Condizioni generali di contratto per i servizi di comunicazione elettronica

Ke-Rete · Dieffeitalia.it S.r.l. · Versione Novembre 2026

Ke-Rete è un marchio di proprietà della Dieffeitalia.it S.r.l. (P.IVA 02982940732), con sede legale in Martina Franca, in Viale Europa n. 36 con il quale quest'ultima società offre all'utenza finale, in seguito definita come "Cliente/i", servizi di comunicazione elettroniche.

Ke-Rete: marchio con diritto di uso esclusivo da parte della Dieffeitalia.it S.r.l., che rappresenta le diverse offerte commerciali, consultabili al sito Internet www.ke-rete.it, con le quali il Cliente, in base a specifiche esigenze, può accedere ad Internet, utilizzando tecnologie FWA (Hiperlan e 4G/5G), FTTC e FTTH, o sfruttare il protocollo IP per effettuare chiamate telefoniche. In particolare, i "Servizi", come definiti sotto, sono i seguenti (soggetti a costante aggiornamento):

Ke-Wireless: Internet in modalità FWA (Tramite antenna radio su frequenza libera 5Ghz in modalità Punto Multipunto), il collegamento viene erogato tramite antenna di proprietà della Ke-Rete o del cliente (se in acquisto), posizionata sul tetto che agganciata alla rete di Ke-Rete permette di navigare fino ad una velocità di 40Mega .

Ke-Fibra 100/2500: si tratta di collegamenti in Fibra (FTTH) su rete Nazionale di proprietà terzi, che permette la trasmissione dati a larga banda direttamente a casa del Cliente.

Ke-Voce: è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica, sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP, ovvero, un Servizio di telefonia fissa.

Rete UNICA: la famiglia di offerte Ke-Rete per l'accesso a Internet da postazione fissa in tecnologia FWA, FTTC e FTTH, con le caratteristiche indicate nelle Condizioni Economiche e nella Trasparenza Tecnica di ciascuna offerta.

Rete UNICA Ovunque: accesso a Internet da postazione fissa in tecnologia FWA su rete radiomobile 4G/5G di un operatore terzo, fornito mediante frequenze licenziate e disciplinato in modo specifico dall'articolo 8.

Servizio: ai fini delle presenti condizioni generali, si intende per Servizio l'effettiva offerta commerciale sottoscritta dal Cliente avente ad oggetto i servizi di comunicazione elettronica, in particolare, internet da postazione fissa e telefonia fissa, oltre ad eventuali servizi accessori.

Cliente: inteso sia come "Cliente Consumatore" ai sensi dell'art. 3, comma l, lett. a), D.Lgs. 206/2005, ovvero la persona fisica residente in abitazione privata, che intende utilizzare i servizi di Ke-Rete per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta, che come "Cliente Business", colui che conclude il Contratto proprio nell'ambito della propria attività imprenditoriale, professionale, artigianale.

Articolo 1 – Oggetto

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Dieffeitalia.it srl, attraverso il proprio marchio commerciale Ke-Rete (di seguito anche "Ke-Rete"), fornisce al Cliente i Servizi. Le Condizioni Generali, l'offerta sottoscritta dal Cliente ("Offerta"), la Carta dei Servizi, la Sintesi contrattuale e ogni allegato tecnico ed economico costituiscono il contratto ("Contratto").

Il Cliente prende atto che il Servizio si compone delle suddette prestazioni fornite congiuntamente da Ke-Rete, non essendo -pertanto- possibile la disattivazione di una separatamente dall'altra e rimanendo, a tal riguardo, inteso che la disattivazione di una sola di tali prestazioni determina l'automatica cessazione del Servizio.

Articolo 2 – Disciplina contrattuale

Il Servizio viene fornito da Ke-Rete associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente, i cui dettagli economici sono descritti nella sezione relativa alla "Trasparenza Tariffaria" in cui si trova una tabella corrispondente ad ogni profilo venduto da Ke-Rete, mentre quelli tecnici sono contenuti nella tabella di "Trasparenza Tecnica" disponibile sul sito e conosciuta dal Cliente prima della sottoscrizione del Contratto.

Articolo 3 – Accesso al Servizio

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

1. se è titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico ed intende mantenere lo stesso numero telefonico, dopo aver richiesto la portabilità deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto;
2. se è intestatario di un contratto avente ad oggetto una connessione ad Internet con altro services provider, deve comunicare il codice di migrazione a Ke-Rete e poi esercitare il diritto di recesso da detto contratto.

Alla numerazione telefonica del Servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici, secondo le modalità indicate da Ke-Rete, che garantisce il funzionamento del servizio solo per i telefoni con questo compatibili.

Il Cliente dichiara di prendere atto che -nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi, che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia- il Servizio non potrà funzionare.

Articolo 4 – Perfezionamento del Contratto

Il Cliente richiede l'erogazione dei Servizi tramite consegna a mano del personale Ke-Rete dopo aver debitamente compilato una Proposta di Contratto , datata e sottoscritta ed individuante la specifica Offerta, unitamente a fotocopia di documento d'identità del titolare del Contratto o del legale rappresentante del Cliente Business, oppure mediante invio della medesima documentazione tramite raccomandata A/R a Dieffe.it S.r.l., Viale Europa n. 36, Martina Franca, ovvero all'indirizzo pec: dieffeitalia.it@pec.it.

In tutti i casi, la Proposta di Contratto inviata dal Cliente vale come proposta contrattuale liberamente accettabile da Ke-Rete a proprio insindacabile giudizio.

Il Contratto si intende, pertanto, concluso tra le Parti nel momento dell'attivazione dei Servizi o con l'accettazione espressa da parte di Ke-Rete della richiesta del Servizio nella

soluzione di offerta prescelta dal Cliente, e purché Ke-Rete abbia ricevuto la Proposta di Contratto completa in ogni sua parte.

Ke-Rete, quindi, potrà valutare di non concludere il Contratto laddove: il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Ke-Rete, anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali; il Cliente non fornisca 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; il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali; sussistano e/o si verificano ragioni tecniche ostative alla fornitura del Servizio.

Il Cliente Consumatore potrà esercitare, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il diritto di recesso nelle forme e nelle modalità previste dall'art. 52 e ss. del Codice del Consumo, senza alcun costo. Il Cliente Consumatore rinuncia espressamente al diritto di recesso qualora autorizzi Ke-Rete all'installazione prima dei 14 giorni.

Articolo 5 – Attivazione del Servizio

Per attivazione del Servizio s'intende il momento di attivazione Servizio concordato tra il Cliente e Ke-Rete, oppure compiuto in autonomia dal Cliente: qualora, però, il Cliente si rivolga a terzi per effettuare le operazioni di attivazione, gli eventuali costi saranno totalmente a suo carico e Ke-Rete non assume alcuna responsabilità per interventi, manomissioni e qualsiasi attività compiuta da terzi sul Servizio, né per malfunzionamenti o danni da tali attività derivanti.

Il Cliente sarà, quindi, responsabile nei confronti di Ke-Rete per danni cagionati dall'intervento di terzi non autorizzati.

Ai fini del calcolo del tempo necessario al collegamento iniziale, si intenderà come momento in cui viene reso disponibile il Servizio, la data in cui il Cliente avrà a propria disposizione l'apparecchiatura, non tenendosi conto del tempo intercorrente tra il momento in cui viene reso disponibile il Servizio, per come definito nel presente articolo, e la data di attivazione, se tale intervallo dipende dall'inerzia del Cliente.

Salva ogni altra ipotesi, il Servizio non potrà essere attivato qualora l'indirizzo indicato dal Cliente come indirizzo di attivazione corrisponda ad una zona, nella quale -al momento della ricezione dell'adesione al Servizio- non sia disponibile quest'ultimo.

Il tempo massimo di attivazione del Servizio nel profilo solo linea è di 60 giorni solari decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto, salvo diversamente indicato nel Contratto con il Cliente.

Resta inteso che, in ipotesi di particolari difficoltà che non consentano il rispetto dei termini di cui sopra, Ke-Rete si riserva la possibilità di non attivare il Servizio, dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero di rimodulare con lo stesso tempo e modalità di attivazione. In particolare, eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio, nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione dei lavori, come l'indisponibilità del Cliente, esonerano Ke-Rete da responsabilità circa il ritardo o l'impossibilità dell'attivazione del Servizio.

Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Ke-Rete, il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici indicati nella Carta dei Servizi, nel caso di impossibilità non sanabile, il Cliente recede senza costi.

Ke-Rete può sempre subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto: se, a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, Ke-Rete provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Ke-Rete.

Resta inteso che, nell'ipotesi in cui non sia necessario, presso il domicilio del Cliente (che dovrà eseguire in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute), l'intervento di un tecnico incaricato da Ke-Rete, quest'ultima invierà presso il domicilio del cliente il modem, comprensivi di relative istruzioni.

Articolo 6 – Elementi dell'Offerta

Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche della Proposta di Contratto e negli allegati ad essa.

Ke-Rete si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi accessori e/o supplementari forniti gratuitamente, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite.

Il Cliente intestatario di una delle offerte associate al Servizio può richiedere il passaggio ad un'altra Offerta nell'ambito del medesimo Servizio, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Economiche dell'Offerta.

Il Cliente, infatti, potrà richiedere il passaggio ad un'altra Offerta Commerciale e/o cambi di tecnologia, inviando una comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC e in questo caso anche via e-mail a: servizioclienti@Ke-Rete.it o servizioclienti@dieffeitalia.it.

Dalla data di avvenuta variazione si applicheranno le diverse condizioni della prescelta Offerta Commerciale valida al momento della richiesta. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni ed il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi contattando Ke-Rete.

Ke-Rete si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili, entro i necessari tempi tecnici, e ferma restando la facoltà di non eseguire in ogni caso quanto richiesto, nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete od al suo corretto funzionamento.

La richiesta di variazione dell'Offerta e/o di cambi di tecnologia potrà, tuttavia, essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento.

Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Ke-Rete comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

Per motivi tecnici e/o in caso di necessità, Ke-Rete si riserva la facoltà di modificare, a propria cura e spese, la tipologia di apparato fornito al Cliente (ad es., in comodato d'uso), fermo restando che, in caso di sostituzione con l'Apparato da esterno, il costo di eventuali interventi tecnici presso il Cliente, successivi a quello della sostituzione, sarà a carico del Cliente medesimo e dovrà essere corrisposto al termine dell'intervento medesimo.

Articolo 7 – Servizio Internet

Il Servizio Internet è erogato con le modalità, caratteristiche e limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, Ke-Rete può attivare ed erogare tale Servizio con una tecnologia diversa da quella inizialmente richiesta se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.

Il Cliente prende atto che per fruire correttamente del Servizio deve attenersi scrupolosamente alle procedure e alle istruzioni di sicurezza indicate da Ke-Rete.

Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli apparati per la connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva Ke-Rete da eventuali disfunzioni o disservizi e si obbliga a corrispondere a Ke-Rete il valore dell'apparato danneggiato, qualora fornito dalla stessa in comodato d'uso.

Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FWA, 4G o 5G e Fibra Ottica nelle differenti tipologie di Offerta previste.

L'accesso alla rete Internet è consentito mediante un codice di identificazione cliente ("User- ID") e una parola chiave ("Password"), generate in fase di installazione e impostate di default sugli apparati installati, al Cliente verranno fornite, invece, le credenziali di accesso per accedere alla sua area clienti, nella quale potrà visionare in qualsiasi momento i consumi, lo stato dei servizi e la possibilità di effettuare il pagamento delle fatture.

Il Cliente è tenuto a conservare la password di accesso alla sua area clienti con la massima riservatezza e diligenza Ke-Rete non è responsabile di eventuali accessi non autorizzati.

L'accesso ad Internet in tecnologia FWA (Ke-Wireless) si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze: in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, pertanto, Ke-Rete non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio.

Nel caso di navigazione Internet senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza, che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem fornito da Ke-Rete dalle pagine di gestione (ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem).

Articolo 8 – Rete UNICA Ovunque – Internet FWA su rete 4G/5G

8.1 Il servizio Rete UNICA Ovunque è un accesso a Internet da postazione fissa in tecnologia FWA (Fixed Wireless Access) su rete radiomobile 4G/5G di un operatore terzo, fornito mediante frequenze licenziate in modalità punto-multipunto. Il Servizio è attivo esclusivamente all'indirizzo di installazione indicato nel Contratto e non è utilizzabile in mobilità.

8.2 Il profilo di connettività prevede velocità massime fino a 300 Mbps in download e fino a 50 Mbps in upload, senza limiti di tempo e di traffico. La tecnologia (4G o 5G) e il profilo disponibili all'indirizzo di attivazione sono assegnati automaticamente in base alla copertura e non sono selezionabili dal Cliente. La velocità effettiva dipende dalla copertura, dal segnale ricevuto, dalla capacità e dal grado di congestione della rete e dei server cui ci si collega, oltre che dai fattori indicati all'articolo 9. I parametri di qualità del Servizio sono riportati nella Trasparenza Tecnica dell'offerta.

8.3 Il Servizio prevede un indirizzo IP pubblico con assegnazione dinamica. L'indirizzo IP statico è disponibile come opzione, ai prezzi indicati nelle Condizioni Economiche.

8.4 Per la fruizione del Servizio sono forniti in comodato d'uso gratuito: un'unità radio da esterno con le relative staffe di fissaggio, un alimentatore PoE e un router Wi-Fi da interno (gli "Apparati Ovunque"). Ke-Rete, anche tramite l'operatore di rete, può fornire Apparati di marca e modello diversi, purché con prestazioni equivalenti. Agli Apparati Ovunque si applicano le disposizioni dell'articolo 16, salvo quanto diversamente previsto dal presente articolo.

8.5 Il costo di attivazione comprende l'installazione standard, eseguita da un tecnico specializzato incaricato da Ke-Rete o dall'operatore di rete, che consiste in:

1. fornitura, puntamento e configurazione dell'unità radio da esterno su balcone, facciata (anche in presenza di cappotto termico, con ripristino del manto isolante) o tetto accessibile e calpestabile;
2. fornitura e posa di un cavo fissato esternamente a vista fino alla presa di corrente più vicina, presso la quale viene collocato l'alimentatore;
3. fornitura e configurazione del router Wi-Fi.

Sono esclusi dall'installazione standard tutti gli interventi non espressamente indicati, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i lavori in muratura per il passaggio del cavo e la posa di canaline.

8.6 Il Cliente dichiara di avere la piena e legittima disponibilità del luogo di installazione e si impegna a ottenere, a propria cura, le eventuali autorizzazioni necessarie (ad esempio del condominio o del proprietario dell'immobile). Il Cliente può eseguire in autonomia, a propria cura e spese e secondo le indicazioni ricevute dal tecnico, i lavori esclusi dall'installazione standard, richiedendo successivamente l'intervento del tecnico per l'installazione. Qualora tali lavori risultino incompleti o non conformi alla verifica del tecnico, si applica quanto previsto al punto 8.10.

8.7 Il Contratto relativo a Rete UNICA Ovunque ha una durata minima di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio. Alla scadenza si rinnova automaticamente a tempo indeterminato e il Cliente può recedere in qualsiasi momento, con preavviso di 30 giorni, senza alcun costo. Per quanto non diversamente previsto si applica l'articolo 15.

8.8 In caso di recesso del Cliente prima della scadenza della durata minima, Ke-Rete addebita un importo di € 8,00 (IVA inclusa) – pari a € 6,56 + IVA per i Clienti Business – per ciascun mese mancante alla scadenza dei 24 mesi, calcolato a partire dal mese successivo alla cessazione del Servizio. L'importo è commisurato ai costi sostenuti da Ke-Rete nei confronti dell'operatore di rete, nel rispetto della delibera 487/18/CONS. Non è dovuto alcun ulteriore costo di disattivazione. Restano

salvi i casi in cui la legge o le presenti Condizioni Generali riconoscono al Cliente il diritto di recedere senza costi.

8.9 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, il Cliente è tenuto a restituire tutti gli Apparati Ovunque entro 30 giorni secondo le modalità indicate all'articolo 16, oppure a consentire, previo appuntamento, l'accesso del tecnico incaricato per la loro rimozione. In deroga all'articolo 16, per gli Apparati Ovunque non è prevista l'opzione di acquisto: in caso di mancata restituzione o di impedimento alla rimozione, Ke-Rete addebita al Cliente un importo di € 122,00 (IVA inclusa) – pari a € 100,00 + IVA per i Clienti Business – per l'insieme degli Apparati Ovunque.

8.10 In deroga agli importi previsti dall'articolo 19, per Rete UNICA Ovunque l'intervento a vuoto comporta l'addebito al Cliente di € 305,00 (IVA inclusa) – pari a € 250,00 + IVA per i Clienti Business. Si ha intervento a vuoto quando, a seguito di una segnalazione del Cliente, l'intervento del tecnico presso la sede accerta il corretto funzionamento della rete e degli Apparati Ovunque, oppure che il malfunzionamento è dovuto a cause non imputabili a Ke-Rete o all'operatore di rete (ad esempio apparati o configurazioni della rete del Cliente non compatibili); quando il tecnico non può accedere al luogo di installazione per cause imputabili al Cliente; oppure, nel caso previsto al punto 8.6, quando i lavori eseguiti dal Cliente risultano incompleti o non conformi.

Articolo 9 – Qualità del Servizio Internet

Ai sensi dell'art. 5 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS, Ke-Rete informa il Cliente che la qualità del Servizio Internet può dipendere da fattori esterni. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive per l'accesso e la navigazione in Internet dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Ke-Rete, quali: (a) le condizioni della linea fisica di accesso; (b) la capacità dei server cui ci si collega; (c) il livello di congestione della rete Internet; (d) l'eventuale adozione di pratiche di prioritarizzazione (Q.o.S. – Quality of service); (e) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (f) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

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.

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, Ke-Rete attiverà detti Servizi in modalità che assicuri 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 Ke-Rete per le conseguenze da ciò derivanti.

Ke-Rete 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 dei servizi offerti ai propri Clienti.

Il servizio accesso ad internet tramite rete fissa wireless (FWA), se non diversamente indicato nella Proposta, è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa. Il servizio Rete UNICA Ovunque è invece fornito su frequenze licenziate, come indicato all'articolo 8. Il Cliente prende atto ed accetta che, per i Servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), Ke-Rete non può garantire la qualità del servizio e non può, pertanto, essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dalla stessa. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless 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 a spese del Cliente.

Ke-Rete si impegna contrattualmente, salvo espressa deroga 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 riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati puo` inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorita`. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata effettuata, il ripristino dei livelli di qualita` del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facolta`: in caso di mancato rispetto delle velocita` 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 Ke-Rete con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente ha altresi` il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualita` 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 qualita` del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente puo` richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorita`. Con riferimento alle velocita` 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.

Articolo 10 – Gestione del Servizio Internet

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai Servizi Internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Ke-Rete -nel rispetto del principio di parità di trattamento- si riserva la facoltà (laddove necessario) di introdurre per tutti profili di offerta associati al Servizio, dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività da parte della generalità dei Clienti.

A tal fine Ke-Rete potrà limitare la velocità di connessione alla rete Internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (ad es. peer to peer, file sharing, ecc...), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un

valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola centrale.

Tutte le informazioni relative ai suddetti interventi, comunque, sono anche disponibili sul sito www.Ke-Rete.it nelle sezioni dedicate alle specifiche Offerte.

Articolo 11 – Incompatibilità Servizio Internet

Il Servizio non è compatibile con impianti di tipo duplex o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e tele allarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.

In caso di attivazione del Servizio con una specifica Offerta basata su tecnologia FWA è necessario -al fine di garantire un corretto funzionamento del Servizio- l'utilizzo di un dispositivo router con ciò compatibile, pertanto, in conformità con le restrizioni indicate dall'Autorità, per questa tecnologia.il Cliente non può dotarsi di un modem di propria libera scelta ai sensi della Delibera 348/18/CONS.

Ke-Rete non risponde di malfunzionamenti o di degradi prestazionali nel caso in cui il Cliente, per usufruire del Servizio, utilizzi prodotti non compatibili con la tecnologia alla base del Servizio: per compatibili si intendono i prodotti dotati di propria tecnologia e funzionalità che soddisfano i requisiti tecnici necessari per il corretto utilizzo della tecnologia FWA.

Articolo 12 – Servizio di telefonia fissa

Ke-Rete offre il Servizio di telefonia fissa 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 Contratto.

Il Servizio di telefonia fissa offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a 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 Ke-Rete; (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 Ke-Rete. 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, indipendenti da Ke-Rete; (ii) il Servizio VoIP non si configura 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.

La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di Ke-Rete 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.

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, Ke-Rete 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. Per questo motivo, Ke-Rete suggerisce al Cliente di contattare il 112 tramite altro canale di comunicazione.

Articolo 13 – Portabilità e migrazione

Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico di telefonia fissa con Ke-Rete può chiedere la Portabilità del Numero o, in alternativa, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chieda la migrazione della linea da Ke-Rete verso un terzo fornitore può chiedere o meno la portabilità del numero. In caso di Migrazione della linea, senza richiesta di Portabilità del numero, Ke-Rete è libero di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.

Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o Portabilità della numerazione, il Cliente deve comunicare a Ke-Rete i codici segreti (Codice di Migrazione e/o Codice di Trasferimento) in modo esatto e completo, affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

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

Ke-Rete 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 Ke-Rete medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o 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.

La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da Ke-Rete entro i termini indicati nel Contratto, salvo diversamente previsto dalla normativa applicabile. Poiché il buon esito della procedura richiede la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente contenente tutte le informazioni necessarie, resta inteso che Ke-Rete non è responsabile per ritardi e/o disservizi, causati da fatti imputabili a operatori terzi e/o al Cliente.

In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso altro operatore, Ke-Rete si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa applicabile, 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.

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, se possibile, dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

Il Cliente mantiene il diritto di richiedere la portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso Ke-Rete, sia da Ke-Rete verso terzi fornitori, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del contratto con l'operatore di provenienza.

Articolo 14 – Condizioni economiche, modalità di pagamento (anche delle indennità), fatturazione e sospensione del servizio

Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta e vengono addebitati sulla fattura Ke-Rete.

Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata in fattura.

Le fatture sono emesse con cadenza mensile e/o secondo la diversa periodicità indicata nelle condizioni dell'Offerta.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno il numero di fattura; la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza; i singoli elementi del corrispettivo; le imposte e tasse previste dalla normativa vigente; le eventuali spese postali per l'invio della fattura, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili (se inviate tramite posta ordinaria); eventuali accrediti a favore del Cliente.

Le fatture saranno inviate al Cliente almeno 15 giorni prima della scadenza del relativo pagamento: tutte le fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 10 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

Le modalità di pagamento previste sono la domiciliazione bancaria o postale e la carta di credito, salvo diversamente previsto. Non sono accettate carte prepagate.

Ove previsto dall'Offerta, per poter concludere l'attivazione di un Servizio, viene richiesto un Deposito Cauzionale pari a 100€ (esente IVA), che verrà trattenuta da Ke-Rete (Dieffeitalia.it srl) fino alla conclusione del Servizio, e verrà restituita al cliente solo dopo che il cliente abbia restituito eventuali Prodotti o accessori inclusi nell'offerta in comodato e comunque entro 180 giorni dal termine del Contratto.

Il Cliente prende atto ed accetta che Ke-Rete si riserva di addebitare al Cliente il costo di € 9,50 (IVA inclusa), per eventuale effetto bancario andato insoluto.

Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della fattura Ke-Rete e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle fatture in formato esclusivamente elettronico (di seguito "Conto online"), che consiste nella notifica via e-mail della possibilità di visualizzare la Fattura nella sezione specifica del sito www.Ke-Rete.it e, dunque, nell'eliminazione della fattura cartacea e relativi costi: per poter visualizzare la fattura, il Cliente dovrà necessariamente accedere al sito www.Ke- Rete.it, specificando userID e password di accesso.

Il Cliente può -in ogni momento- modificare l'indirizzo e-mail associato al conto online e/o alla notifica dell'emissione della fattura e può richiedere di ricevere nuovamente anche la fattura in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti di linea fissa al n. 080/999.53.63 o accedendo direttamente alla propria Area Riservata.

Al Cliente che riceve la fattura cartacea verrà addebitato un importo mensile pari ad € 1,80 (IVA inclusa), comprensivo delle spese di spedizione.

Ke-Rete può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.

Il Servizio viene fatturato con indicazione delle singole voci di costo sulla base della tipologia del Servizio scelto. In caso di mancato pagamento degli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, Ke-Rete potrà addebitare al Cliente Consumatore interessi di mora nella misura del tasso legale ufficiale tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108, e al Cliente Business interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. 231/2002 e s.m.i..

Il Cliente accetta e riconosce che Ke-Rete, previa comunicazione può sospendere il Servizio, trascorsi 40 giorni da tale comunicazione di preavviso. Per il Cliente cui sia stato sospeso il Servizio -per ottenerne il ripristino- sarà sufficiente provvedere al pagamento della fattura direttamente, accedendo alla propria Area Clienti tramite Carta di Credito, e la riattivazione è automatica ed immediata; con altre modalità di pagamento la riattivazione potrebbe avvenire anche nelle 24 (ventiquattro) ore successive. La ri-attivazione non sarà possibile trascorsi 15 giorni dall'avvenuta sospensione in quanto si avrà risoluzione del Contratto, salvi gli ulteriori rimedi di legge per Ke-Rete.

Ke-Rete detrae gli indennizzi dovuti al Cliente a partire dalla prima Fattura utile, operando in compensazione.

Articolo 15 – Durata e recesso

Il Contratto è stipulato a tempo indeterminato. Ciascuna Parte potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente può comunicare il recesso tramite Raccomandata A.R., via PEC o attraverso le medesime modalità ammesse per la stipulazione del Contratto. Ke-Rete potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato nel rispetto della delibera 487/18/CONS solo in caso di recesso esercitato prima di 24 mesi, dopo tale durata Ke-Rete non richiederà alcun costo di disattivazione.

Qualora la Proposta indicasse una durata 24 mesi, il Contratto si rinnoverà automaticamente alla scadenza a tempo indeterminato, salvo il Cliente comunichi a Ke-Rete la disdetta, con almeno 30 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, Ke-Rete 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 giorni senza incorrere in alcuna penale né costo di disattivazione.

I Clienti Business che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro possono espressamente derogare ad un impegno contrattuale minimo di 24 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 Ke-Rete le condizioni di durata.

Come già indicato, Il Cliente Consumer potrà esercitare, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'art. 52 e ss. del Codice del Consumo, senza alcun costo. Il Cliente Consumer rinuncia espressamente al diritto di recesso qualora autorizzi Ke-Rete all'installazione prima dei 14 giorni.

Per il servizio Rete UNICA Ovunque la durata minima, il rinnovo e i costi di recesso anticipato sono disciplinati dall'articolo 8.

Per le offerte Rete UNICA in fibra (FTTH e FTTC), prive di durata minima, se la cessazione del Servizio è richiesta entro 24 mesi dalla data di attivazione il Cliente è tenuto a corrispondere, una tantum, un costo di disattivazione pari a un canone mensile dell'offerta sottoscritta, come indicato nelle Condizioni Economiche dell'Offerta. Trascorsi 24 mesi dall'attivazione la cessazione non comporta alcun costo. Restano dovuti gli importi maturati per i servizi fruiti fino alla data di cessazione.

Articolo 16 – Apparati, restituzione o Opzione di acquisto dei prodotti

I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi eventualmente oggetto del Contratto, come il modem, il router Wi-Fi, centralini o telefoni (di seguito anche, "Apparati"), sono forniti al Cliente in vendita, comodato d'uso o noleggio secondo la sua scelta tra le opzioni disponibili nella Proposta e sempre che la scelta sia operabile in considerazione dei Servizi.

Ke-Rete si riserva di consegnare Apparati in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati, e il diritto di modificare o sostituire detti Apparati, per esigenze tecniche, a propria cura e spese.

Salvo diversamente specificato nel Contratto, la garanzia degli Apparati forniti in comodato d'uso ha durata 1 anno. La garanzia in caso di apparati venduti è di 1 anno per i Clienti Business e 2 (due) anni per i Clienti Consumer.

Il Cliente deve utilizzare gli Apparati in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Ke-Rete e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto.

Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati e riservato ad addetti autorizzati da Ke-Rete con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Ke-Rete.

Il Cliente che receda dal Servizio e, in ogni caso, ogni qualvolta il Contratto termini, sarà tenuto a restituire gli Apparati che detenga in noleggio o in comodato, associati al Servizio stesso, entro 30 giorni dall'effettivo termine del Servizio, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363 o consultabile sul sito www.Ke-Rete.it, tramite consegna diretta e/o corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione al Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363.Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto dell'Apparato -che ha avuto in uso- pagando a Ke-Rete il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche dell'Offerta, mediante addebito su Fattura Ke-Rete. La mancata restituzione del modem -nel termine sopra previsto- sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto -che produrrà il trasferimento della proprietà dell'Apparato senza incorrere in alcuna penale- si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Ke-Rete.

Per il servizio Rete UNICA Ovunque non è prevista l'opzione di acquisto degli Apparati: la restituzione e l'importo dovuto in caso di mancata restituzione sono disciplinati dall'articolo 8.

La restituzione di un Apparato danneggiato, salvo il normale uso, farà emettere a Ke-Rete una fattura per il valore dell'apparato stesso.

Con riferimento alla manutenzione degli Apparati, si faccia riferimento all'art. 20.

Articolo 17 – Subentro

Il Cliente non può cedere il Contratto, salvo espressa autorizzazione di Ke-Rete, il cedente e cessionario sottopongono apposito modulo con relativi documenti di identità, Ke-Rete deve fornire la propria accettazione o il relativo rifiuto al subentro. Ke-Rete ha la facoltà di non liberare il Cliente cedente.

Articolo 18 – Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali

Ke-Rete ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei Servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione nei successivi 60 giorni.

Dal 31esimo al 60esimo giorno si applicheranno le condizioni modificate, come notificate da Ke-Rete. Il Cliente non ha diritto di recedere qualora le modifiche siano imposte dalla legge, siano migliorative o abbiano carattere puramente amministrativo.

Articolo 19 – Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento della rete

Il Cliente consente, previo avviso, al personale di Ke-Rete o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà o in cui è locato per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del Servizio.

In caso contrario, il Cliente accetta espressamente che Ke-Rete non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea: in caso di rifiuto, infatti, Ke-Rete -previo avviso- può, inoltre, sospendere -a tutela del buon funzionamento della rete- la fornitura del Servizio, fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali, inoltre, in tale caso, l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro 50,00.

In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento del Servizio, che evidenzi nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc..), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come intervento a vuoto e ciò implicherà l'addebito al Cliente

stesso di euro 80,00.

Per il servizio Rete UNICA Ovunque si applicano gli importi per intervento a vuoto previsti dall'articolo 8.

Articolo 20 – Manutenzione degli Apparati

Ke-Rete effettua il servizio di manutenzione sugli Apparati Ke-Rete -detenuti a noleggio o in comodato ed associati al Servizio prescelto- direttamente o avvalendosi di ditta da essa incaricata: la manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di Ke-Rete risultino difettose o guaste.

Il Cliente accetta che la manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali -a titolo esemplificativo e non limitativo- cavi e filtri.

Sono, altresì, escluse le riparazioni degli Apparati rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto: tali interventi manutentivi saranno, dunque, a carico del Cliente.

Gli interventi di manutenzione saranno effettuati solo se risultano regolarmente pagati i canoni pregressi.

Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Ke-Rete per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della stessa Ke-Rete.

Per informazioni circa la manutenzione del Prodotto il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363, ai negozi della rete di vendita di Ke-Rete ovvero consultare il sito Internet www.Ke-Rete.it

Articolo 21 – Segnalazioni guasti e riparazioni

Ke-Rete fornisce, attraverso il Servizio Clienti di linea fissa n. 080.9995363, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti.

Ke-Rete s'impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi del Servizio -non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente- entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione: nel caso in cui uno dei quattro giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale), il guasto viene riparato entro il quinto giorno successivo alla segnalazione e, qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il sesto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengano tempestivamente riparati.

Nel caso di ritardo imputabile a Ke-Rete rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo pari ad € 5,00 (Euro cinque) per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 (cento) euro per il Servizio con profilo di offerta flat: tali importi verranno accreditati sulla prima Fattura Ke-Rete utile.

Il cliente sin d'ora accetta che per ogni intervento tecnico richiesto -differente dai disservizi di cui al comma l- dovrà sostenere i costi di intervento cosi come meglio disciplinati nelle Condizioni Economiche.

Articolo 22 – Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di Ke-Rete

Il Cliente accetta e riconosce che Ke-Rete non risponde di:

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

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

Il Cliente accetta e riconosce, altresì, che Ke-Rete potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in qualunque momento, anche senza preavviso, in caso di guasti, ovvero in caso di interventi programmati di manutenzione, i quali ultimi saranno comunicati al Cliente con preavviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Eventuali interventi di Ke-Rete non avranno alcun effetto sulla durata del Contratto, né potranno costituire causa di inadempimento di Ke-Rete ad alcuno degli obblighi previsti dal Contratto.

Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che preveda il noleggio o il comodato di prodotti Ke-Rete, s'impegna a non aprire, smontare o -comunque- manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura: in caso contrario, Ke-Rete effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente.

Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura