

Rev. 02 – 6 agosto 2025

Carta intestata Excon S.r.l.

Condizioni Generali di Contratto Servizi di Comunicazione Elettronica Connecta

1. Oggetto del Contratto

1.1 Con le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le “**Condizioni Generali**”) viene disciplinato il rapporto di fornitura da parte di Excon S.r.l. (di seguito “**EXCON**”) al proprio Cliente (di seguito il “**Cliente**”) di un pacchetto di servizi comprendente un servizio di accesso alla rete Internet e/o un servizio di telefonia fissa composto da una o più linee telefoniche, oltre a eventuali servizi aggiuntivi/opzioni contrassegnate in fase di sottoscrizione (di seguito, per brevità il “**Servizio**”) della Proposta (“**Proposta**”).

1.2 La cessazione per un qualsiasi motivo della fornitura del servizio di accesso a Internet comporterà automaticamente la risoluzione dell'intero rapporto contrattuale e la cessazione contestuale anche dell'eventuale servizio di telefonia.

1.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi (disponibile e consultabile sul sito internet di EXCON), l'Elenco Servizi Sottoscrivibili, la Proposta, la Sintesi contrattuale, la trasparenza tecnica costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato il “**Contratto**”) a disciplina del rapporto tra EXCON ed il Cliente e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria ed inscindibile.

1.4 Per gli standard di qualità generali EXCON fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web <https://www.exconsrl.com>

2. Conclusione del contratto ed erogazione del servizio del Servizio

2.1. Il Contratto si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seq. c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio selezionato.

2.2. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a EXCON anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i.

2.3. EXCON si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di EXCON anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi;
- e) se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio EXCON comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto “KO tecnico”), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.4. Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 (trenta) giorni (v. art. 3), EXCON attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente non è appena possibile, EXCON, previa comunicazione al cliente a mezzo posta elettronica, effettuerà l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile e mediante un intervento tecnico gratuito.

2.5. Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi.

Il Cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

I tempi di installazione del Servizio sono pianificati con il Cliente stesso in base alla sua disponibilità, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a EXCON e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

In seguito all'installazione degli apparati entro il termine di 14 (quattordici) giorni, ai sensi e per gli effetti dell'art. 59 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i., il Cliente accetta espressamente la perdita del diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del Cliente a seguito della piena esecuzione del contratto.

Per tutte le tipologie di installazione, qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

In generale il Cliente potrà richiedere, a pagamento la modifica/integrazione di determinate caratteristiche o configurazioni di parametri associati al Servizio. Tale richiesta dovrà pervenire in forma scritta al responsabile commerciale o al servizio clienti EXCON.

2.6. Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di dismissione del Servizio.

2.7. Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da EXCON rilascerà al Cliente copia del “**rapportino di intervento**”.

2.8. Al momento dell'attivazione del Servizio, EXCON indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, l'identificativo della rete wifi e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

2.9. In caso di impossibilità di attivazione del Servizio, EXCON, verificata direttamente dal tecnico in fase di installazione, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato.

3 Durata del Contratto - recesso

3.1 Salvo se diversamente indicato nella Proposta, il Servizio è a tempo indeterminato a decorrere dalla data della sua attivazione.

3.2 Ciascuna parte ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di 30 (trenta) giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati. EXCON, inoltre, potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati ad eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS e ciò solo in caso di recesso esercitato prima di 24 (ventiquattro) mesi, dopo tale durata EXCON non richiederà alcun costo di disattivazione.

3.3 Qualora il Modulo/Proposta indicasse una durata di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi, il Contratto si rinnoverà automaticamente alla scadenza a tempo indeterminato, salvo il Cliente comunichi a EXCON la disdetta, con 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto tramite Raccomandata A.R., via PEC o attraverso le medesime modalità ammesse per la stipulazione del Contratto. Nel caso in cui il Cliente esercitasse il recesso prima dello scadere della durata minima, EXCON potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti,

quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS. Nel caso di recesso dopo il primo impegno contrattuale, il Cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni senza incorrere in alcuna penale né costo di disattivazione.

