

Condizioni generali - Contratto di fibra ottica dedicata

Disposizioni generali

Art 1. Campo d'applicazione, accettazione, adeguamenti e modifiche

Le presenti Condizioni Generali (nel seguito, le "CG") disciplinano il rapporto giuridico e contrattuale avente per oggetto la messa a disposizione del cliente di linee di telecomunicazione (fibre ottiche) da parte dell'Azienda Multiservizi di Bellinzona (nel seguito, "AMB"). Il termine "cliente" designa tutte le persone, siano esse fisiche o giuridiche, che concludono un contratto con AMB

Aderendo alle CG, per iscritto o per via elettronica, come pure utilizzando in seguito il servizio, il cliente accetta integralmente e senza riserve il contenuto delle CG in vigore, le quali costituiscono parte integrante del contratto concluso dalle parti.

AMB si riserva il diritto di adeguare / modificare in ogni momento le CG, i servizi, le tariffe e i requisiti tecnici per la fruizione dei beni e/o servizi. Le modifiche hanno effetto vincolante per tutti i clienti a far conto dalla data di entrata in vigore indicata in sede di pubblicazione sul sito

www.amb.ch/it/aziende/telecomunicazioni/soluzione-dark-fiber

oppure (senza averne l'obbligo) di invio delle condizioni generali aggiornate al cliente per posta elettronica.

In caso di aumento sostanziale delle tariffe o di modifica sostanziale dei servizi a svantaggio del cliente, il cliente ha la facoltà di disdire anticipatamente e senza penalità il contratto. La relativa comunicazione scritta deve essere notificata ad AMB entro la data prevista di entrata in vigore della modifica avversata. Adeguamenti delle tariffe imputabili a modifiche delle aliquote d'imposta (ad esempio: aumento dell'imposta sul valore aggiunto) non autorizzano la disdetta anticipata per modifica delle tariffe. Nel caso di riduzione delle tariffe, gli sconti concessi in precedenza possono essere adeguati senza che ciò autorizzi il cliente a disdire il contratto anticipatamente.

La mancata disdetta e/o l'uso dei beni e/o servizi dopo la data di entrata in vigore delle modifiche implicano accettazione delle stesse da parte del cliente. Il tenore delle vigenti CG è quello risultante dal sito

www.amb.ch/it/aziende/telecomunicazioni/soluzione-dark-fiber.

Il cliente s'impegna a verificare lo stato delle CG prima di ogni utilizzazione di beni e/o servizi.

Art 2. Doveri di AMB

Art 2.1. Accesso alla rete

AMB mette a disposizione del cliente un determinato numero di fibre ottiche come definito nei singoli contratti di fibra ottica dedicata. La proprietà delle fibre e degli impianti permane in capo a AMB.

Per ogni collegamento viene sottoscritto, entro 3 mesi dalla messa in esercizio, uno specifico contratto di fibra ottica dedicata (nel seguito, il "contratto"), contenente le principali indicazioni tecniche, i costi di attivazione e il canone dovuto.

Art 2.2. Qualità del servizio

AMB si impegna a erogare le proprie prestazioni con cura e diligenza, utilizzando tecnologie avanzate al fine di migliorare costantemente la qualità e la disponibilità dei servizi.

L'accesso e il mantenimento della connessione non sono garantiti, in particolare in caso di interventi di manutenzione alla rete di fibre ottiche. AMB non garantisce al cliente l'allacciamento alla rete in ogni momento, come non offre alcuna garanzia per il funzionamento del servizio privo di disturbi o guasti.

AMB si riserva il diritto di interrompere in ogni momento l'accesso alla rete per permettere, tra l'altro ma non solo, la riparazione di eventuali guasti, l'esecuzione di interventi di manutenzione, l'introduzione di nuove tecnologie e/o per ogni altro intervento che si rendesse utile o necessario a giudizio della stessa AMB nell'interesse dell'utenza.

Nei casi sopra indicati e, più in generale, in caso di mancata erogazione del servizio, AMB non è tenuta a fornire una prestazione sostitutiva; allo stesso modo, AMB non è tenuta, nei limiti ammessi dal diritto applicabile, al versamento di un indennizzo.

Art 2.3. Equipaggiamento di accesso alla rete

AMB fornisce, installa ed effettua la manutenzione delle apparecchiature necessarie per l'allacciamento dell'edificio alla rete di fibre ottiche. Salvo accordi contrari formalizzati per iscritto, AMB resta proprietaria della totalità delle apparecchiature.

