

# FTTCab / FTTH

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO SERVIZIO



### 1. OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalita' e termini secondo cui Active Network S.p.A. attraverso il proprio marchio commerciale BeActive o attraverso il marchio Active Network (di seguito anche Active) fornisce al Cliente il servizio Fibra (di seguito Servizio) fornito nelle tecnologie FTTCab/ (collegamento sino a casa cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento sino a casa cliente in fibra ottica).

#### IL SERVIZIO CONSTA DELLE SEGUENTI PRESTAZIONI ESSENZIALI:

- accesso ad Internet
- indirizzo IP dinamico

Sono inoltre richiedibili le seguenti prestazioni opzionali :

- Telefonia in tecnologia Over IP
- Indirizzi Ip statici ( Sino ad 16 indirizzi )
- Assistenza Premium
- Fornitura apparato di navigazione

#### 1.2 Accesso al Servizio

Il Servizio e' erogabile esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTCab/FTTE o FTTH nelle differenti tipologie di Offerta previste.

Per il corretto utilizzo del Servizio, e' indispensabile l'installazione presso la sede del Cliente finale di un modem potenzialmente fornito da Active e connesso alla linea VDSL2/Fibra ottica, che consenta di collegare i dispositivi ed eventualmente gli apparati telefonici qualora presente l'opzione voice over IP .

Il Cliente al momento della richiesta di attivazione del Servizio prende atto e accetta che:

- a) qualora fosse titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico e intenda mantenere lo stesso numero telefonico deve esercitare il diritto di recesso dal precedente contratto e richiedere il servizio di number portability per poter consentire l'attivazione del Servizio;
- b) Se e' intestatario di un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di connessione ad Internet con altro operatore telefonico o internet service provider deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto a meno che non si proceda ad attivazione del servizio attraverso procedure di migrazione

L'accesso ad Internet in tecnologia VDSL2/EVDSL/Fibra ottica si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non e' garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo della predetta modalita' da parte del Cliente, Active non puo' offrire alcuna garanzia circa le prestazioni del servizio. In ogni caso, in caso di navigazione senza fili, e' a carico del Cliente adoperarsi per proteggere la propria rete di accesso da qualsivoglia tentativo di intrusione.

Risulta evidente che in caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che consentono di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio non ha alcuna possibilita' di funzionare.

Il Cliente dichiara in questo senso di aver provveduto ad attivare autonomamente un servizio di telefonia mobile che gli consenta, nella circostanza sopra enunciata, di effettuare le chiamate di emergenza che si rendessero necessarie.

Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potra' essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorita' competenti.

**1.3** I servizi FTTC/FTTH sono sottoscrivibili da aziende o titolari di partita IVA che rispondano alle seguenti caratteristiche:

- in vigenza di funzionamento ( a titolo puramente esemplificativo anche se non esaustivo si intendono aziende o soggetti partita iva che
- non abbiano in corso, ove compatibili con la specifica natura giuridica, procedure di liquidazione, fallimento, procedure concorsuali etc...);
- senza pregiudizievoli in corso quali, a titolo esemplificativo, protesti, pignoramenti in corso , segnalazioni al CAI;
- che siano raggiunte in copertura dai servizi FTTC/FTTH erogati da Active Network spa a seguito di un'analisi di esercibilita' preventiva che rende operativo e perfezionabile l'accordo;
- con un profilo di rischiosita' su base Cerved Credit Score in grado di garantire la solvibilita' degli impegni assunti attraverso la sottoscrizione del presente accordo . In questo senso Active Network Spa , a suo insindacabile giudizio, potra' non procedere al perfezionamento del contratto laddove intraveda profili di rischio sbilanciati rispetto all'impegno . In ogni caso potra' proporre al potenziale Cliente finale la fornitura di adeguate garanzie nella forma di fidejussioni bancarie a prima richiesta o depositi cauzionali.

**1.4** Il presente servizio prevede l'attivazione di un servizio internet a banda larga asimmetrico o simmetrico sottoscrivibile in vari tagli.