3.4 I Clienti business che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro possono espressamente derogare ad un impegno contrattuale minimo di 24 (ventiquattro) mesi prevedendo un impegno iniziale più lungo, acconsentendo espressamente a non applicare l'art. 98-septies decies co. 1 del D. Lgs. 259/2003. I Clienti che siano medie e grandi imprese negoziano liberamente con Excon le condizioni di durata e tutte le condizioni contrattuali.

3.5 Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi secondo quanto disposto all'articolo 9.

3.6 Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare/proseguire in concreto e per cause di forza maggiore il Servizio oggetto del Contratto.

3.7 Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi del D. Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 52 e ss. del citato decreto, senza alcun costo, come stabilito all'art. 2.4.

4. Condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio

4.1 Il Servizio viene erogato da EXCON in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto.

4.2 Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, EXCON, a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata, invierà tutti coloro che utilizzano impropriamente la rete una comunicazione in merito. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di EXCON in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, EXCON si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.3 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, EXCON avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a EXCON perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che per le reti R-LAN “i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze”.

Pertanto, EXCON non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da EXCON stessa,
 - imperfetta ritrasmissione provocata da fonti esterne o derivanti,
 - perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di EXCON, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.
- 4.5 EXCON, tornando al Servizio generalmente inteso, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:
- particolari condizioni atmosferiche,
 - errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente,
 - malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente
 - manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati
 - forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da EXCON e dipendenti da fatti naturali o da terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

4.6 Resta inteso che EXCON non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.7 EXCON non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5.

In nessun caso EXCON sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

5. Servizio fonia e servizi accessori

5.1. Il “**Servizio di Fonia**” è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Modulo/Proposta ed allegati. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nel Modulo/Proposta.

5.2. La numerazione geografica è associata, nei sistemi di EXCON al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. In ogni caso la numerazione geografica può essere utilizzata esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

5.3. Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio da parte di EXCON, come operatore unico, consente di accedere tramite la stessa EXCON alla rete pubblica di comunicazione elettronica. EXCON provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente (sono escluse da questa attività le formalità commerciali e contrattuali tra il Cliente ed il precedente operatore, che rimangono a carico unicamente del Cliente) necessarie all'attivazione del Servizio.

5.4. Il Servizio di Fonia include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata come disciplinata dalla normativa di settore.

5.5. Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da EXCON, (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a EXCON. Il Cliente prende altresì atto che (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendentemente da EXCON, (ii) il Servizio VoIP non si configura

EXCON_CGC_Rev06082025

Rev. 02 – 6 agosto 2025

Carta intestata EXCON S.r.l.

Condizioni Generali di Contratto Servizi di Comunicazione Elettronica Connecta

necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga.

5.6. Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di EXCON.

5.7. Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale evento il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.

5.8. Nel caso in cui il Servizio non potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato con EXCON come operatore unico, il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione.

5.9. Il Cliente del Servizio di Fonia ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, EXCON sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle responsabilità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e EXCON non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

5.10. La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di EXCON al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

5.11. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, EXCON provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico.

5.12. EXCON riporta nella Carta dei Servizi le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio, delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto, delle procedure adottate in caso di KO tecnico, oltre agli indennizzi nel caso di mancato rispetto delle procedure di passaggio da un operatore all'altro.

6. Servizio Dati

6.1. Il Servizio di accesso a Internet ("Servizio Dati") è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, EXCON può attivare ed erogare il Servizio Dati con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.

6.2. Nel Modulo/Proposta sono indicate la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, e, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto, gli indicatori specifici di qualità del Servizio previsti dalla normativa in vigore.

6.3. Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio Dati e dei servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppone la presenza del flusso elettrico. Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato della necessità di dotarsi di un gruppo di continuità al fine di proteggere da micro-interruzioni elettriche che possono danneggiare gli apparati di connessione ad Internet e, pertanto, manleva EXCON da eventuali disfunzioni e si obbliga a corrispondere a EXCON il valore dell'apparato danneggiato. La responsabilità di EXCON è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.

