

# Condizioni Generali del **Contratto**



**Articolo 1 - Oggetto**

Libra S.r.l. (di seguito "Libra") opera nel campo delle Telecomunicazioni, fornendo servizi di accesso a Internet a banda larga e servizi di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP), di seguito denominati "Servizio".  
Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Libra fornisce al Cliente tali servizi, in base anche al tipo di tecnologia impiegata: a) WDSL, attraverso strutture radio di proprietà dell'Azienda; b) Fibra, attraverso tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica).

**Articolo 2 - Disciplina contrattuale**

Il Servizio fornito da Libra è disciplinato dal presente Contratto e dalle Condizioni Economiche dei singoli piani tariffari che formano, insieme alla Carta dei Servizi, parte integrante del Contratto stesso. Le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi sono disponibili sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it).

**Articolo 3 - Accesso al Servizio**

**3.1.** Il Servizio è fornito esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia WDSL, FTTCab/FTTE o FTTH.

**3.2.** Per l'utilizzo del Servizio in FTTCab/FTTE o FTTH è necessaria l'installazione, presso i locali oggetto della fornitura, di un modem/connesso alla linea VDSL2/Fibra ottica, mentre per il Servizio in WDSL è necessaria l'installazione di un'apparecchiatura radio e di un router. In entrambi i casi, tali apparati consentiranno il collegamento dei dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, ecc.) ad Internet a banda larga e dei telefoni al servizio di comunicazione vocale di cui all'Articolo 1. Questi apparati verranno forniti al Cliente come specificato all'Articolo 7.3.

**3.3.** Il Cliente viene informato sull'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Lo stesso riconosce ed accetta che il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

**3.4.** Ove il Cliente richieda un servizio supplementare per la gestione di informazioni e dati di sua proprietà, Libra gli garantisce la riservatezza di tutti i dati. In caso di cessazione per qualunque causa del Servizio base e/o supplementare, Libra è esente da qualsiasi onere ed obbligo inerente e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

**3.5.** Il Cliente prende atto che nel caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopprimere alla mancanza di energia, il Servizio non ha alcuna possibilità di funzionare.

**Articolo 4 - Servizio Internet**

**4.1.** Il Cliente che, espressamente, richiede l'attivazione del Servizio è stato informato ed accetta che l'accesso ad Internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto, pertanto, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

**4.2.** Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem/router per la navigazione Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze. In tal caso, inoltre, è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, attraverso la configurazione del modem/router fornito da Libra.

**4.3.** L'accesso alla rete Internet è consentito mediante un codice di identificazione cliente (User-ID) e una parola chiave (Password). Il Cliente è tenuto a conservare la password con la massima riservatezza e diligenza. Qualsiasi danno arrecato a Libra e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra, saranno imputati al Cliente, il quale si impegna comunque a notificare immediatamente e per iscritto a Libra l'eventuale furto, smarrimento o perdita della password.

**Articolo 5 - Servizio Telefonico**

**5.1.** Il Cliente che, espressamente, richiede l'attivazione del Servizio è stato informato ed accetta: a) se titolare di un abbonamento di servizi telefonici con altro fornitore, di recedere personalmente dal contratto in essere con effetto dalla data di attivazione del Servizio; b) che, in tal caso, può mantenere lo stesso numero telefonico, richiedendo a Libra la portabilità (number portability), previa comunicazione del codice di migrazione.

**5.2.** Alla numerazione telefonica del Servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici secondo le modalità indicate nella guida del Modem Fibra/Router WDSL. Libra garantisce il funzionamento del Servizio solo per i telefoni con questo compatibili.

**5.3.** In caso di eventuale indisponibilità del servizio VoIP, lo stesso non potrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

**Articolo 6 - Perfezionamento del Contratto**

**6.1.** Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del Servizio richiesto dal Cliente. Libra si riserva, in ogni caso, di rifiutare il perfezionamento del contratto e/o dei suoi accordi complementari per giusta causa, tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'omessa e/o non veritiera comunicazione delle informazioni del Cliente nonché la sussistenza di circostanze che lascino comunque supporre, a giudizio di Libra, che le condizioni contrattuali non saranno o non potranno essere soddisfatte dal Cliente.