**1.5** Per l'erogazione del servizio, il Cliente dovra' corrispondere, in modalita' anticipata i seguenti importi :

## Costo dei servizi

Prodotto ADSL	Attivazione	Canone Mese
ADSL - 7M 512 Bit	20€	14€
ADSL - 20M 512 Bit	20€	14,5€

Prodotto adsl naked	Attivazione	Canone Mese
ADSL - 7M 512 Bit - NoTelecom	70€	22€
ADSL - 7M 512 Ull - NoTelecom	60€	19€
ADSL - 20M 512 Bit - NoTelecom	70€	22,5€
ADSL - 20M 512 Ull - NoTelecom	60€	20€

Prodotto FTTH	Attivazione	Canone Mese
Fibra 30M ULL NAKED	60€	23,5€
Fibra 30M NAKED	60€	26€
Fibra 30M VULA NAKED	60€	23,5€
Fibra 50M 10 NAKED	60€	31€
Fibra 50M ULL NAKED	60€	25€
Fibra 50M VULA NAKED	60€	25€
Fibra 100M VULA NAKED	60€	26,26€
Fibra 100 M 20 NAKED	60€	31,25€
Fibra 200M 20 NAKED	60€	36,25€
Fibra 200M VULA NAKED	60€	33€
Fibra 200M ULL NAKED	60€	29€
Fibra 100M30 ULL NAKED	60€	26,26€
Fibra G PRO 1000M 100	70€	34€
Fibra G PRO 1000M 100 ULL	70€	34€
Fibra G PRO 1000M 300 Open	120€	40,5€
Fibra G PRO 1000M 500 Open	120€	99€
Fibra D PRO 10M 10	1000€	487,5€
Fibra D PRO 20M 20	1000€	537,5€
Fibra D PRO 30M 30	1000€	562,5€
Fibra D PRO 50M 50	1000€	612,5€
Fibra D PRO 100M 100	1000€	725€
Fibra D PRO 200M 200	1000€	850€
Fibra D PRO 10M 10 ONNET	0€	281,58€
Fibra D PRO 20M 20 ONNET	0€	375,75€

## Costo dei servizi

Prodotto FTTX	Attivazione	Canone Mese
Fibra D PRO 30M 30 ONNET	0€	407,38€
Fibra D PRO 50M 50 ONNET	0€	433,13€
Fibra D PRO 100M 100 ONNET	0€	516,25€
Fibra D PRO 200M 200 ONNET	0€	637,5€
Fibra D PRO 10M 10 MIDNET	2000€	369,08€
Fibra D PRO 20M 20 MIDNET	2000€	438,25€
Fibra D PRO 30M 30 MIDNET	2000€	469,88€
Fibra D PRO 50M 50 MIDNET	2000€	508,13€
Fibra D PRO 100M 100 MIDNET	2000€	578,75€
Fibra D PRO 200M 200 MIDNET	2000€	675€

## Costo apparati

Apparati FTTCab		Apparati EVDSL		Apparati FTTH	
Draytek Vigor V130 (FTTCab)	12 €	FRITZ!Box Fon 7530 (EVDSL)	5 €	FRITZ!Box Fon 4040 (GPRO)	5 €
FRITZ!Box Fon 7430 (FTTCab)	3,5 €	Aethra 8542 (EVDSL)	14 €	FRITZ!Box Fon 7590 (GPRO)	7,5 €
FRITZ!Box Fon 7490 (FTTCab)	11 €	FRITZ!Box Fon 7590 (EVDSL)	9 €	Mikrotik CCR1009 7G 1C PC (GPRO)	18 €
				Mikrotik RB 3011 RM (DPRO)	12,5 €