6.4. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da EXCON, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso; (ii) la capacità dei server cui ci si collega; (iii) il livello di congestione della rete Internet; (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service); (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

6.5. Per ciò che concerne il Servizio Dati, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

6.6. Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, EXCON attiverà detti servizi in modalità tale da assicurare il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di EXCON per le conseguenze da ciò derivanti.

6.7. EXCON si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti.

6.8. EXCON si impegna contrattualmente, salvo espressa deroga da parte del Cliente business, a rispettare i valori degli indicatori di cui agli allegati 1 e da 9 a 11 di cui all'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS contenuti nella Trasparenza Tecnica resa disponibile al Cliente. Il Cliente può utilizzare il servizio di verifica messo a disposizione da Agcom su misurainternet.it, qualora il Cliente riscontrerà valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati può inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontrati, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata effettuata, il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti di recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a EXCON con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino. In caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi e la procedura tramite ConciliaWeb sono alternativi al recesso e alla possibilità di aderire ad una diversa offerta.

7. Caratteristiche del servizio Dati Wireless

7.1. Il Servizio è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa, con conseguente esclusione della garanzia del Fornitore per eventuali interferenze che riducano le caratteristiche funzionali del Servizio stesso.

7.2. Presso il domicilio del Cliente verrà installata un'antenna (CPE) che dovrà avere visibilità ottica con la "base station" di EXCON. L'antenna radio per l'accesso alla rete Hiperlan lato Cliente può essere montata sulla palificazione esistente o presso altro luogo idoneo e deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico certificato e autorizzato EXCON.

7.3. Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente.

7.4. Si applica l'articolo 6.8 anche alla presente tecnologia, restando intese le limitazioni della rete radio.

8. Assistenza amministrativa, tecnica e segnalazione guasti

8.1. Il servizio clienti EXCON garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

- **Amministrativa:** per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.
- **Tecnica/Commerciale:** per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, malfunzionamenti, upgrade della rete/profilo).
- 8.2. Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:
 - telefono chiamando al seguente numero telefonico 0571 1737771; oppure]
 - tramite mail all'indirizzo: info@exconsl.com;

EXCON confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 8.2, e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento, in ogni caso, nel rispetto delle tempistiche di cui alla delibera 255/24/CONS. I tempi di ripristino dei guasti e delle segnalazioni sono indicati nella Carta dei Servizi.

8.3. Con riferimento all'assistenza tecnica, EXCON assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione EXCON per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudi) della segnalazione e contatto del cliente,

da parte di un nostro tecnico incaricato, ai riferimenti indicati nella mail o nel contratto.

8.4. Nell'ipotesi in cui, in fase di *assurance*, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a EXCON, il suddetto intervento si definisce **"intervento di manutenzione a vuoto"** e prevede un rimborso economico pari ad € 75 (settantacinque/00) + IVA.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a EXCON:

- a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
- b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto EXCON;
- c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- d) mancanza di alimentazione elettrica all'antenna;
- e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
- f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore;

8.5. Viene altresì considerato "intervento a vuoto" **"l'intervento di fornitura a vuoto"** nella fase di *provisioning* ovvero, l'intervento del tecnico incaricato EXCON finalizzato all'installazione dell'impianto EXCON presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra EXCON e il Cliente, nell'ipotesi in cui il Cliente non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui il Cliente pur essendo presente, non possa far accedere il tecnico incaricato EXCON in spazi funzionali all'installazione dell'impianto EXCON (es. spazi comuni condominiali), quando il Cliente rifiuta l'intervento, l'impianto del Cliente non è idoneo, o quando l'ordine viene sospeso o viene annullato dall'operatore. Il suddetto intervento prevede un rimborso economico pari a € 50 (cinquanta/00) + IVA (sia per intervento on call che per quello on field).

8.6. Per i servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di EXCON nella misura di € 35 (trentacinque/00) + IVA all'ora.

8.7. Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare **guasti bloccanti** (disservizi) e **guasti non bloccanti**.

Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono: guasto radio/antenna, guasto alimentatore, guasto cavo/cometitori, guasto router.

8.8. Per i disservizi effettivamente riscontrati documentabili e addebitabili a EXCON, il Cliente potrà ottenere gli indennizzi di cui alla Carta dei Servizi.

8.9. EXCON garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, EXCON si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

9. Apparecchiature e dispositivi: noleggio, comodato d'uso e garanzia

9.1. Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di EXCON di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, i suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo fornito dal produttore del dispositivo.

9.2. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da EXCON;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
- d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

9.3. In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione a

Commentato [SS1]: ricordiamo la delibera 255/24/CONS e la garanzia della gratuità della chiamata

EXCON_CGC_Rev06082025

Rev. 02 – 6 agosto 2025

Carta intestata Excon S.r.l.

Condizioni Generali di Contratto Servizi di Comunicazione Elettronica Connecta

EXCON. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da EXCON o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

9.4 In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, EXCON si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

9.5 Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso gratuito, è prevista la corresponsione di una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nella Proposta.

Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

9.6 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di EXCON. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

9.7 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere o terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da EXCON.

9.8 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto concesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a EXCON le apparecchiature consegnate nel termine di 30 (trenta) giorni.

9.9 In caso di mancata restituzione entro il termine indicato al comma precedente, EXCON avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale di cui l'importo sarà definito secondo i parametri e le modalità di cui alla "Trasparenza Tariffaria" come indicato sul sito di EXCON.

9.10 I servizi di EXCON, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza, sarà onere di EXCON fornire, nel rispetto della delibera 348/18/CONS, le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.

10. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

10.1 Il corrispettivo dei Servizi e i termini di fatturazione e pagamento del medesimo sono disciplinati come segue: i corrispettivi pattuiti sono indicati nel Contratto e/o nel Modulo/Proposta; le fatture sono emesse da EXCON con cadenza periodica ed inviate al Cliente all'indirizzo e-mail indicato nel Modulo/Proposta o in forma cartacea, a mezzo del servizio postale se espressamente richiesto dal Cliente (EXCON si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di invio delle fatture senza preavviso per motivi tecnici e/o organizzativi). Le fatture sono comprensive del corrispettivo per i Servizi, dell'eventuale canone di noleggio delle apparecchiature, dei consumi telefonici relativi al periodo oggetto della fatturazione, dei Servizi Accessori e di tutti i servizi resi anche occasionalmente al Cliente, nonché delle eventuali spese di spedizione; il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa e secondo le modalità previste nel successivo articolo 10.3.

10.2 Nel caso di mancato pagamento entro i termini indicati in fattura EXCON avrà la facoltà, previo preavviso, non inferiore a 40 giorni, di sospendere i servizi. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni in assenza di adempimento il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 del Cod. civ., salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati.

10.3 Il Cliente prende atto che le modalità di pagamento previste sono: (I) addebito diretto in conto corrente (RID) bancario o postale; (II) bonifico bancario; (III) R.I.Ba.

10.4 EXCON si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di pagamento, per motivi tecnici e/o organizzativi. Per il Cliente Business, il RID deve essere sottoscritto necessariamente dal legale rappresentante o da persona delegata con potere di firma sul c/c bancario.

10.5 Il Cliente autorizza EXCON ad inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo al proprio Istituto di credito e a revisionare le richieste di addebito e domiciliazione su un nuovo conto corrente bancario o postale del Cliente a fronte di una variazione o chiusura del conto bancario precedentemente utilizzato. In tal senso, il Cliente si obbliga, in caso di qualunque variazione di rapporto con l'Istituto a darne pronta comunicazione a EXCON.

10.6 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il proprio istituto bancario, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da EXCON, provvederà ad addebitare le somme richieste a quest'ultima società.

10.7 Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'istituto bancario di domiciliazione, per qualsiasi ragione o causa, il Cliente si impegna fin da ora, a provvedere immediatamente al pagamento, a mezzo bonifico bancario, delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "pagamento mediante addebito RID" o "domiciliazione", con l'effetto che la domiciliazione potrà ritenersi automaticamente revocata.

10.8 Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, revocare la autorizzazione di addebito continuativo, dandone comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, PEC o fax, a EXCON ai recapiti di cui al successivo n.21. Il Cliente prende atto che EXCON sarà legittimata a sospendere i Servizi nonché a risolvere il Contratto in caso di omesso pagamento anche di una sola fattura da parte del Cliente.

10.9 Qualora il Cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o servizi accessori, con pagamento rateale e addebito sulla fattura, in caso di recesso, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il Cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto.

10.10 È salvo il diritto di EXCON al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, EXCON si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di EXCON anche per Servizi diversi da quello oggetto del presente Contratto, erogati da EXCON con qualsiasi marchio commerciale.

11. Modifica delle condizioni contrattuali e variazioni nell'erogazione del Servizio.

11.1 EXCON avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali comunicando ai Clienti le modifiche, secondo i termini e le modalità della normativa applicabile in materia, o, attraverso comunicazione in fattura, con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dall'introduzione delle variazioni, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di recedere, senza incorrere in alcuna penale né in alcun ulteriore costo di disattivazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

11.3 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei Servizi, potrà richiedere integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade) e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nella Proposta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni dei Servizi, potrà essere previsto un costo amministrativo oltre all'eventuale adeguamento dei relativi corrispettivi.

12. Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo del Servizio

12.1 Il Cliente si impegna a fornire a EXCON, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente a comunicare ogni variazione dell'indirizzo di posta ai contatti di EXCON di cui all'art. 21.

12.2 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente si impegna a:

- operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;
- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti;
- non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal contratto o dalla consuetudine;
- preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della e-password e/o del/i codice/i di identificazione del Cliente, impedendo che vengano utilizzati impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a EXCON od a terzi; il Cliente si impegna altresì a notificare tempestivamente e comunque telefonicamente e per iscritto a EXCON lo smarrimento, il furto o la perdita della propria password e/o del proprio codice di identificazione;
- non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, a non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e a non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan, horses, etc.) costruiti appositamente;
- utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e comunque a non compiere alcun atto diretto a consentire a terzi l'utilizzo del Servizio;

12.3 Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, eventualmente fornitegli da EXCON è originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso;

12.4 Il Cliente terrà indenne EXCON da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità spese, anche legali, subite o sostenute da EXCON, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

13. Limitazione di responsabilità di EXCON

13.1 EXCON non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da EXCON di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di comunicazioni elettroniche, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da EXCON e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica.

13.2 EXCON non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente supportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso EXCON sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvo i casi di dolo o colpa grave.

13.3 Nel caso in cui EXCON sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col Cliente), verranno applicati gli indennizzi secondo quanto riportato nella Carta dei servizi.

13.4 EXCON non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

13.5 Fermo quanto previsto nei commi precedenti, EXCON risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma massima limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a EXCON dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

14. Reclami, rimborsi e indennizzi

14.1 Reclami rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o conformati per iscritto dal Cliente a EXCON, mediante raccomandata A/R o PEC agli indirizzi di cui al n. 21 delle presenti Condizioni Generali e, in ogni caso, entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a EXCON la conservazione dei dati necessari agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

15. Clausola risolutiva espressa

15.1 EXCON può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui agli artt.10 e 12 delle presenti Condizioni; b) qualora il Cliente abbia fornito ad EXCON informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi, in via esemplificativa e non esaustiva, i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi; c) cessione, rivendita del Servizio secondo senza autorizzazione scritta di EXCON; d) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volentaria o in una procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con

EXCON_CGC_Rev06082025

Rev. 02 – 6 agosto 2025

Carta intestata Excon S.r.l.

Condizioni Generali di Contratto Servizi di Comunicazione Elettronica Connecta

finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.

15.2 Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a EXCON, ai sensi dell'art. 1463 del Codice civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice civile.

15.3 Nei casi di cui sopra, EXCON comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o PEC.

16. Cessione del Contratto

16.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di EXCON.

16.2 Qualora EXCON consentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice civile.

16.3 EXCON potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

17. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso

17.1 Qualora EXCON abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione del Servizio, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di EXCON ovvero dei licenziatari di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

17.2 Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di EXCON, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

18. Migrazione del servizio e portabilità della numerazione

18.1 Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o di Portabilità del numero geografico, il Cliente deve comunicare a EXCON il Codice di Migrazione (Codice trasferimento utenza), in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

18.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso EXCON, sia da EXCON verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto ad EXCON, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità e i termini di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge.

18.3 EXCON non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di EXCON stessa: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o di Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.

18.4 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da EXCON entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che EXCON non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

18.5 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, EXCON si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.

18.6 Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multi numero la Portabilità da e verso EXCON può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale; nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) si può chiedere di mantenere l'intero.

18.7 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

19. Nomi a Dominio

19.1 EXCON, previo conferimento del mandato di pagamento, provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o trasferimento del dominio alla Registration Authority competente, sulla base dei dati forniti dal Cliente, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che EXCON non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezione fatta per il caso di violazione, ad essa imputabile, delle regole e procedure stabilite dalla predetta Autorità.

19.2 Il Cliente prende atto del fatto che il dominio indicato ai fini della registrazione potrebbe non essere disponibile, sebbene non inserito nei database delle Registration Authorities e manleva EXCON da qualunque pretesa, rivalsa, azione anche giudiziale che può essere avanzata anche da terze parti.

19.3 Il Cliente è altresì informato del fatto che il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster" che EXCON, ove richiesto, provvederà ad attivare.

19.4 Salvo diverso accordo scritto, il Cliente sarà responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica.

19.5 La registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'Autorità competente.

19.6 Il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del dominio nel database dell'autorità. In assenza di contestazione da far pervenire a EXCON entro 15 (quindici) giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti.

19.7 Qualora il Cliente intenda affidare a EXCON la gestione di un dominio registrato ad opera di altro fornitore di servizi Internet (ISP), dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, EXCON comunicherà all'ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente.

19.8 Ove richiesto, EXCON provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel Contratto e nella Scheda Servizio ed a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento.

19.9 Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere a EXCON, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, EXCON provvederà ad effettuare il rinnovo del dominio nel rispetto delle regole e procedure

stabilite dalle autorità competenti. Qualora intervenga un mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati da EXCON saranno addebitati al Cliente.

19.10 Il Cliente è informato del fatto che il nome a dominio può essergli revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali e manleva sin da ora EXCON da qualunque richiesta di risarcimento del danno a qualsiasi titolo avanzata da terze parti.

19.11 Salvo diverso accordo, la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

20. Traffico anomalo

20.1 EXCON nell'ottica di fornire un servizio di qualità e scongiurare possibili fenomeni fraudolenti ha implementato un sistema antifrode che consente in presenza di traffico anomalo VOIP di bloccare le chiamate in uscita. Il blocco avviene in automatico quando il sistema antifrode rileva anomalie rispetto a parametri statici e dinamici preventivamente impostati (es. volumi di traffico, numero di chiamate contemporanee, direttrici anomale o ad alto costo).

20.2 Qualora si verificasse una delle circostanze indicate al punto precedente, EXCON oltre al blocco delle chiamate in uscita ha facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione, riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita richiesta da parte del Cliente finale e ricevere le dovute garanzie anche in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati.

20.3 In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, EXCON si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

21. Assistenza Clienti

21.1 EXCON si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi, la quale è parte integrante del Contratto, resa disponibile dalla Rete di distribuzione di EXCON e pubblicata sul suo sito Internet dove viene periodicamente aggiornata. La stessa Carta dei Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da EXCON, contenente disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le responsabilità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizio questioni attinenti l'oggetto, le responsabilità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le responsabilità di gestione dei reclami da parte di EXCON.

21.2 L'Assistenza e i reclami sono disciplinati come indicato dalla delibera 255/24/CONS. I dettagli dei canali di contatto e delle modalità di gestione dei reclami, oltre nella Carta dei Servizi, sono pubblicati sul sito web alla pagina dedicata.

22. Autorizzazioni e normativa di settore

22.1 EXCON è società titolare di apposita autorizzazione ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari.

23. Trattamento dei dati personali

23.1 EXCON, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa Nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.

23.2 **Oggetto del trattamento.** Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, indirizzo e-mail, numero telefonico, carta di credito, dati bancari) in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di EXCON ii) i dati di traffico telematico e telefonico.

23.3 **Finalità del trattamento.** I dati, saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: A) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), e), f) GDPR), e in particolare: i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta; iii) per il perseguimento del legittimo interesse del titolare sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; iv) per l'invio di comunicazioni di natura commerciale, tramite e-mail, eventi ad oggetto servizi e/o prodotti analoghi a quelli oggetto del contratto, salvo la possibilità per il Cliente di opporsi in qualsiasi momento all'invio di tali comunicazioni utilizzando i recapiti di seguito indicati ; v) nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria B) Per Finalità di Marketing previo consenso esplicito del Cliente (art. 6 lett. a) GDPR), e in particolare: i) per informare il Cliente con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, delle iniziative e offerte di EXCON.

23.4 **Conferimento dei dati e conseguenze in caso di mancato conferimento.** Il conferimento dei dati per le finalità sub A) del punto che precede è necessario per il conseguimento delle finalità ivi previste. Il conferimento dei dati per le finalità sub B) del punto che precede è facoltativo e il loro mancato conferimento o il mancato consenso al loro trattamento comporterà l'impossibilità per il Titolare di svolgere le attività funzionali a raggiungere le finalità in questione, garantendo in ogni caso l'attivazione del Servizio oggetto del Contratto.

23.5 **Modalità del trattamento.** Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato;

23.6 **Conservazione dei dati.** Il Titolare utilizza i dati personali per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, fino alla revoca del consenso per finalità di Marketing. In seguito, i dati del Cliente sono cancellati o resi anonimi.

23.7 **Accesso ai dati.** I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) dipendenti e/o collaboratori del Titolare o alle Società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, che contribuiscono a creare, mantenere e migliorare tutti i servizi del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento; ii) fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di EXCON nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.

23.8 **Comunicazione dei dati.** EXCON, in qualità di Titolare può comunicare i dati del Cliente senza il suo espresso consenso per le finalità di servizio: i) alle autorità giudiziarie, su loro richiesta; ii) alle società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita EXCON a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, partner commerciali).

23.9 **Trasferimento dati.** I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nei paragrafi 23.7 e 23.8. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

23.10 **Diritti dell'interessato.** Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15,16,17,18,20,21, del GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, ha infatti il diritto di: i) avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora

EXCON_CGC_Rev06082025

Rev. 02 – 6 agosto 2025

Carta intestata Excon S.r.l.

Condizioni Generali di Contratto Servizi di Comunicazione Elettronica Connecta

registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile; ii) chiedere indicazioni e, nel caso, copie: a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali; b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venire a conoscenza; f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE a un'organizzazione internazionale; iii) ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse; iv) ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: a) se trattati illecitamente; b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; e) in caso venga imposto dalla legge; f) nel caso in cui siano riferiti a minori. EXCON, può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei suoi dati; b) trattamento illecito del Titolare per impedire la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare; vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte: a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale

pubblicitario o di vendita diretta o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e-mail e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea). Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, EXCON porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

23.11 **Modalità di esercizio dei diritti.** Il Cliente, in qualità di interessato, Può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i suoi diritti inviando una richiesta al Titolare ai seguenti recapiti di cui al punto 23.12. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

23.12 **Titolare, Responsabili.** Il Titolare del trattamento è Excon S.r.l. con sede in via dei Mille, 5 — 56029 Santa Croce sull'Arno (PI). L'elenco dei Responsabili del trattamento aggiornato è disponibile ai recapiti di Excon S.r.l.

24. Interpretazione del Contratto, Legge applicabile e foro competente

24.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.

24.2 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (All. A Delibera n. 203/18/CONS [e s.m.i.](#)). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS [e s.m.i.](#), le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

25. Oneri fiscali

25.1 Sarà a carico del Cliente ogni onere riguardante il mancato accredito a EXCON della somma di cui all'articolo 10 del presente Contratto.