**6.2.** Nel caso di nuova richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, Libra può subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio al pagamento delle somme rimaste insolte. Il mancato pagamento delle somme insolte relative a pregressi servizi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'Art.1456 c.c.

**Articolo 7 - Attivazione del Servizio**

**7.1.** Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente Articolo 6, il Servizio è attivato da Libra entro 60 (sessanta) giorni solari, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica; in quest'ultimo caso Libra si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.

**7.2.** Libra contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio. Nei casi di nuovi impianti, attivazioni in tecnologia WDSL, passaggi da altri operatori di telecomunicazioni su tecnologia FTTCab/FTTE e attivazioni in tecnologia FTTH di qualunque tipologia, è previsto l'intervento, ove è richiesto l'impianto, da parte di personale Libra o di imprese da questa incaricate. La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento. Libra si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. Il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva; in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'Art.1456 c.c.

**7.3.** I prodotti potranno essere forniti al Cliente in "comodato d'uso" o in "noleggio" o in "vendita con corrispettivo incluso nell'offerta", secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche. In caso di "vendita con corrispettivo incluso nell'offerta" l'acquisto del prodotto si perfeziona con l'attivazione del Servizio. In caso di annullamento della richiesta di attivazione del Servizio, il Contratto si intende automaticamente risolto. In tutti i casi di attivazione del Servizio senza l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, Libra invierà il Modem e gli eventuali altri prodotti necessari per l'attivazione del Servizio, comprensivi di relative istruzioni, direttamente all'indirizzo del Cliente che dovrà provvedere in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute.

**7.4.** Libra può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, informando il Cliente delle predette ragioni.

**7.5.** Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio e per attività relative all'utilizzo dello stesso, impegnandosi a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualsiasi cambiamento relativo a tali informazioni. Libra si riserva la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. La

comunicazione di informazioni non veritiere e/o la mancata presentazione dei documenti richiesti, anche in seguito all'attivazione, costituiscono causa di risoluzione ai sensi dell'Art.1456 c.c. e di cessazione della fornitura del Servizio.

**7.6.** Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura in cui è addebitato il contributo di attivazione costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'Art.1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. In ogni caso, Libra si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.

**Articolo 8 - Caratteristiche del Servizio**

Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole offerte a questo associate, sono presenti sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it). Libra si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi supplementari forniti gratuitamente con facoltà di aggiungere/rimuovere funzionalità che si rendono disponibili o non più gestite.

**Articolo 9 - Qualità del Servizio, responsabilità del fornitore, forza maggiore**

**9.1.** In merito alla qualità del Servizio e ad ogni altro indicatore utile richiesto dalla normativa vigente, si rinvia a quanto previsto nella Carta dei Servizi, in conformità a quanto regolamentato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

**9.2.** Libra ha informato il Cliente che la velocità di navigazione in Internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica (nel caso del Servizio Fibra), il livello di congestione della rete Internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem/router e dei dispositivi utilizzati dal Cliente.

**9.3.** Libra non è responsabile dell'eventuale mancato funzionamento (di qualsiasi tipo) del Servizio, del rispetto dei livelli di prestazione e dell'eventuale ritardo nella fornitura, qualora gli stessi possano essere ragionevolmente attribuiti in tutto o in parte: a) ad azioni, omissioni, imperizia o negligenza del Cliente; b) alle azioni di terzi sulle apparecchiature utilizzate da Libra e dai propri fornitori per l'erogazione del Servizio; c) all'impossibilità per Libra di risolverli qualora il Cliente e/o terzi rifiutino di concedere l'accesso alla propria rete, locali e/o apparati per consentire verifiche, installazioni, collaudi e/o riparazioni; d) a cause di forza maggiore, ove siano il risultato di una sospensione del servizio, ovvero si verifichino durante eventuali periodi di manutenzione.

**Articolo 10 - Incompatibilità**

Libra non garantisce la compatibilità del Servizio con altri impianti/apparati già presenti presso la sede di attivazione.

