

Condizioni generali di contratto

Articolo 1: Definizioni

Ai fini del presente contratto, i seguenti termini hanno il significato qui di seguito specificato:

- a) **Fornitore del Servizio:** Si intende la società Consorzio Energetico Val Venosta Soc. Coop. operante con marchio VION (di seguito anche "VION"), con sede legale a 39020 Glorenza (BZ), Via Caserma, 1, iscritta presso la Camera di Commercio di Bolzano con numero REA BZ 160177 e Partita IVA 01732180219;
- b) **Carta dei Servizi:** Disciplina i rapporti tra cliente e operatore, definendo i diritti e gli obblighi. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, attraverso il link in fondo pagina del sito internet www.vion.bz.it. Allo stesso indirizzo sono reperibili informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio VION;
- c) **Cliente:** Indica la persona fisica o giuridica per la quale si richiede la Proposta di Abbonamento; Il Cliente, qualora persona fisica, è obbligato a dichiarare se stipula il contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale e, in tal caso, è tutelato dal D. Lgs. n. 206/2005 e s. m. i. ("Codice del Consumo"). Colui che stipula il contratto da persona fisica o giuridica per scopi in relazione alla propria attività professionale, imprenditoriale o commerciale viene considerato cliente "Business". Chi fornisce la P.IVA ai fini della fatturazione attraverso il modulo di contratto "Business" è in ogni caso considerato un cliente aziendale.
- d) **Contratto:** Indica la Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente ed accettata da VION, di cui fanno parte anche le condizioni generali di contratto (di seguito "Condizioni Generali"), la Carta dei Servizi, l'offerta commerciale così come richiamata nel modulo Proposta di Abbonamento e le condizioni sulla privacy e il trattamento dei dati personali;
- e) **Dispositivo di Accesso:** indica il dispositivo di collegamento ed accesso alla Rete VION (ad es. il Router);
- f) **Offerta Commerciale:** indica il documento predisposto da VION e reso noto al Cliente, nonché le informazioni accessibili al sito www.vion.bz.it, ovvero comunicate con altre modalità telematiche, contenenti le caratteristiche tecniche del Servizio, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche;
- g) **Rete VION:** Indica le reti (non necessariamente di proprietà VION) di telecomunicazione, attraverso le quali VION eroga i servizi;
- h) **Servizi:** indica i servizi di telecomunicazione prestati da VION mediante tecnologie FTTH, Voip e xDSL, e quant'altro descritto nelle offerte commerciali e/o nella Proposta di Abbonamento;
- i) **Servizio Clienti:** Indica il servizio di assistenza prestato da VION mediante telefono e e-mail
- j) **Terminali:** Indica le apparecchiature terminali (telefoni, computer, televisori, video, etc.) attraverso le quali il cliente utilizza i servizi VION.
- k) **"Number Portability" ovvero "SPP":** Indica una prestazione definita nell'allegato A della delibera 4/99/CIR, che "consente all'utente di mantenere il proprio numero quando decide di cambiare operatore titolare dell'apposita licenza o concessione, a parità di tipologia di servizio e, dove applicabile, di ubicazione nell'ambito della stessa area locale."
- l) **"Operatore DONATING":** Come definito nell'allegato A della delibera 4/99/CIR: l'operatore che cede il numero telefonico.
- m) **"Operatore DONOR:"** come definito nell'allegato A della delibera 4/99/CIR: l'operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato; nel caso di prima portabilità operatore donator e donating coincidono.
- n) **"Operatore RECIPIENT:"** come definito nell'allegato A della delibera 4/99/CIR: l'operatore che acquisisce il cliente con il numero oggetto di portabilità

Articolo 2: Oggetto del contratto

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano il rapporto tra VION e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi e degli Apparati scelti dal Cliente nella proposta di abbonamento.

La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie, incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), le disposizioni del Regolamento UE n. 2016/679 e il D. Lgs. 196/2003 s.m.i. in materia di protezione dei dati personale e le decisioni del Garante per la protezione dei dati personali (Garante).