## Costo indirizzi IP statici

Canone mensile relativo alla manutenzione e gestione degli IP statici	Prezzo	Profili
1 indirizzo IP statico	2,5 €	ADSL   FTTX   GPRO   DPRO
4 indirizzi IP statici	4,5 €	FTTX
8 indirizzi IP statici	13,5 €	FTTX
16 indirizzi IP statici	22,5 €	FTTX
4 indirizzi IP statici (non disponibile per G-PRO 1000M 100)	6 €	GPRO   DPRO
8 indirizzi IP statici	10 €	GPRO   DPRO
16 indirizzi IP statici	18 €	GPRO   DPRO

*Gli importi sono da intendersi iva esclusa*

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

**2.1** Il presente contratto si considera validamente concluso in uno qualsiasi dei seguenti casi:

- adesione attraverso Internet mediante la compilazione dei form pubblicato sulle pagine del sito [www.beactive.it](http://www.beactive.it).

In questo caso l'adesione si considererà completata attraverso la trasmissione telematica del contratto.

Entro tre settimane dal primo invio telematico il Cliente dovrà inviare il contratto in forma cartacea presso Active Network Spa Via della Chimica 18 , Località Poggino, Viterbo cap: 01100 c.a.

### AREA PROVISIONING SERVIZI.

Unitamente al contratto il Cliente dovrà fornire copia di un proprio documento di identità corredato da copia del codice fiscale.

- adesione attraverso invio del contratto in modalità cartacea all'indirizzo sopra richiamato;

In ogni caso il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di Active della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Tale accettazione si desume attraverso l'inequivocabile atteggiamento concludente da parte della Active corrispondente all'avvio delle procedure di attivazione del servizio stesso.

**2.2** Il Cliente, in qualunque momento all'interno della vigenza contrattuale può optare, previa analisi di fattibilità tecnica, per il cambio del proprio profilo (purché non esista una limitazione dovuta alla propria natura giuridica, così come specificato nell'articolo 1.1) verso altri profili commercializzati dalla Active Network Spa

**2.3** Qualora il servizio preveda l'attribuzione di numerazioni geografiche corrispondenti alla ubicazione della sede legale e/o operativa del Cliente lo stesso si impegna sin da subito ad utilizzare tale numerazioni esclusivamente dal luogo in cui dichiara di installare gli apparati consegnati. In questo senso il Cliente assume la più ampia responsabilità delle dichiarazioni presentate in fase di sottoscrizione;

## 3. DURATA DEL CONTRATTO-RECESSO

**3.1** Come data di attivazione viene assunta la data di effettiva erogazione di almeno uno dei servizi previsti nell'offerta.

**3.2** Qualora, per motivi indipendenti dall'attività di Active Network spa, non sia possibile attivare servizi di connettività presso la sede del Cliente, il contratto non si intenderà validamente perfezionato. Ne consegue che i canoni relativi ai servizi principali non verranno incassati.

In questo caso ed in deroga a quanto previsto nel punto 3.3 il Cliente potrà comunque esercitare il diritto di recesso dal contratto che sarà accettato da Active network spa previo reinvio dell'apparato eventualmente ricevuto.

**3.3** Il contratto prevede una durata di 24 mesi per i servizi relativi ai profili FttCab VDSL2, EVDSL e Ftt G-PON e una durata di mesi 36 per gli altri profili e si rinnova tacitamente per periodi di un anno.

Prima di tale scadenza il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione contestualmente al pagamento di una penale di recesso anticipato pari al 75% dei canoni a scadenza da saldare in un'unica soluzione.

In questo caso l'apparato dovrà ritornare in possesso della Active Network in buone condizioni ed il recesso avverrà entro i 30 ( trenta) giorni successivi alla data del pagamento o del rientro dell'apparato se successivo.

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Active Network Spa gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

Sarà inoltre tenuto a rimborsare, pena l'inefficacia del recesso stesso, tutte le promozioni di cui ha eventualmente fruito sino alla data del perfezionamento del recesso.

Per promozioni fruite si intendono tutti gli importi differenziali non pagati dal cliente nel corso di vigenza contrattuale che corrispondono alla discostamento tra il prezzo base fuori promozione ed il prezzo applicato.