Art 2.4. Guasti/difetti

AMB garantisce un'adeguata e regolare manutenzione della rete di fibre ottiche.

Tutti i guasti devono essere comunicati all'indirizzo guasti.fo@amb.ch. AMB è tenuta ad adottare tutte le misure necessarie per rimediare a guasti e/o difetti, limitatamente tuttavia agli orari di lavoro abituali. Le ore di lavoro

considerate come abituali si situano tra le 7:30 e le 18:00, dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni festivi infrasettimanali federali e cantonali. Il cliente prende atto, ed accetta, che è fatta riserva di eventuali circostanze, indipendenti dalla volontà di AMB, tali da impedire a AMB di intervenire durante i suddetti orari; in siffatte circostanze, AMB è tenuta ad intervenire non appena gli impedimenti siano cessati.

In caso di guasto, AMB comunica tempestivamente al cliente il luogo, l'entità del guasto e la durata presumibile della messa fuori servizio. AMB si impegna a fare il possibile per ridurre al minimo l'interruzione del servizio.

In ogni caso, il ripristino del servizio di fornitura di energia elettrica ha la precedenza su qualsiasi guasto delle linee di telecomunicazione presenti negli elettrodotti.

Se il danno, guasto o difetto è attribuibile ad un uso improprio della rete da parte del cliente o ad altre cause, direttamente e/o indirettamente, imputabili al cliente, come pure ad altre persone alle quali il cliente ha reso accessibili i servizi e/o le relative apparecchiature, questi è tenuto a risarcire tutti gli oneri e i pregiudizi, diretti e/o indiretti, che ne derivano per AMB (inclusi: spese, costi, interventi di riparazione ecc.).

In caso di riparazione di un guasto che comporta la modifica di un tracciato, ciascuna parte può richiedere un nuovo protocollo di misura e di messa in servizio.

Le parti possono accordarsi diversamente sulla procedura da adottare in presenza di guasti e/o difetti. Questa procedura viene definita ove necessario in un allegato al contratto.

Art 2.5. Manutenzione della rete

La manutenzione delle linee di telecomunicazione è di competenza di AMB. AMB può sospendere la trasmissione dei dati, senza incorrere in responsabilità alcuna verso il cliente, durante lo svolgimento delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria e di riparazione, siano esse urgenti oppure programmate, come pure in presenza di cause di forza maggiore, quali incendi, inondazioni, rotture ecc.

Se la manutenzione o la riparazione di una fibra ottica o di un collegamento richiedono la rimozione, il rifacimento, lo spostamento o l'aggiornamento della fibra ottica medesima, nei limiti ammessi dal diritto applicabile, è escluso il riconoscimento di un indennizzo al cliente per l'interruzione della trasmissione a seguito dell'intervento di AMB.

Le interruzioni ragionevolmente prevedibili imputabili ad interventi programmati devono essere annunciate al cliente non appena possibile; di regola, il preavviso è di almeno una settimana. I costi di manutenzione sono a carico di AMB. Il cliente è tenuto a collaborare attivamente con AMB per ridurre i tempi di interruzione della rete; in caso di mancata collaborazione, il cliente risponde di ogni danno e/o pregiudizio conseguente.

Art 2.6. Spostamento / potenziamento di sottostrutture, cavi ecc.

Il cliente concede a AMB, in quanto proprietaria dell'infrastruttura di rete (e relativi accessori), il diritto di potenziare e/o spostare le proprie infrastrutture, incluso il collegamento alle fibre ottiche, fermo restando che AMB è tenuta ad annunciare il progetto al cliente per tempo.

AMB è tenuta ad eseguire i lavori secondo modalità ragionevoli e proporzionate, tenendo in debito conto anche gli interessi del cliente, offrendo se possibile, a condizione che ciò non determini costi sproporzionati e/o superiori al canone versato dall'utente, collegamenti alternativi o sostitutivi.

La medesima procedura vale per eventuali modifiche dei tracciati urbani o in cunicoli.

Art 2.7. Qualità delle fibre e delle misure ottiche

I protocolli di misura e di messa in servizio delle linee di telecomunicazione inerenti le singole tratte oggetto di contratto sono a disposizione del cliente. Le fibre rispondono ai requisiti di qualità imposti alle società di telecomunicazione svizzere (ITU G.652 o successivi) vigenti al momento della conclusione del contratto.

Art 2.8. Protezione dei dati

AMB assicura il trattamento dei dati personali conformemente alle normative applicabili, con particolare riferimento alla Legge federale sulle telecomunicazioni ("LTC") e alla Legge federale sulla protezione dei dati ("LPD").