Articolo 3: Conclusione del Contratto

- a) Il Cliente sottopone a VION la proposta compilando, datando e sottoscrivendo l'apposito modulo cartaceo e/o elettronico, dopo aver letto ed accettato l'intero Contratto. Il Cliente garantisce la completezza e l'esattezza delle informazioni fornite e si impegna a comunicare immediatamente per iscritto ogni necessaria correzione o modifica durante l'intera durata del contratto. In ogni caso, VION ha il diritto di richiedere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel pieno rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente. La consegna o l'invio del Contratto vale come proposta di conclusione del Contratto. Tale proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata finché il Contratto non sia concluso con le modalità specificate all'articolo 3 b e fatto salvo il diritto di VION di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per avere intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del contratto prima di avere notizia della revoca.
- b) Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui VION comunica espressamente per iscritto al Cliente la propria accettazione ovvero manifesta la propria accettazione attraverso l'attivazione dei Servizi.
- c) VION si riserva di non accettare la proposta e di non procedere all'attivazione dei servizi nei seguenti casi: 1) se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di VION in relazione a precedenti rapporti contrattuali, 2) se il Cliente non abbia indicato la propria identità, i propri dati anagrafici, il proprio domicilio / la propria residenza/sede legale, la propria qualità di rappresentante o di mandatario di altro, in maniera esatta, completa, leggibile o veritiera; 3) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo, 4) se sussistano motivi tecnici e/o organizzativi, dipendenti dalla Pubblica Amministrazione o altri fattori, che impediscano o ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica la fornitura dei Servizi risulti impossibile o molto problematica.
- d) VION si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche.

Articolo 4: Fornitura dei Servizi

- a) VION fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta di Abbonamento, alle condizioni previste dal Contratto e/o dall'offerta commerciale, previa verifica tecnica da parte di VION in merito alla erogazione dei Servizi.
- b) I servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi, salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali che si considereranno in ogni caso prevalenti nella disciplina del rapporto contrattuale tra VION e cliente.
- c) Salvo le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, VION ha la facoltà di sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete o alle apparecchiature, oppure in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al cliente almeno 24 ore prima dell'orario fissato per l'intervento.
- d) A seguito di richiesta da parte del Cliente di apertura di una segnalazione di guasto, il personale di VION o incaricato da VION interverrà per la risoluzione della problematica. Gli interventi sono gratuiti salvo i casi di dolo o colpa del Cliente (diretta o indiretta), difetto degli impianti, delle configurazioni o degli apparati utilizzati dal Cliente. I corrispettivi dovuti per gli interventi non gratuiti sono conoscibili contattando il servizio clienti VION.

Articolo 5: Servizi telefonici (Voip) e Portabilità della numerazione telefonica

- a) Il Cliente fruisce i servizi di telefonia (Voice over IP) da VION, in qualità di rivenditore, alle condizioni contrattuali ed economiche descritte nell'Offerta Commerciale.
- b) Non sono garantite le chiamate verso numerazioni non geografiche, le comunicazioni fax/dati/POS in banda fonica. La funzionalità di alcuni servizi quali a titolo di esempio filodiffusione, teleallarme, telesoccorso, pbx, può essere totalmente o parzialmente limitata. In ogni caso VION non potrà essere in nessun caso chiamata a rispondere in nessuna sede di tali limitazioni.
- c) Il Cliente s'impegna ad utilizzare il servizio Voce nella sede indicata in fase di sottoscrizione, ubicata nell'ambito del Distretto Telefonico di appartenenza del numero assegnato. VION non sarà responsabile del mancato collegamento ai servizi

di pubblica utilità e di emergenza qualora le chiamate effettuate siano originate da una sede ubicata in un distretto telefonico diverso da quello di appartenenza del numero telefonico assegnato.

d) In caso di traffico anomalo, per direttrici e/o volumi, VION potrà sospendere il servizio senza preavviso a titolo precauzionale.

e) La prestazione di SPP (Service Provider Portability) viene offerta come opzione dei servizi di Ricezione Fax e di Voip

f) La prestazione di SPP può essere richiesta: Per linee RTG (linee telefoniche tradizionali), per linee ISDN BRI (linee ISDN accesso base), per linee ISDN PRI (linee ISDN accesso primario). Il servizio di SPP può essere erogato su tutti i prefissi telefonici italiani. Il richiedente prende atto del fatto che gli operatori telefonici coinvolti potranno effettuare verifiche circa la reale volontà del richiedente di effettuare la SPP mediante chiamate automatiche o manuali alla linea in oggetto, o mediante richiesta al richiedente di chiamare dalla linea in oggetto un apposito centralino e di seguire le istruzioni fornite. Nel caso di tali richieste, il richiedente è tenuto a confermare la richiesta seguendo le apposite istruzioni al fine di ottenere l'erogazione della prestazione di SPP.