Nelle more dei pagamenti suddetti, il contratto non si riterrà risolto e la Active Network Spa continuerà ad emettere le fatture corrispondenti al servizio ed a pretenderne il relativo incasso.

Qualora il recesso avvenga per decorrere dei tempi contrattuali ed il Cliente abbia presentato richiesta di non rinnovo tacito del contratto con un preavviso di almeno 60 giorni attraverso comunicazione a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, il Cliente sarà tenuto a restituire l'apparato, se presente, in buone condizioni e con l'imballo originale. Sarà inoltre tenuto a pagare gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

## 4. APPARATI ASSOCIATI AL SERVIZIO

**4.1** Al cliente sarà fornito se richiesto, al momento della conclusione del contratto, apposito apparato funzionale alle esigenze manifestate in sede di sottoscrizione dell'offerta.

**4.2** Tale apparato sarà di proprietà esclusiva di Active Network spa, e verrà concesso in noleggio al cliente

**4.3** Il Cliente si impegna ad adoperare l'apparato secondo le specifiche tecniche elencate sul portale del vendor cui l'apparato si riferisce.

**4.4** Al fine di migliorare l'attività di monitoraggio delle prestazioni dell'apparato, Active Network S.p.a. si riserva la possibilità di abilitare il controllo da remoto sul dispositivo e l'invio ciclico di mail dall'apparato ad Active Network con i log di sistema.

**4.5** In caso di malfunzionamento dell'apparato Active Network Spa provvederà alla sostituzione dello stesso attraverso la procedura di roll out che prevede:

- invio della richiesta di sostituzione dell'apparato tramite fax,
- invio dell'apparato al Cliente già configurato e ritiro, da parte del corriere dell'apparato non funzionante completo di tutti gli elementi forniti e nella scatola originale
- tale servizio di sostituzione prevede degli oneri per contributo invio apparato a carico del Cliente che saranno accettati esplicitamente durante la procedura di sostituzione.

## 5. SERVIZIO CLIENTI

**5.1** Tutte le segnalazioni relative a reclami e/o manifestazione di difetto di funzionamento del servizio potranno essere effettuate chiamando il numero telefonico 800 131010 o attraverso l'apertura di apposito ticket da effettuarsi all'interno della propria area riservata.

## 6. CORRISPETTIVI

**6.1** Il Cliente E' tenuto a fornire la prestazione secondo quanto specificato nel presente contratto .

Nello specifico il corrispettivo dovra' essere corrisposto tramite SDD .

**6.2** Le fatture verranno emesse con cadenza mensile ed inviate in formato elettronico alla casella di posta elettronica del Cliente. Inoltre la situazione contabile, con l'elencazione di tutte le fatture , sara' sempre disponibile nell'area riservata del Cliente.

**6.3** Sono previsti 1,92 euro come contributo di incasso mensile per la gestione amministrativa della fatturazione e degli incassi tramite SDD .

**6.4** Qualora si dovesse registrare un ritardo nei pagamenti dovuto a cause imputabili al Cliente verranno applicati a carico dello stesso interessi di mora calcolati in base al tasso Euribor 3 Mesi maggiorato di 7 punti percentuali.

**6.5** Ogni mutazione delle coordinate di pagamento o di dati relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati dal Cliente con tempestivita' tramite le coordinate di contatto specificate in precedenza.

**6.6** In caso di ritardato pagamento o di inadempimento da parte del Cliente, Active si riserva di affidare il recupero dei propri crediti a societa' esterne specializzate nel settore.

**6.7** Il Cliente, qualora ritardi nell'erogazione degli importi dovuti ed Active fosse costretta a ricorrere a societa' esterne per il recupero degli importi, sara' tenuto a sostenere anche le spese associate, fatto salvo il maggior danno.

**6.8** Active si riserva inoltre il diritto di sospendere l'erogazione del servizio dopo 10 giorni dalla data di scadenza del pagamento non pervenuto. Il servizio rimarra' comunque amministrativamente attivo e, a carico del cliente verranno comunque imputati i canoni relativi al servizio stesso.

Active Network spa si riserva comunque, dopo ulteriori 10 giorni di sospensione del servizio di dismettere completamente il servizio e di addebitare comunque i canoni a scadenza al Cliente.

Qualora il Cliente intenda riattivare il servizio, previo pagamento di tutte le spettanze dovute, dovra' sostenere tutti i costi relativi alla riattivazione dello stesso unitamente ad una penale di euro 150 per gestione pratica di riattivazione.

## 7. MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

**7.1** Active si riserva la facolta' di variare le condizioni economiche e tecniche del servizio erogato a fronte del mutare di condizioni fondamentali di mercato, siano queste economiche tecniche o regolamentari dandone preventiva comunicazione nell'area riservata con almeno 7 giorni di preavviso.

**7.2** Ove il mutare di condizioni risultasse sfavorevole per il Cliente finale, questi potra' recedere dal contratto inviando apposita raccomandata con ricevuta di ritorno.

## 8. CARATTERISTICHE TECNICHE DI BASE ED UTILIZZO DEL SERVIZIO

**8.1** Il Cliente, nella sottoscrizione del presente contratto, dichiara di aver preso coscienza che il servizio erogato da Active Network Spa prevede l'utilizzazione di un servizio FTTC/FTTH di qualità e che, in assenza di tale condizione, il servizio non sarà erogabile.

### **8.2 Il Cliente e tenuto:**

a) a non utilizzare il servizio al fine di effettuare comunicazioni o trasmissione di file arrecanti disturbo, danni o turbative nei confronti di altri utenti o operatori.

**8.3** Il Cliente dichiara di effettuare l'ordine indicando dati veritieri e corretti e di selezionare le numerazioni VOIP in funzione del proprio distretto di residenza. Se ne assume piena responsabilità e si impegna a trasmettere, entro 10 giorni lavorativi, i documenti personali attestanti la propria identità.

## 9. IPOTESI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE : CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

**9.1** Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., il contratto potrà essere risolto da Active nei seguenti casi:

- mancato pagamento dei corrispettivi,
- non veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto
- utilizzo delle numerazioni da distretti non corrispondenti alla assegnazione originaria
- non reinvio dell'apparato in caso di guasto dello stesso.

**9.2** In caso di risoluzione per una qualsiasi delle cause previste dal precedente articolo il Cliente dovrà corrispondere ad Active Network Spa euro 500 ( cinquecento )/00) oltre iva a titolo di gestione pratica di risoluzione, oltre a quanto specificato nell'articolo 6.8 .

Resta inoltre a carico del Cliente il saldo di tutte le spettanze non saldate fino alla dichiarazione di risoluzione da parte della Active Network Spa;

**9.3** Il presente Contratto sarà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 cod. civ., qualora il Cliente sia protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata ovvero risulti in ogni caso insolvente.

**9.4** Il Cliente acconsente preventivamente alla cessione del presente contratto a norma dell'art. 1406 e ss. . In tal senso, qualora Active Network Spa decida di cedere ad altre entità il presente contratto, sarà sufficiente una comunicazione a mezzo raccomandata da inoltrarsi al Cliente finale. La comunicazione potrà avvenire anche tramite l'area riservata del Cliente.

## 10. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

**10.1** Active Network Spa non risponderà di malfunzionamento, ritardi nell'erogazione, sospensioni del servizio nei seguenti casi:

- a) forza maggiore o caso fortuito;
- b) manomissioni sugli apparati forniti;
- c) utilizzazione errata del Servizio da parte del Cliente;
- d) malfunzionamento della linea FTTC/FTTH o degli apparati elettronici utilizzati dal Cliente
- e) interruzione totale o parziale del Servizio per cause imputabili ad altro operatore telefonico



## 11. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

**11.1** In caso di qualsiasi controversia intercorrente tra Active Network Spa ed il Cliente varranno le condizioni e le modalita' per la soluzione non giudiziale stabilite dall'Autorita' per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorita' giudiziaria ordinaria potra' essere effettuato solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale tentativo dovra' essere esperito e ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorita', ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. I termini per agire in sede giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

## 12. FORO COMPETENTE

**12.1** Salvo quanto previsto nei precedenti articoli, per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del Contratto sara' esclusivamente competente il Foro di Milano.

## 13. SLA DI SERVIZIO E PENALI

- A) Tipologia collegamenti di accesso ad internet : FTTCab/FTTH
- B) Rete di raccolta: Bitstream e ULL
- C) Tasso di concentrazione : alto
- D) Punto di contatto del Customer Service: Numero Verde 800131010
- E) Tempi di provisioning in SLA Base (Service Level Agreement) e penali in caso di mancato rispetto: per l'attivazione e cessazione degli accessi lo SLA base prevede una DAC (Data di Attesa Consegna) individuata con le seguenti regole:
  - in giorno Lavorativo (Lun-Ven, esclusi festivi infrasettimanali);
  - Compresa nell'intervallo tra la DRO (Data Ricezione Ordine) + 14 giorni solari e DRO + 40 giorni solari. In sintesi: 100% degli ordini evasi entro 40 gg solari dall'ordine perfezionato e 95% dei casi in 14 gg solari dall'ordine perfezionato. In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà al cliente il 10% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 3 canoni mensili
- F) Tempi di provisioning in SLA Premium (Service Level Agreement avanzate) e penali in caso di mancato rispetto: il Cliente puo' richiedere, per ciascun mese solare e per ciascuna regione, il servizio di SLA Premium limitatamente ad un numero di ordini non superiore al 5% del totale. Active Network si riserva di applicare il relativo contributo una tantum indistintamente a tutte le richieste di attivazione con SLA premium. Le SLA sono le seguenti: 39 gg solari nel 100% dei casi, 35 gg nel 98% dei casi, 13 gg nel 95% dei casi . Il prezzo applicato a linea e' rappresentato da un contributo Una Tantum aggiuntivo di euro 150,00 oltre IVA. In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà al cliente il 20% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 12 canoni mensili
- G) Tempi di Assurance (riparazione di guasti bloccanti) in SLA Base (Service Level Agreement) e penali in caso di mancato rispetto: Active Network garantisce ,per segnalazioni di disservizio bloccanti pervenute in orario base (dalle 9:00 alle 18:00 del Lun.-Ven. escluso festivi), un tempo massimo di ripristino di 32 ore solari nel 100% dei casi e 24 ore solari nel 95% dei casi; la disponibilita' annua in % ( percentuale di disponibilita' dell'accesso internet misurata su base annua) e' del 98,6%; In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà al cliente il 10% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 3 canoni mensili

H) Tempi di Assurance (riparazione di guasti bloccanti) in SLA Premium opzione Fast e penali in caso di mancato rispetto: Active Network garantisce ,per segnalazioni di disservizio bloccanti pervenute in orario base (dalle 9:00 alle 18:00 del Lun.-Ven. escluso festivi), un tempo massimo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi e 8 ore solari nel 95% dei casi; la disponibilita' annua in % ( percentuale di disponibilita' dell'accesso internet misurata su base annua) e' del 99,00%. Il prezzo applicato a linea e' rappresentato da un canone mensile aggiuntivo di euro 7,00 oltre IVA .In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà' al cliente il 20% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 12 canoni mensili

I) Tempi di Assurance (riparazione di guasti bloccanti) in SLA Premium opzione Saturday e penali in caso di mancato rispetto: Active Network garantisce ,per segnalazioni di disservizio bloccanti pervenute in orario esteso al sabato (dalle 9:00 alle 18:00 del Lun.-Ven., Sabato dalle 9:00 alle 18:00 escluso festivi), un tempo massimo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi e 8 ore solari nel 95% dei casi; la disponibilita' annua in % ( percentuale di disponibilita' dell'accesso internet misurata su base annua) e' del 99,00%. Il prezzo applicato a linea e' rappresentato da un canone mensile aggiuntivo di euro 9,00 oltre IVA. In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà' al cliente il 20% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 12 canoni mensili