**Articolo 11 - Condizioni economiche, modalità di pagamento, garanzie e reclami**

**11.1.** Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche del Servizio e vengono addebitati sulla Fattura Libra intestata al Cliente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e secondo le modalità previste nel presente articolo, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.

**11.2.** Il costo di abbonamento al Servizio e tutti i canoni fissi, previsti nel Contratto, sono fatturati anticipatamente secondo la tempistica dell'emissione delle fatture, mentre l'eventuale traffico a consumo è addebitato in modo posticipato rispetto all'utilizzo del Servizio stesso. Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio.

**11.3.** La Fattura Libra viene emessa con cadenza mensile o secondo la diversa periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa alle specifiche Offerte, ed inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 9, le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente.

**11.4.** Libra può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.

**11.5.** All'atto della sottoscrizione del Contratto, il Cliente può scegliere una delle seguenti modalità di pagamento: bollettino postale, bonifico bancario, domiciliazione su conto corrente bancario o postale, carta di credito.

**11.6.** Alla sottoscrizione del Contratto, Libra, può richiedere un importo, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione del Servizio ("Deposito Cauzionale"). In caso di estinzione del Contratto per causa non imputabile al Cliente, Libra provvederà a restituire le somme versate in base al presente articolo entro 90 giorni, previa compensazione con i propri crediti verso il Cliente. Il mancato rilascio di idonee garanzie da parte del Cliente conferisce a Libra la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'Art.1456 c.c., nonché, in fase di attivazione, respingere la richiesta.

**11.7.** Il Cliente che abbia versato il Deposito Cauzionale può richiedere in qualsiasi momento il passaggio gratuito alle modalità di pagamento che non prevedono il versamento di tale deposito. In tal caso, il Cliente avrà diritto alla restituzione del Deposito Cauzionale tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

**11.8.** Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura Libra e che abbia indicato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle Fatture esclusivamente in formato elettronico (di seguito "Conto online") con possibilità di visualizzare la Fattura nell'Area Clienti del sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it). Per poter visualizzare la Fattura il Cliente si dovrà necessariamente registrare al sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it), specificando User-ID e Password di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo email associato al Conto online e/o alla notifica dell'emissione della Fattura; può, altresì, richiedere di ricevere la Fattura anche, ovvero solo, in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti allo 0823.1656009 o accedendo direttamente al sito. Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto online.

**11.9.** L'invio della Fattura cartacea prevede l'addebito di un costo pari a 2 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

**11.10.** Eventuali reclami attinenti alla regolarità della fatturazione dovranno essere inoltrati a Libra entro il termine di scadenza indicato sulla fattura in contestazione. In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non solleva il Cliente dall'obbligo di pagamento, nei naturali termini di scadenza, degli altri importi fatturati e non contestati. Qualora venga riscontrata la fondatezza del reclamo, Libra provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti e non dovuti, anche mediante compensazione nella Fattura successiva. In caso di non accoglimento del reclamo e definita l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi contestati.

**11.11.** Libra, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto normativamente disposto in materia, fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche effettuate dal Cliente con le ultime tre cifre oscurate, nonché, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita.

**Articolo 12 - Variazione dei Servizi, Subentro e Trasloco**

**12.1.** Il Cliente potrà richiedere variazioni della tecnologia applicata al Servizio, nonché integrazioni o variazioni relative al Servizio ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'offerta commerciale, prendendo sin d'ora atto che alle dette variazioni potrebbero essere previsti costi ulteriori.

**12.2.** Libra si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente se tecnicamente e commercialmente fattibili.

**12.3.** La richiesta di variazione del Servizio sarà lavorata unicamente a beneficio dei Clienti in regola con gli obblighi di pagamento derivanti dal Contratto.

**12.4.** Fermo restando quanto previsto ai precedenti commi 2 e 3, Libra comunicherà al Cliente l'avenuta variazione nel termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta, indicando la data di decorrenza della stessa e degli eventuali ulteriori costi, che saranno addebitati nella successiva

fattura, ovvero comunicherà nel medesimo termine le ragioni della sua mancata effettuazione.

**12.5.** Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui il Contratto è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro (non dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare e nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa). Il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite.