Art 2.9. Limitazione di responsabilità

In caso di inadempienza contrattuale o di atto illecito, AMB risponde unicamente per i danni causati intenzionalmente o per grave negligenza. AMB non risponde in nessun caso per pregiudizi non ragionevolmente prevedibili, danni indiretti, danni punitivi, mancati guadagni, danni reputazionali, perdite di clientela ecc. AMB non assume alcuna responsabilità per utilizzazioni

inappropriate e/o per danneggiamenti imputabili al cliente o a terzi (rispetto a AMB), incluse eventuali spese di riparazione e/o di supporto sostenute dal cliente.

È inoltre esclusa ogni responsabilità di AMB nei confronti del cliente a seguito di guasti, eventi di forza maggiore e/o qualsiasi altro motivo estraneo a AMB che dovessero comportare danni a persone e/o cose (materiali ed immateriali), nonché danni patrimoniali o di qualsiasi altro genere, sia diretti che indiretti, derivanti dall'interruzione di trasmissione dei segnali mediante fibre ottiche.

AMB non assume alcuna responsabilità per eventuali danni o malfunzionamenti alle apparecchiature di telecomunicazione del cliente a causa della presenza d'impianti elettrici.

Art 3. Obblighi del cliente

Art 3.1. Indirizzo di fatturazione del cliente

Il cliente è tenuto a comunicare senza ritardo e per iscritto a AMB ogni modifica del proprio indirizzo di fatturazione, come pure di tutti i dati personali e/o aziendali rilevanti per lo svolgimento corretto ed efficiente delle attività previste dal contratto.

Art 3.2. Allacciamenti e modifiche ai nodi della rete di fibre ottiche

Il cliente è autorizzato a collegarsi con la rete a fibre ottiche di AMB nei punti di connessione predefiniti.

I costi per l'esecuzione di opere di giunzione e/o di collegamento di nuovi cavi a fibre ottiche sono integralmente a carico del cliente.

Art 3.3. Disturbi e danni

AMB si riserva il diritto di bloccare, temporaneamente oppure durevolmente, l'accesso alla rete, come pure di esigere il risarcimento di tutti i pregiudizi derivanti, nel caso in cui il cliente arrechi disturbo, influisca negativamente o danneggi la rete, l'infrastruttura o le installazioni di AMB.

Art 3.4. Accesso alle installazioni

Il cliente è tenuto a mettere a disposizione gratuitamente di AMB uno spazio facilmente accessibile per consentire la posa delle apparecchiature di accesso alla rete. Il cliente garantisce l'accessibilità di tali apparecchiature al personale AMB in ogni momento, a condizione che sia stato fornito un adeguato preavviso.

In presenza di giustificati motivi, riservato un termine di preavviso adeguato, il cliente ha facoltà di accedere agli impianti di AMB. L'accesso deve avvenire nel rispetto delle misure di sicurezza stabilite da AMB e in presenza del personale di AMB.

Art 3.5. Pagamento

Il cliente s'impegna a versare tempestivamente il corrispettivo pattuito per le prestazioni erogate da AMB.

Art 4. Condizioni d'utilizzo

Art 4.1. Utilizzo lecito/illecito

Il cliente è responsabile a titolo pieno ed esclusivo per tutte le attività riconducibili al proprio allacciamento. In particolare, risponde dei contenuti trasmessi tramite l'infrastruttura messa a disposizione da AMB.

Il cliente è tenuto a rispettare le leggi e le prescrizioni svizzere ed internazionali applicabili. È vietato utilizzare il servizio messo a disposizione da AMB per commettere o favorire, direttamente o indirettamente, atti illeciti e/o di rilevanza penale. Il cliente s'impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza e di controllo degli accessi atte ad impedire un utilizzo non autorizzato, illecito / anti-contrattuale e/o non conforme ai diritti di terzi da parte di dipendenti, consulenti, clienti ecc., nonché di persone appartenenti alla cerchia privata e/o famigliare. Per attività illecite s'intendono, in particolar modo, la diffusione di codice malevolo, l'accesso indebito ai sistemi altrui, il furto di dati, i giochi d'azzardo non autorizzati in Svizzera, il riciclaggio di denaro, la diffusione e la messa a disposizione di raffigurazioni, immagini ed altre opere violente e/o di pornografia illegale, l'incitamento al crimine e alla violenza, il perturbamento della libertà di culto e di credenza, la diffusione di contenuti che ledono la reputazione altrui, la violazione del diritto dei marchi e d'autore, così come la discriminazione razziale.