g) Documentazione richiesta: Copia di un documento di identità in corso di validità; le carte di identità con scadenza 5 anni, prorogate a 10 anni ai sensi dell'articolo 31 del D.L. 25 giugno 2008 n. 112 devono recare il timbro di proroga o il foglio complementare di proroga; copia integrale dell'ultima bolletta di Telecom Italia (o dell'operatore DONATING), relativa al numero che si vuole portare contenente la dicitura "tutte le bollette precedenti risultano pagate" (o attestazione equivalente); copia di una visura camerale risalente a non oltre sei mesi dalla data della richiesta, che attesti l'effettivo potere di firma e rappresentanza del richiedente; Lo scopo di tale richiesta è di verificare con certezza che il richiedente sia identificato ed effettivamente titolato a richiedere la prestazione SPP per le linee in oggetto.

h) Avvertenze importanti che costituiscono parte integrante della richiesta: In Caso di Prestazione di SPP richiesta in presenza di una linea DSL di qualsiasi operatore associata alla linea telefonica con la numerazione oggetto di SPP (anche in caso che la linea DSL associata alla numerazione sia fisicamente attestata su un doppino telefonico separato): Il comportamento dell'operatore DONATING non è determinato in questo caso, e possono verificarsi diverse situazioni non a conoscenza né in gestione dell'operatore RECIPIENT, a mero titolo di esempio la linea DSL può subire il distacco definitivo della linea, oppure potrebbe dover pagare il proprio operatore DSL per la trasformazione della propria linea DSL in linea "senza linea telefonica di appoggio", o nel caso abbia una linea DSL con numerazioni aggiuntive potrebbe subire il distacco definitivo perdendo le numerazioni aggiuntive. In Caso di prestazione di SPP per linee multi numero senza richiedere la SPP per tutte le numerazioni: Il comportamento dell'operatore DONATING non è determinato in questo caso, e possono verificarsi diverse situazioni non a conoscenza né in gestione dell'operatore RECIPIENT, a mero titolo di esempio possono essere cessate senza alcuna notifica le numerazioni aggiuntive non portate, oppure possono variare le condizioni commerciali praticate dall'operatore DONATING relativamente alle numerazioni rimanenti. La prestazione di SPP non comporta necessariamente la disdetta di tutti i servizi con il precedente fornitore; generalmente i fornitori cessano le linee telefoniche di cui siano state portate tutte le numerazioni; è responsabilità del richiedente verificare il comportamento del proprio fornitore. Il richiedente prende atto del fatto che la prestazione di SPP può portare alla disattivazione di servizi aggiuntivi presenti sulla propria linea telefonica. A mero titolo di esempio, eventuali servizi di segreteria telefonica centralizzata, di richiamata su occupato, o altri tipi di servizi possono essere disattivati automaticamente con la SPP. In tutti questi casi, il richiedente si impegna a far fronte anche economicamente a qualsiasi conseguenza possa derivare dalla richiesta di SPP, non avendo nulla da pretendere da VION al riguardo, e si impegna a tenerla indenne da eventuali richieste di terzi riguardo le conseguenze.

i) La fatturazione avviene su base trimestrale

Articolo 6: Utilizzo dei Servizi

a) Il Cliente si obbliga ad utilizzare i Servizi e i Dispositivi di Accesso in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, VION potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.

b) Il cliente si obbliga ad utilizzare apparati omologati, autorizzati ed installati in conformità alla legge, nonché compatibili con i dispositivi di rete VION.

c) VION ha la facoltà di sospendere i servizi nei casi in cui i Dispositivi di Accesso creino rischi per l'incolumità fisica di persone, non siano compatibili con i dispositivi di rete VION, non siano conformi alle condizioni di omologazione oppure presentino configurazioni e/o malfunzionamenti che possono danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi VION. In tal caso, VION informerà il Cliente della sospensione, specificandone i motivi.

d) Il Cliente non potrà rivendere i servizi a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da

parte di VION.

Articolo 7: Responsabilità

a) VION non è responsabile per inadempimenti, ritardi, guasti e/o interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, accessi non autorizzati al Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, caso fortuito o a fatto del Cliente o di terzi. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, VION non è responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi non autorizzati sui terminali o dispositivi di collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure installati in violazione di Legge; malfunzionamento degli apparati; uso improprio, abusivo o fraudolento dei Servizi; interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; danni che il Cliente subisca nonostante o in mancanza dell'adozione di sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; violazioni degli obblighi contrattuali del Cliente; violazioni di Legge da parte del Cliente o di terzi.

b) La responsabilità di VION verso il Cliente non Consumatore è in ogni caso limitata ai soli casi di dolo o colpa grave e il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali conseguenti dovuti da VION, comunque subordinato alla prova dell'effettivo pregiudizio, è limitato nell'importo massimo complessivo al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti lo stesso, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi.

c) VION non sarà responsabile nel caso in cui le sospensioni, interruzioni o i malfunzionamenti del Servizio siano imputabili ad altro gestore ed impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.

d) VION non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse o ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne consegua; l'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi sarà in ogni caso imputato al Cliente, che rimarrà responsabile di qualsiasi danno arrecato a VION o a terzi in conseguenza di tale utilizzo.

e) Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne VION da eventuali conseguenze pregiudizievoli in ordine all'utilizzazione dei Servizi e dei Dispositivi di Accesso ed in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.

Articolo 8: Corrispettivi - Fatturazione

a) Il Cliente è tenuto a pagare gli importi stabiliti nel Contratto e sue modifiche entro il termine indicato in fattura e con le modalità di pagamento scelte nella Proposta. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente ogni tre mesi. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

b) La fattura verrà inviata in formato elettronico e trasmesso in formato XML al Sistema di Interscambio e in formato PDF all'indirizzo e-mail fornito dal cliente. Qualora il cliente richiede l'invio in formato cartaceo, VION ha la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione della fattura.

c) Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 20 giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, VION ha il diritto di applicare interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i., oppure, nel caso di Cliente Consumatore, nella misura del saggio legale corrente maggiorato di 2 punti percentuali. Le spese per i solleciti e per l'incasso sono a carico del Cliente.

d) Nel caso di mancato pagamento entro 20 (venti) giorni dalla scadenza indicata, VION avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento.

e) Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, VION potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.

f) Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a VION nelle forme e nei termini previsti dall'articolo 13.

g) In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi contestati.

Articolo 9: Modifiche delle Condizioni di Contratto

a) VION potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.

b) Le modifiche contrattuali che comportino un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinino un peggioramento della sua posizione contrattuale, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato, con le modalità e nei termini stabiliti al successivo articolo

c) In mancanza di tempestivo recesso, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

Articolo 10: Durata del Contratto - Recesso

a) Il contratto avrà durata minima di 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione del servizio, salvo diversa indicazione nell'offerta commerciale e/o nel Contratto. Il preavviso di recesso è di 30 giorni per il Cliente consumatore. Qualora il Cliente intenda recedere dal presente Contratto prima della sua scadenza naturale, dovrà versare a VION, a titolo di corrispettivo per il recesso, la somma dei corrispettivi mensili fissi residui ed attualizzati al momento del recesso.

b) VION ha il diritto di recedere dal presente accordo in qualunque momento, sospendendo l'abbonamento: in tal caso sarà obbligata esclusivamente al risarcimento all'Abbonato del rateo del prezzo di abbonamento corrispondente al numero di giorni non utilizzati. La cessazione dell'accordo, quale che ne sia la causa, non esclude comunque l'obbligo da parte dell'Abbonato di pagare gli addebiti eventualmente maturati alla data di cessazione.

c) Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita VION e mediante consegna a quest'ultimo della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D.Lgs. 15 gennaio 1992, n.50, e qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza mediante invio a VION della Proposta di Abbonamento, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 22 maggio 1999, n. 185, il Cliente potrà altresì recedere dandone comunicazione a VION mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli artt. 4 e seguenti del D.Lgs. 50/92 o secondo le modalità e nei limiti previsti dall'art. 5 del D.Lgs. 185/99. Resta comunque salvo il diritto di VION di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti da VION e le relative tasse ed imposte.

d) Ogni comunicazione del Cliente relativa all'esercizio della facoltà di recesso andrà inviata tramite Pec all'indirizzo vion@mypec.eu oppure tramite posta ordinaria all'indirizzo specificato nell'articolo 1.

e) In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente, che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art 3 del decreto legislativo n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta", ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata ad VION tramite raccomandata A/R all'indirizzo indicato nell'articolo 1. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione, da parte di VION, della citata comunicazione. Qualora il "consumatore" receda dal servizio, anche tramite un terzo operatore, verrà addebitato un importo pari ai costi di disattivazione sostenuti da VION come previsto all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, quantificato in base al servizio erogato: Nel caso di connessione in fibra ottica: 40,98 € +Iva, nel caso di servizi Voip: 24,59 € + IVA. A tali importi potranno essere sommati eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del contratto. Gli importi verranno applicati anche nel caso in cui il Cliente richieda la sola portabilità del numero presso un altro operatore se tale richiesta comporta la cessazione degli altri servizi attivati con VION.

Articolo 11: Risoluzione del Contratto

a) VION potrà risolvere il Contratto: a) nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale; b) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o risulti comunque insolvente anche in seguito a verifiche effettuate sul credito.

Articolo 12: Impossibilità sopravvenuta

Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà di VION che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione dei Servizi. VION provvederà a fornirne specifica indicazione e comunicazione al Cliente.

Articolo 13: Reclami

a) Eventuali reclami potranno essere inoltrati dal Cliente a VION con ogni mezzo, ma dovranno formare oggetto di conferma a mezzo Pec o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati e confermati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura.

b) VION esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, VION entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

c) Il Cliente che ha presentato tempestivo e formale reclamo e/o, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i, ha avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore in merito ad un addebito, può sospendere il pagamento degli importi contestati, e solo di questi, in pendenza delle suddette procedure e negli intervalli di tempo intercorrenti tra le stesse, per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione della controversia. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito della verifica dovessero risultare dovute.

Articolo 14: Conciliazioni delle Controversie

Il Cliente ha la facoltà di attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 84 del D.lgs 1.08.2003, n. 259, con le modalità indicate nella Carta dei Servizi. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con VION, lamenti la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con la Delibera n. 203/18/CONS emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibile sul sito dell'AGCOM

Articolo 15: Servizio Internet

Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a: a) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o lo "spam"; b) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi; c) non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi..

Informativa ai sensi degli art. 13 e 14 del regolamento europeo e sulla protezione dei dati personali n. 679/2016

Ai sensi della normativa sopra richiamata La informiamo come i Suoi dati personali sono trattati dalla Cooperativa in relazione alla gestione e lo svolgimento dei rapporti commerciali esistenti.

Fonte dei dati, finalità e base giuridica del trattamento

I Suoi dati personali saranno raccolti presso di Lei e occasionalmente anche presso terzi e saranno trattati per le finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti commerciali e lo svolgimento degli stessi e agli obblighi previsti dalle leggi, dai regolamenti e dalla normativa comunitaria. Di conseguenza, i dati saranno trattati per adempiere agli obblighi contrattuali e di legge. Lo stesso vale eventualmente anche per il trattamento dei dati personali relativi ai Suoi collaboratori. Si sottolinea che per il trattamento, che avviene unicamente per eseguire il contratto intercorrente e per tali finalità, non è richiesto un esplicito consenso da parte dell'Interessato.

Natura dei dati trattati - categorie di dati

Di norma, ai fini della gestione del rapporto contrattuale trattiamo solo dati personali (p.es. dati di contatto, estremi contrattuali come nome, indirizzo, data di nascita, codice fiscale, coordinate bancarie, ecc.). La Cooperativa in genere non tratta dati ricadenti nelle cosiddette "categorie particolari di dati personali".

Modalità di trattamento dei dati e misure di sicurezza

I Suoi dati personali vengono trattati, per le finalità sopra indicate, manualmente e elettronicamente e, comunque, in conformità a tutte le misure organizzative e tecniche di sicurezza, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. In conformità alle disposizioni di legge garantiamo che il trattamento dei dati personali si svolge nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla vita privata, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. Il trattamento è affidato ai nostri dipendenti, i quali vengono a conoscenza dei dati personali e sono stati allo scopo esplicitamente incaricati e adeguatamente istruiti.

Periodo di conservazione

I dati personali vengono in genere conservati per la durata del rapporto contrattuale. Il tempo di conservazione è comunque commisurato all'obbligo legale di conservazione e documentazione dettato dalle disposizioni tributarie, civilistiche e di vigilanza. Facciamo a

riguardo presente che la prescrizione ordinaria ai sensi dell'art 2946 cc ammonta a dieci anni e che la cancellazione dei dati può avvenire soltanto decorsi i tempi di prescrizione.

Trasferimento di dati a terzi

Ai fini della gestione e dello svolgimento dei rapporti commerciali i Suoi dati saranno trasferiti, per consulenza fiscale alla Federazione Cooperative Raiffeisen Soc.coop., con sede a Bolzano, via Raiffeisen 2, e a Gruber Roland & Co. Sas, Via Palade, 16, 39011, Lana a sua volta nominati Responsabile del trattamento. I Suoi dati potrebbero essere anche trasferiti a partner selezionati per consentire il raggiungimento di determinati fini contrattuali e per garantire un costante sviluppo e miglioramento dei prodotti utilizzati (p.es. fornitori di servizi IT o fornitori di software). Anche questi saranno nominati "Responsabili del trattamento" e sono obbligati a trattare i Suoi dati con riservatezza, nel rispetto delle norme di sicurezza applicabili e delle disposizioni di legge. I dati non vengono in regola trasferiti a Paesi terzi fuori dall'Unione Europea. In qualsiasi momento è possibile richiedere un elenco dettagliato dei soggetti terzi ai quali possono essere trasferiti i Suoi dati personali. Tale richiesta va indirizzata al Titolare del trattamento.

Diritti dell'Interessato

La normativa sulla privacy riconosce al cliente alcuni diritti in merito al trattamento dei suoi dati personali.

- diritto di accesso: su richiesta, Le dovranno essere comunicate la natura, l'origine e la logica, nonché le finalità del trattamento.

- diritto alla rettifica: ove i dati non siano corretti, Lei ha il diritto di chiedere che siano rettificati o completati.

- diritto alla cancellazione: Lei può fare richiesta di cancellazione dei Suoi dati personali e il Titolare del trattamento è tenuto a soddisfarla, fatti salvi gli obblighi di legge e contrattuali.

- diritto di limitazione del trattamento in caso di trattamento illecito: In determinati casi può pretendere la limitazione temporanea del trattamento dei dati.

- diritto alla portabilità dei dati: Su richiesta i Suoi dati Le devono essere messi a disposizione in maniera intellegibile ovvero trasferiti a terzi.

- diritto di opposizione al trattamento: il consenso al trattamento può essere revocato in qualsiasi momento.

Per esercitare i succitati diritti può rivolgersi direttamente alla Cooperativa. Eventuali richieste vanno indirizzate per iscritto al Titolare del trattamento, come descritto più dettagliatamente di seguito.

Facciamo presente che l'Interessato può in qualsiasi momento proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è Consorzio Energetico Val Venosta società cooperativa con sede a 39020 Glorenza (BZ), Via Caserma 1, tel. 0473 057300, e-mail: info@vek.bz.it

Accettazione contratto

Con la presente firma il Cliente conferma di aver letto ed approvato il contenuto del Contratto composto dalle Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi e l'Offerta commerciale .

Luogo e data: _____

Firma: _____

Accettazione clausole

Ai sensi e per gli effetti di legge il Cliente dichiara di aver letto e compreso tutte le clausole indicate nelle Condizioni Generali e di approvare specificamente i seguenti disposti: 3.a, 3.d (Conclusione del Contratto); 4.b, 4.c, 4.d (Fornitura dei Servizi); 5.h, 5.i (Servizi telefonici e Portabilità); 6.a, 6.b (Utilizzo dei Servizi); 6.a, 6.b, 6.c, 6.e (Responsabilità); 8.c, 8.d, 8.e, 8.f, 8.g (Corrispettivi e fatturazione); 9.a, 9.b (Modifiche delle Condizioni di Contratto); 10.a, 10.b, 10.c, 10.d, 10.e (Durata del Contratto e Recesso); 11 (Risoluzione del Contratto); 13.a (Reclami); 15 (Srevizio Internet)

Luogo e data: _____

Firma: _____

Richiesta di consenso al trattamento dei dati personali

Il cliente dichiara di aver letto l'informativa ai sensi dell'Art. 13 D.Lgs. 169/2003 e Art. 13 GDPR UE 679/2016 e esprime il consenso al trattamento dei dati personali.

Luogo e data: _____

Firma: _____