**12.6.** In caso di trasloco presso un nuovo indirizzo, il Cliente potrà richiedere a Libra il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova residenza/sede/domicilio compilando l'apposito modulo ("Modulo Trasloco"). La richiesta di trasloco, che è soggetta a verifiche tecniche di fattibilità da parte di Libra, dovrà pervenire a quest'ultima almeno 60 (sessanta) giorni prima della data prevista per il trasloco, anche al fine di poter garantire la continuità del Servizio.

**12.7.** Libra addebiterà al Cliente le spese di gestione del trasloco, come indicato nelle condizioni economiche riportate sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it). In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e che potrebbe non essere possibile mantenere l'attuale numero telefonico. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco del Servizio, quest'ultimo verrà mantenuto, salvo il recesso da parte del Cliente.

**12.8.** In caso di morosità, Libra non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente.

**12.9.** Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 8, nei casi in cui Libra effettua in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi, alla sezione "Rimborsi e Indennizzi".

#### Articolo 13 - Durata

**13.1.** La durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento, salvo quanto previsto al successivo comma 2. Il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato in caso di mancata disdetta del Cliente, da inviarsi almeno 30 giorni prima della data di scadenza, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità.

**13.2.** Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto, allegando fotocopia di un documento di identità, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, PEC o fax, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Libra e, comunque, non prima di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente.

**13.3.** In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso; (ii) tutti gli apparati concessi in comodato d'uso o noleggio non restituiti; (iii) la commissione pari a 99 (novantanove) euro IVA inclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Libra. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Libra ai sensi della normativa vigente.

**13.4.** Se il Cliente ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione e recede dal Contratto, per qualsiasi motivo, prima di aver corrisposto tutte le rate ad esso relative, è comunque tenuto al pagamento delle rimanenti rate che saranno addebitate in un'unica soluzione sulla Fattura.

**13.5.** Se il Cliente ha usufruito di eventuali promozioni su costi di attivazione e/o canoni e recede dal Contratto, per qualsiasi motivo prima che siano trascorse 24 mensilità dalla data di attivazione dello stesso, è tenuto a corrispondere tutte le somme non versate per effetto delle promozioni di cui ha goduto.

**13.6.** Libra può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.

#### Articolo 14 - Recesso

**14.1.** Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal momento della conclusione del contratto fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio. Nel periodo intercorrente tra la proposta contrattuale e l'accettazione di Libra, nessun rapporto giuridico è sorto e l'utente è libero di non dar corso alla conclusione del contratto.

**14.2.** Qualora il cliente receda dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare sarà addebitata la quota parte del canone dell'offerta relativa al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico telefonico effettuato e non incluso nel canone. Il Cliente non sosterrà alcun costo di disattivazione del Servizio. In caso di passaggio di una linea telefonica attiva (number portability), l'eventuale recesso non comporterà il ripristino automatico del rapporto con il precedente operatore.

**14.3.** Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere. La richiesta potrà essere inoltrata tramite lettera raccomandata A/R da inviare a Libra Srl - Via Casilina, Km 191,300 - 81050 Pastorano (CE), oppure via PEC all'indirizzo [libradsl@legalmail.it](mailto:libradsl@legalmail.it) o, in alternativa, via fax al numero 0823.1656010.

#### Articolo 15 - Opzione di acquisto dei prodotti

**15.1.** In caso di cessazione del contratto, il Cliente che detiene un modem/router e/o un'eventuale terminazione di rete ottica "ONT" presente solo su tecnologia FTTH, in noleggio o in comodato, associati al Servizio stesso (di seguito "Prodotti"), sarà tenuto a restituirli entro 30 giorni dalla data di cessazione, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti allo 0823.1656009 o consultabile sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it), tramite corriere o pacco postale, comunicandone la spedizione al Servizio Clienti.

**15.2.** Il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto dei Prodotti che ha avuto in uso pagando a Libra il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche. La mancata restituzione dei Prodotti entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto, che si perfezionerà con l'emissione, da parte di Libra, della relativa fattura di vendita. Libra, si riserva, in ogni caso, il ritiro dei Prodotti con propri tecnici, addebitando al Cliente il relativo costo.