Art 4.2. Sicurezza dei sistemi e della rete

Il cliente assume un obbligo di astensione da qualsiasi attività che possa influenzare negativamente la sicurezza dei sistemi e delle reti, ad esempio manomissioni di installazioni hardware e software ad ogni livello della rete. La violazione del presente obbligo può costituire un reato penale che, all'occorrenza, ingenera la piena responsabilità penale e/o civile del cliente. In presenza di simili comportamenti, anche solo a livello indiziario, AMB svolge una verifica interna. Se da tale disamina emerge un'ipotesi di reato penale, AMB si riserva il diritto di segnalare senza preavviso la fattispecie alle autorità inquirenti.

Art 4.3. Potenza del segnale

Per evitare problemi alle installazioni delle fibre ottiche messe a disposizione da AMB, è vietato superare la potenza massima indicata nelle specifiche tecniche per connettori E-2000 Standard utilizzati da AMB. Le specifiche tecniche sono disponibili a questo www.amb.ch/it/aziende/telecomunicazioni/soluzione-dark-fiber.

Art 5. Entrata in vigore, durata e rescissione del contratto

Art 5.1. Entrata in vigore del contratto

Il contratto s'intende concluso alla data indicata sul documento sottoscritto dalle parti.

Art 5.2. Durata del contratto

La durata minima del contratto è determinata tratta per tratta. Se il contratto non viene disdetto nei termini stabiliti, lo stesso s'intende rinnovato tacitamente per un ulteriore anno e così di seguito.

Art 5.3. Rescissione del contratto

Il contratto può essere disdetto per iscritto da entrambi le parti con un preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla data di scadenza. Il cliente è tenuto a versare la remunerazione pattuita fino alla cessazione effettiva del contratto. In caso di utilizzo abusivo e/o di violazione della normativa applicabile, delle presenti CG (o di altre clausole contrattuali) e/o di diritti di terzi, AMB si riserva la facoltà di sospendere le prestazioni e/o di disdire con effetto immediato il contratto, senza essere tenuta ad alcun rimborso o indennizzo. Il cliente è tenuto, a titolo di pena convenzionale e con riserva di risarcibilità del maggior danno, al pagamento del canone di abbonamento e di tutti gli altri oneri collegati per l'intera durata del contratto.

Art 5.4. Circostanze straordinarie

Dovessero sorgere circostanze straordinarie, le quali non potevano essere previste dalle parti contraenti al momento della conclusione del contratto e che impediscono o rendono irragionevolmente oneroso il rispetto degli obblighi definiti dal contratto, le parti s'impegnano a negoziare in buona fede una soluzione concordata.

Art 6. Tariffe, fatturazioni e condizioni di pagamento

Art 6.1. Tariffe

La remunerazione fatturata al cliente si suddivide in costo di attivazione e canone di abbonamento.

Il costo di attivazione copre la totalità delle spese per la messa in servizio della tratta; la fattura viene emessa dopo l'attivazione della tratta e la conseguente formalizzazione del contratto.

Il canone di abbonamento comprende la remunerazione per la messa a disposizione, l'esercizio e la manutenzione della fibra ottica da parte di AMB. La fattura viene inviata annualmente o semestralmente, a seconda delle disposizioni previste dal contratto.

L'Imposta sul Valore Aggiunto ("IVA") non è compresa nelle tariffe comunicate al cliente e viene pertanto aggiunta in sede di fatturazione.

Per l'inizio del periodo di fatturazione fa stato la data indicata sul contratto, che viene stabilita in funzione della data di messa in servizio della tratta tramite protocollo di misura eseguito in fase di test.

Art 6.2. Condizioni del pagamento

Le fatture devono essere saldate entro 30 giorni dalla data di emissione indicata sulla fattura. La data rilevante per l'avvenuto pagamento è la data di accredito dell'importo fatturato sul conto corrente di AMB.

Eventuali contestazioni sono da inoltrare mediante reclamo entro 15 giorni dalla data di emissione. Reclami e/o ricorsi non sospendono l'obbligo di pagamento. Il reclamo deve essere motivato e documentato, nonché inviato per iscritto a AMB. Decorso infruttuoso il termine di reclamo, la fattura s'intende definitivamente accettata senza riserve.

Art 6.3. Ritardo nel pagamento

Sull'importo non pagato o pagato in ritardo matura un interesse moratorio computato al saggio annuale del 5%. Se la fattura non viene integralmente saldata entro la scadenza, AMB ha la facoltà di bloccare l'accesso ai servizi senza preavviso e con effetto immediato. Dopo un primo richiamo rimasto insoluto, l'accesso viene automaticamente bloccato. AMB fattura fr. 30.- per ogni richiamo a titolo di indennizzo per spese postali ed amministrative, con riserva di risarcibilità del maggior danno. Se il cliente non versa il dovuto dopo il secondo richiamo, AMB dà avvio alla procedura d'incasso per via esecutiva. Il cliente assume tutti i costi d'incasso. In ogni caso, il cliente è tenuto ad accordare ad AMB l'accesso all'apparecchiatura installata per la fornitura del servizio in vista delle operazioni di rimozione e/o disinstallazione. I costi non legati all'utilizzo dei servizi continuano ad essere dovuti fino alla scadenza del contratto concluso dalle parti.

Art 6.4. Garanzia di pagamento

AMB ha il diritto di richiedere il versamento di congrui acconti oppure la prestazione di un'adeguata garanzia. Se il cliente non vi provvede, AMB può sospendere le prestazioni oppure disdire il contratto con effetto immediato, senza essere tenuta a prestare indennizzo alcuno. Lo stesso regime s'intende applicabile nel caso di procedura concordataria o di apertura di fallimento, se il cliente oppure l'amministrazione fallimentare non rilasciano adeguate garanzie per il pagamento delle prestazioni future.

Art 6.5. Crediti

È ammesso il pagamento mediante compensazione tra crediti riconosciuti dalle parti. La compensazione con crediti contestati è esclusa. È riservato il diritto di AMB di compensare le fatture scoperte, siano esse contestate o meno, con gli importi versati anticipatamente e con le garanzie prestate dal cliente.

Art 7. Trasferimento dei diritti e degli obblighi

Il trasferimento del contratto o di singoli obblighi e diritti pertinenti allo stesso richiede il consenso scritto preventivo di AMB. AMB è autorizzata a trasferire a terzi il contratto o singoli obblighi e diritti pertinenti allo stesso senza il consenso del cliente.

Il cliente s'impegna a non concedere a terzi, direttamente o indirettamente, l'uso delle fibre e/o della relativa banda, inclusa la messa a disposizione gratuita delle stesse, pena l'interruzione dei collegamenti e la disdetta immediata del contratto da parte di AMB, senza che sia dovuto alcun indennizzo al cliente.

Analogamente, AMB precisa che le fibre s'intendono concesse ad uso esclusivo del cliente. Casi particolari vengono definiti tramite il contratto.

Art 8. Comunicazioni

Per tutte le comunicazioni che s'impongono in virtù del contratto, il cliente s'impegna ad utilizzare i seguenti contatti:

Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB)
Settore Telecomunicazioni
Via Seghezzone 1
6512 Giubiasco

T. 091 850 49 00
F 091 850 49 15
Email: richieste.fo@amb.ch
www.amb.ch

Art 9. Disposizioni varie finali

AMB non è responsabile per eventuali ritardi nelle prestazioni e interruzioni o limitazioni delle prestazioni derivanti da circostanze gravi ed imprevedibili fuori dal proprio controllo, compresi, ma non limitati, a cause di forza maggiore, incendi, inondazioni, esplosioni, rivolte, guerre, rischi della navigazione marittima, conflitti sindacali, rottura di macchinari, atti o proibizioni di autorità governative, attacchi ed infezioni informatici, carenza di materie prime o energia e interruzioni del traffico.

Qualora una o più clausole siano ritenute nulle, annullabili o invalide dalla competente Autorità Giudiziaria, ad esempio in virtù della loro portata, ampiezza o durata, in nessun caso tale nullità, annullabilità o invalidità avrà effetto su altre clausole dell'accordo, e le predette clausole nulle, annullabili o invalide dovranno intendersi come modificate nella misura e secondo il senso necessari affinché la competente Autorità Giudiziaria le possa ritenere valide ed efficaci.

L'eventuale tolleranza delle parti di alcuno dei comportamenti posti in essere dall'altra in violazione del contratto non costituirà né verrà interpretata quale rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere in momento successivo l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti.

Art 10. Diritto applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dal diritto materiale svizzero, escluse le norme di diritto internazionale privato.

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra AMB e il cliente nell'applicazione e/o interpretazione del contratto è competente in via esclusiva la Pretura di Bellinzona (TI - CH), riservate eventuali norme di diritto imperativo. AMB riserva il diritto di adire il Giudice competente presso la sede, la succursale o il domicilio del cliente.