J) Tempi di Assurance (riparazione di guasti bloccanti) in SLA Premium opzione H24 e penali in caso di mancato rispetto: Active Network garantisce ,per segnalazioni di disservizio bloccanti pervenute in orario esteso H24 7 giorni su 7 festivi inclusi, un tempo massimo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi e 8 ore solari nel 95% dei casi; la disponibilita' annua in % ( percentuale di disponibilita' dell'accesso internet misurata su base annua) e' del 99,30%. Il prezzo applicato a linea e' rappresentato da un canone mensile aggiuntivo di euro 19,00 oltre IVA. In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà' al cliente il 20% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 12 canoni mensili

K) Tempi di Assurance (riparazione di guasti bloccanti) in SLA Premium opzione Gold e penali in caso di mancato rispetto: Active Network garantisce , per segnalazioni di disservizio bloccanti pervenute in orario base (dalle 9:00 alle 18:00 del Lun.-Ven. escluso festivi), un tempo massimo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi e 4 ore solari nel 95% dei casi; la disponibilita' annua in % ( percentuale di disponibilita' dell'accesso internet misurata su base annua) e' del 99,70%. Il prezzo applicato a linea e' rappresentato da un canone mensile aggiuntivo di euro 29,00 oltre IVA. In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà' al cliente il 20% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 12 canoni mensili

L) Tempi di Assurance (riparazione di guasti bloccanti) in SLA Premium opzione Fast a singolo intervento e penali in caso di mancato rispetto: Active Network garantisce ,per segnalazioni di disservizio bloccanti pervenute in orario base (dalle 9:00 alle 18:00 del Lun.-Ven. escluso festivi), un tempo massimo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi e 8 ore solari nel 95% dei casi; la disponibilita' annua in % ( percentuale di disponibilita' dell'accesso internet misurata su base annua) e' del 99,00%. Il prezzo applicato a linea e' rappresentato da un contributo Una Tantum aggiuntivo di euro 476,00 oltre IVA che verra' applicato solamente se la struttura tecnica riuscirà' ad espletare la riparazione entro i tempi dichiarati. In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network non addebiterà' alcun contributo e quindi non riconoscerà' alcun rimborso al Cliente

M) Tempi di Assurance su casi di degrado (riparazione di accessi affetti da degrado di servizio): per le segnalazioni relative a problematiche di degrado, Active Network provvederà' alla rimozione del degrado nel 95% dei casi entro 12 giorni e il 98% in 20 giorni a partire dalla Data di Ricezione Reclamo. In caso di mancato rispetto dello SLA Active Network riconoscerà' al cliente il 10% del canone mensile per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 3 canoni mensili. Se il degrado risulterà' ineliminabile a causa di variazioni sostanziali della qualita' fisica del circuito d'accesso, Active Network e il Cliente cercheranno di risolvere il problema rinegoziando in buona fede il contratto su altra tecnologia oppure il servizio verra' cessato senza nulla a che pretendere tra le parti.

Per il riconoscimento delle penali il Cliente dovrà' inviare una specifica richiesta ad Active Network alla casella PEC [activenetwork@pec.it](mailto:activenetwork@pec.it) indicando i dati identificativi del contratto/servizio oggetto del reclamo, la data di inizio disservizio pervenuto al Servizio Clienti NV 800131010 e la durata del disservizio stesso, entro 6 mesi dal fine disservizio: Active Network provvederà' a lavorare il reclamo entro 30 gg dalla richiesta e riconoscere o meno le penali dichiarate; in caso di mancato o parziale riconoscimento delle penali, Active Network produrrà' una relazione tecnica di giustificazione dell'accaduto.