#### Articolo 16 - Modifica delle Condizioni Economiche e/o Contrattuali

Libra ha facoltà di modificare unilateralmente le Condizioni Economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le Condizioni Contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. Libra potrà avvalersi della suddetta facoltà: (i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti; (iii) per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti.

#### Articolo 17 - Assistenza, Segnalazioni guasti e Riparazioni

**17.1.** Libra fornisce, attraverso il Servizio Clienti (0823.1656009) un servizio telefonico di segnalazione guasti, nei giorni ed orari lavorativi. Tale servizio è disponibile gratuitamente, 7 giorni su 7, anche via mail, all'indirizzo [supporto@libradsl.it](mailto:supporto@libradsl.it).

**17.2.** Libra garantisce l'assistenza e la manutenzione sui propri impianti ed apparati detenuti dal Cliente in comodato d'uso o noleggio associati al Servizio, al fine di ripristinare eventuali disfunzioni del Servizio. L'assistenza viene fornita al Cliente: (i) direttamente da remoto, per via telematica o telefonica, gratuitamente; (ii) tramite l'intervento di tecnici Libra presso il domicilio del Cliente, laddove il guasto renda indispensabile l'intervento sul posto, con un costo di intervento pari a euro 20 (venti) nel caso di manutenzione ordinaria o straordinaria sui propri apparati concessi in comodato d'uso o noleggio, compreso la sostituzione degli stessi. Libra si riserva, altresì, il diritto di addebitare al Cliente un costo una tantum nel caso di "interventi a vuoto" o in caso di interventi dovuti a problematiche non strettamente riguardanti gli apparati e/o servizi di Libra, pari a euro 45 (quarantacinque) nel caso di Servizi WDSL e pari euro 95 (novantacinque) nel caso di Servizi Fibra. Tali costi potrebbero variare a seconda del danno riscontrato dai tecnici di Libra, che si riserva il diritto di sottoporre un preventivo di spesa al Cliente.

**17.3.** Salvo quanto previsto al precedente comma 2, Libra si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione.

**17.4.** Il Cliente accetta che Libra possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, Libra non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione parziale o totale del Servizio fornito da altro Internet Provider.

**17.5.** Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti apparati.

**17.6.** Nel caso di ritardo imputabile a Libra, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde al Cliente, su richiesta, gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura utile, fatti salvi i diritti previsti dal Codice Civile.

#### Articolo 18 - Manutenzione dei prodotti

Libra effettua il servizio di manutenzione sui prodotti Libra detenuti a noleggio o in comodato associati al Servizio, direttamente da remoto oppure con l'intervento di un tecnico a seconda della tipologia di guasto. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di Libra risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono altresì escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per informazioni circa la manutenzione il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti allo 0823.1656009, ai negozi della rete di vendita di Libra o può consultare il sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it).

#### Articolo 19 - Garanzia

**19.1.** Qualora venga sospeso il Servizio senza motivo, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo così come specificato nella Carta dei Servizi, alla quale si rinvia per tutte le altre ragioni di indennizzo previste dalle presenti Condizioni Generali.

**19.2.** Gli indennizzi dovuti da Libra al Cliente verranno compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

**19.3.** Sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dal Cliente e/o a circostanze comunque non imputabili a Libra.

#### Articolo 20 - Uso degli impianti, degli apparati e delle infrastrutture di Libra

**20.1.** È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatte salve le sanzioni di legge, Libra può procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione del Servizio ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'Art.1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.

**20.2.** Libra non risponde di: a) cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; b) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; c) malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.

**20.3.** Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti Libra, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, Libra effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura Libra, il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di Libra ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità.

**20.4.** Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Libra per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

#### Articolo 21 - Uso improprio del Servizio

**21.1.** Il Cliente non può utilizzare il Servizio: a) in violazione delle leggi vigenti; b) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c) in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.

**21.2.** Libra ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nel precedente comma dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Cliente riguardi l'accesso ad Internet, Libra si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso mantenendo comunque attivo il servizio di comunicazione VoIP, laddove tecnicamente possibile.

**21.3.** Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Libra avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso.

**21.4.** Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso il materiale

impresso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne Libra da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.

**21.5.** Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a) accedere a sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione, ecc.; b) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c) falsificare la propria identità; d) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e) avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Libra al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; g) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h) introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Libra violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).

**21.6.** Nei casi previsti dal presente articolo, Libra potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'Art.1456 c.c. Libra si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.

#### Articolo 22 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale

Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso al Servizio. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione (di seguito "Contenuti"), che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Libra e che è messo a disposizione del Cliente può essere utilizzato dallo stesso esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti. Il Cliente è in ogni caso responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, sollevando e tenendo indenne Libra da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

#### Articolo 23 - Indennità di ritardato pagamento

**23.1.** In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Libra un'indennità di ritardato pagamento pari: - al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; - al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; - al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.

**23.2.** L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da Libra nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

**23.3.** Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Libra, il Cliente intestatario di più contratti autorizza Libra a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

#### Articolo 24 - Sospensione per ritardato pagamento

**24.1.** Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Libra, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza.

**24.2.** La sospensione del Servizio, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte fatturate congiuntamente in Fattura.

**24.3.** Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, Libra si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione dello stesso a copertura dei costi sostenuti, fino ad un importo non superiore a euro 10 (dieci).

**24.4.** Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 (venti) giorni dall'avvenuta sospensione, Libra potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'Art.1456 c.c., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato un importo pari ai costi sostenuti da Libra per la cessazione della linea, così come specificato nell'Articolo 25, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno. Resta inteso, altresì, che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Libra.

**24.5.** Quanto sopra non pregiudica il diritto di Libra di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per le ragioni di autotutela previste dal Codice Civile.

**24.6.** Fermo restando quanto previsto dai precedenti commi, al fine di garantire il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Libra, il Cliente autorizza quest'ultima a rivalersi delle somme per cui sia risultato moroso o inadempiente sia sugli importi versati a titolo di garanzia per l'adempimento e/o a titolo di anticipo, sia sugli importi versati in relazione ad altri Contratti sottoscritti con Libra.

#### Articolo 25 - Risoluzione contrattuale

**25.1.** Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto e la previsione dell'Articolo 24.4, Libra può risolvere di diritto il presente Contratto tramite raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Libra gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione, l'importo di 99 (novantanove) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Libra per le prestazioni di disattivazione, nonché tutto quanto previsto dall'Articolo 13. Resta salvo il diritto di Libra al risarcimento del maggior danno.

**25.2.** Libra si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'Art.1264 c.c.

**25.3.** Per la restituzione degli apparati detenuti dal Cliente in noleggio o comodato d'uso, si rinvia a quanto previsto all'Articolo 15.

#### Articolo 26 - Consumi anomali

Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Libra, quest'ultima si riserva di informare il

Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste. Libra si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di Libra, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di Libra, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'Art.1456 c.c.

#### Articolo 27 - Procedura di Conciliazione

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nei limiti, termini e con gli effetti previsti dalla normativa vigente e dai provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS).

#### Articolo 28 - Norme finali

Il presente documento, rilasciato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del Servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatori.

#### Articolo 29 - Foro competente

Per tutte le controversie sarà competente in via esclusiva il Foro di Santa Maria Capua Vetere, fatta salva l'applicazione del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

#### Articolo 30 - Accettazione espressa

Ai sensi e per gli effetti degli Art. 1341 e 1342 del Codice Civile vigente, il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le clausole contrattuali di cui ai punti: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 e 29.

#### Articolo 31 - Trattamento dei dati personali

I dati personali, forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio e/o acquisti nell'ambito del rapporto contrattuale, saranno utilizzati da Libra in qualità di Titolare del trattamento per finalità connesse all'erogazione del Servizio stesso e, previo consenso del Cliente, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Libra nell'Informativa Privacy allegata al presente Contratto oppure consultabile sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it). Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2677/2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e dell'ulteriore normativa sulla protezione dei dati personali con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il Cliente può esercitare i diritti previsti dalla normativa privacy contattando il Servizio Clienti al numero 0823.1656009.