii) la cessazione del contratto di fornitura del Servizio Internet determina l'automatica cessazione del contratto del comodato d'uso gratuito o del contratto di locazione relativo agli Apparati; in tal caso, Illumia si riserva la facoltà di richiedere al Cliente di riconsegnare, a sue spese, gli Apparati integri e funzionanti entro le tempistiche e secondo le modalità indicate in apposita comunicazione, salvo quanto diversamente previsto dalle CE - Internet; in caso di mancata restituzione degli Apparati ad Illumia (o ad altri Partner che saranno indicati da Illumia al Cliente), al Cliente potrà essere addebitata una penale pari ad euro 50 (cinquanta) + IVA; iv) il Cliente è responsabile in caso di furto, smarrimento o manomissione degli Apparati e in tali casi si impegna, tra l'altro, a darne tempestiva comunicazione a Illumia, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle Autorità competenti. In tali casi Illumia si riserva di addebitare una penale pari ad euro 50 (cinquanta) + IVA.

Qualora il Cliente acquisiti gli Apparati da Illumia, il contratto di vendita degli Apparati rimane autonomo e indipendente rispetto al presente Contratto di prestazione del Servizio Internet e sarà disciplinato dalle apposite Condizioni di Vendita.

Art. 9 Qualità del Servizio

Illumia fornirà al Cliente il Servizio Internet con tecnologia in fibra FTTH (Fiber to the Home), con velocità di trasmissione fino a 1000 Mbps in download e 300 Mbps in upload (velocità minima garantita 100 Mbps in download e 12 Mbps in upload) o FTTC (Fiber to the Cabinet), con velocità di trasmissione fino a 200 Mbps in download e 20Mbps in upload (velocità minima garantita 20 Mbps in download e 2 Mbps in upload).

Il Cliente è consapevole che la velocità di navigazione effettiva in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. I livelli di qualità minima su cui Illumia si impegna contrattualmente, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrata e corretta fruizione dello stesso sono riportate nella Carta dei Servizi e pubblicate sul sito internet. Le suddette informazioni sono pubblicate sul sito web di Illumia, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Illumia nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle Delibere AGCOM n. 131/06/CSP e 244/08/CSP.

In ottemperanza a quanto disposto dalla citata Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Illumia e a condizione che siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

Art. 10 Durata

Il Contratto avrà la durata prevista nelle CE - Internet, le quali comunque non prevedranno un periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi. Al termine della durata contrattuale prevista nelle CE - Internet il contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, salvo disdetta da comunicare a Illumia con almeno 30 giorni di preavviso rispetto al termine di scadenza del Contratto.

Art. 11 Recesso

Il Cliente può recedere dal contratto in qualunque momento con un preavviso di 30 giorni mediante comunicazione da inviarsi via e-mail all'indirizzo servizioclienti@illumia.it allegando copia del documento d'identità.

In caso di recesso, il Cliente dovrà corrispondere a Illumia i costi di disattivazione o migrazione del Servizio Internet riportati nelle CE - Internet. Inoltre, in caso di recesso anticipato rispetto al periodo di impegno iniziale prevista nelle CE - Internet, il Cliente dovrà altresì restituire gli importi degli sconti fruiti previsti dalle CE - Internet, in accordo alle previsioni della regolamentazione vigente; infine il Cliente dovrà corrispondere in un'unica soluzione le rate residue del costo di attivazione e/o degli altri servizi aggiuntivi previsti dal Contratto o richiesti dal Cliente, salvo diversa volontà espressa dal Cliente con apposita comunicazione scritta.



Illumia può recedere dal Contratto in ogni momento mediante comunicazione scritta da inviarsi al Cliente con un preavviso di 30 giorni.

Art. 12 Migrazione

Qualora il Cliente abbia già in essere un contratto di fornitura del Servizio Internet con altro operatore è prevista la procedura di migrazione disciplinata dalla regolamentazione vigente. In tal caso il Cliente deve comunicare a Illumia il cd. "codice di migrazione" riportato nelle fatture del precedente operatore. Con la conclusione del Contratto, il Cliente conferisce a titolo gratuito mandato con rappresentanza irrevocabile a Illumia al fine di recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto di fornitura con il terzo operatore e al fine di avviare la procedura di migrazione. In caso di migrazione, l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente art. 6 non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore. In ogni caso, il Cliente resta l'unico responsabile del contratto stipulato con il precedente operatore relativamente ad eventuali obblighi e oneri a suo carico derivanti dal contratto (a titolo esemplificativo: recesso, disdetta, penali, costi di disattivazione, pagamento rateale di servizi aggiuntivi e/o opzionali ecc.).

Qualora il Cliente intenda migrare la propria utenza verso un altro operatore, il buon esito della procedura di migrazione determinerà il recesso dal presente Contratto. Per il buon esito della procedura di migrazione il Cliente deve comunicare all'operatore di destinazione il cd. "codice di migrazione" indicato nelle fatture. In caso di migrazione verso un altro operatore, il Cliente è tenuto a corrispondere i costi previsti dall'art. 11 in caso di recesso.

Art. 13 Corrispettivi per il Servizio Internet

I corrispettivi per la fornitura del Servizio Internet sono quelli definiti nelle CE - Internet, che il Cliente dichiara di aver esaminato, di ben conoscere, di accettare e di considerare parte essenziale e integrante del presente Contratto.

Al Cliente verranno addebitati i seguenti corrispettivi, ove previsti e come indicati in CE - Internet:

- Canone di abbonamento mensile per usufruire del Servizio Internet;
- Costo di attivazione;
- Costo di disattivazione o di migrazione;
- Canone di locazione degli apparati forniti da Illumia;
- Corrispettivo per eventuali prodotti o servizi aggiuntivi forniti da Illumia;
- Sconti e promozioni previsti dall'offerta e le relative spese previsti in caso di recesso anticipato.

Art. 14 Deposito cauzionale

Qualora il pagamento delle fatture non avvenga mediante domiciliazione bancaria attraverso la procedura di addebito diretto SEPA, il Cliente è tenuto a versare, a titolo di idonea garanzia sulla prima fattura utile, un deposito cauzionale in misura pari a quanto riportato nelle CE da lui sottoscritte. Tale importo non sarà assoggettato ad IVA, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative in materia fiscale. Qualora nel corso dell'erogazione del servizio tale importo fosse imputato da Illumia, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluiti, il Cliente sarà tenuto a restituirlo con addebito sulla prima fattura utile. Il deposito cauzionale sarà restituito ove venga attivata o riattivata la domiciliazione bancaria attraverso la procedura di addebito diretto SEPA o, al termine del rapporto, nella fattura di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a copertura di eventuali insoluiti.

Art. 15 Periodicità e modalità di fatturazione

Salvo quanto diversamente previsto nelle CE Internet, la fatturazione avverrà con frequenza mensile anticipata, eccetto il primo mese di attivazione del Servizio che sarà fatturato posticipatamente pro die, così come l'ultimo mese di attivazione del Servizio. Qualora il Cliente abbia attivi con Illumia altri contratti di fornitura, Illumia si riserva di fatturare i corrispettivi mediante un'unica fattura con la periodicità mensile (cd. fattura congiunta). La fattura sarà elettronica secondo quanto previsto dal d.lgs. 127/2015 e verrà inviata la copia di cortesia via e-mail o, in alternativa, in formato cartaceo a mezzo posta, nonché verrà messa a disposizione all'interno dell'area riservata sul sito Illumia.it.

Art. 16 Termini e modalità di pagamento - Interessi di mora

Il Cliente si impegna a effettuare i pagamenti entro il termine indicato in fattura, che comunque non potrà essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della stessa. Il pagamento delle fatture avverrà mediante domiciliazione bancaria attraverso la procedura di addebito diretto SEPA. Fermo l'obbligo per il Cliente di operare con sollecitudine affinché si attivi tempestivamente la procedura di domiciliazione bancaria mediante addebito diretto SEPA, il Cliente autorizza sin da ora Illumia ad inviare ulteriori flussi alla propria banca nel caso in cui l'attivazione di detta procedura di domiciliazione non sia andata a buon fine. Le Parti possono convenire che, in alternativa alla domiciliazione bancaria, l'effettuazione del pagamento avvenga mediante bonifico bancario o bollettino postale. Il pagamento delle fatture emesse non può essere differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente può vantare nei confronti di Illumia, anche relativi ad altri contratti. In caso di ritardato pagamento delle fatture, il Cliente Business sarà

tenuto, senza la necessità di formale messa in mora da parte di Illumia, alla corresponsione degli interessi moratori sugli importi delle fatture insolute al tasso BCE tempo per tempo vigente aumentato di 8 punti percentuali, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 231/2002, dal giorno successivo alla scadenza di ciascuna fattura e sino all'integrale soddisfo. Per il Cliente Consumatore, dalla data di scadenza di ogni fattura saranno dovuti, senza necessità di messa in mora, gli interessi legali. Ai sensi dell'art. 1194 c.c., Illumia imputerà i pagamenti ricevuti a copertura preventiva degli interessi dovuti alla data del pagamento e successivamente al capitale, indipendentemente dall'eventuale diversa imputazione indicata dal Cliente. Fermo restando quanto precisato nel capoverso precedente, nel caso di fattura congiunta, qualora la fattura sia pagata solo parzialmente, tale pagamento verrà imputato in primo luogo alla quota dovuta per gli altri servizi e forniture forniti da Illumia e in secondo luogo, per la eventuale parte rimanente, alla quota dovuta per la fornitura del Servizio Internet.

Art. 17 Sospensione del Servizio Internet per morosità del Cliente

In caso di omesso o parziale pagamento da parte del Cliente del corrispettivo di una o più fatture relative al Servizio Internet nel termine indicato in fattura, Illumia potrà attivare le procedure previste in caso di morosità. Decorso invano il termine di pagamento, Illumia invierà un sollecito di pagamento a mezzo mail e/o sms, disatteso il quale potrà essere ridotta la velocità di navigazione. Qualora dovesse permanere la morosità, Illumia procederà alla costituzione in mora del Cliente. Tale costituzione avverrà mediante l'invio di un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata (cartacea o elettronica) o PEC, indicante gli importi insoluiti, il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento degli importi insoluiti, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento a Illumia, nonché i costi di eventuali sospensioni e riattivazioni del Servizio Internet. Illumia addebiterà al Cliente le spese della diffida e degli eventuali solleciti di pagamento inviati, nonché dei relativi oneri di gestione. Entro il termine indicato nella costituzione in mora, il Cliente dovrà comunicare a Illumia l'avvenuto pagamento mediante comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo contabilit@illumia.it, allegando la documentazione attestante il relativo pagamento. Decorsi 40 giorni dal ricevimento della comunicazione di messa in mora, senza che il Cliente abbia pagato integralmente gli importi riportati nella comunicazione, Illumia potrà sospendere il Servizio Internet e ritenere decaduto il contratto (che comunque potrà essere riattivato a fronte del risanamento dell'intero insoluto).

Art. 18 Responsabilità di Illumia. Forza maggiore e Caso Fortuito

Il Servizio Internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, pertanto, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

In ogni caso, Illumia non è responsabile nei seguenti casi: i) imperfetta ricetrasmisione causata da fonti esterne (es. condizioni atmosferiche, interferenze); ii) malfunzionamento e/o guasti, sospensioni e/o interruzioni del Servizio Internet causato da un errato utilizzo degli Apparati (es. manomissione o interventi non autorizzati sugli Apparati); iii) disservizi che riguardano gli Apparati scelti dal Cliente per la fruizione del Servizio Internet, nonché l'utilizzo di apparati non omologati e/o modificati irregolarmente; iv) impossibilità a usufruire del Servizio Internet per interruzione della fornitura di energia elettrica; v) forza maggiore o caso fortuito.

Art. 19 Obblighi e impegni del Cliente

Il Cliente si obbliga a non utilizzare il Servizio Internet in maniera contraria alla legge o al fine di commettere atti contrari a norme di legge e, in caso di Cliente Consumatore, a utilizzare il Servizio Internet unicamente per scopi estranei alla propria attività professionale o imprenditoriale.

Qualora il Cliente faccia un uso vietato o improprio del Servizio Internet, Illumia potrà sospendere senza preavviso il Servizio e provvederà a informare le Autorità competenti, laddove ne ricorrano i presupposti di legge. In caso di violazione del presente obbligo, il Cliente terrà indenne Illumia da ogni azione o pretesa di terzi.

Il Cliente si impegna a: i) fornire a Illumia informazioni veritiere e aggiornate in merito alla propria identità e indirizzo di residenza o domicilio; ii) consentire l'accesso ai propri locali da parte del personale incaricato al fine di svolgere gli interventi tecnici necessari, sollevando espressamente Illumia da ogni responsabilità per danni, ritardi e disservizi fintantoché non venga consentito l'accesso; iii) non rivendere il Servizio Internet fornito da Illumia a terzi; iv) adottare tutte le misure di sicurezza che riterrà opportune al fine di prevenire accessi non autorizzati da terzi ai propri Apparati, esonerando Illumia da ogni responsabilità in tal senso.

Nel caso la segnalazione di un disservizio che richieda l'intervento di un tecnico si riveli essere imputabile a cause non legate ai Servizi e agli Apparati regolati dal presente Contratto, potrà essere addebitato al Cliente un importo pari a 25 € (venticinque) + IVA per l'assistenza telefonica e/o 50 € (cinquanta) + IVA per l'intervento di assistenza presso il suo domicilio.

Art. 20 Clausola risolutiva espressa

Illumia avrà facoltà, previa comunicazione scritta, di considerare

automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto qualora durante l'esecuzione del Contratto si realizzino le seguenti casistiche:

- vengano rilevate morosità verso Illumia a carico del Cliente relative ad altri e diversi rapporti di fornitura pregressi o in corso;
- venga revocata da parte del Cliente la procedura di addebito diretto SEPA relativamente al pagamento delle fatture;
- mancata costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale, se previsto dal contratto;
- la valutazione del rischio creditizio effettuata da aziende di comprovata esperienza, attive nel mercato e di cui Illumia si avvale, sia negativa;
- la verifica effettuata presso Sistemi di Informazioni Creditizie (S.I.C.) a cui Illumia ha accesso in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito sia negativa;
- utilizzo del Servizio Internet vietato ai sensi dell'art. 19 delle presenti CGC;
- nel caso di mancato puntuale pagamento anche di una sola fattura, previa costituzione in mora.

Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento danni derivanti dalla sospensione del Servizio Internet e dalla risoluzione di diritto del contratto.

Art. 21 Modifiche unilaterali del Contratto - Cessione del Contratto

Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifichi un giustificato motivo che renda necessaria od opportuna la modifica di una o più clausole del contratto, Illumia avrà la facoltà di variare unilateralmente le condizioni contrattuali. In tal caso, Illumia comunicherà al Cliente la variazione delle condizioni contrattuali, mediante comunicazione scritta (cartacea o digitale), con un preavviso non inferiore a 30 giorni, contenente le informazioni complete per esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione entro il medesimo termine. In caso di mancata comunicazione nei termini di cui sopra dell'esercizio del diritto di recesso, si intenderanno espressamente accettate dal Cliente le nuove condizioni così comunicate. Costituiscono giustificato motivo: (i) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali e amministrative (ad es. evoluzione tecnologica/tecnica delle reti); (ii) mutamento del quadro normativo e regolamentare di riferimento; (iii) mutamento delle condizioni di mercato.

Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Illumia ad altra società autorizzata a fornire il Servizio Internet, fermo restando che la cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o comunque condizioni meno favorevoli.

Art. 22 Diritto di cessione dei crediti

Illumia si riserva la facoltà di cedere a terzi i crediti derivanti dal presente Contratto, impegnandosi sin d'ora il Cliente ad accettare detta cessione. In tale caso la cessione si estenderà a tutti gli accessori dei crediti stessi e alle garanzie che dovessero eventualmente assistere le obbligazioni del Cliente. Della avvenuta cessione verrà data al Cliente comunicazione mediante raccomandata (cartacea o elettronica), e-mail o a mezzo PEC che indicherà anche il destinatario dei pagamenti e la decorrenza degli stessi.

Illumia si riserva inoltre la possibilità di avvalersi di società specializzate per il sollecito e il recupero dei crediti derivanti dal presente Contratto.

Art. 23 Assistenza e Reclami. Procedura di conciliazione

Richieste di informazioni e di assistenza, nonché eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Illumia secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi e pubblicata sul sito internet.willumia.it.

Prima di proporre un'azione giudiziaria nei confronti di Illumia per la tutela dei propri diritti relativi al presente Contratto, il Cliente dovrà esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Art. 24 Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni controversia inerente alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione del Contratto, non risolta con l'accordo diretto tra le Parti o tramite il tentativo di conciliazione di cui all'art. 23 delle presenti CGC, sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna per i contratti conclusi con un Cliente Business; in caso di Cliente Consumatore, il Foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente medesimo.

Art. 25 Trattamento dati personali

I dati personali forniti dal Cliente a Illumia ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, o di cui comunque Illumia entra in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina vigente in materia di protezione dei dati personali. Il testo completo ed aggiornato dell'informativa sul trattamento dei dati personali è consegnato all'interessato insieme alla documentazione contrattuale.

Rev. 11.01.2025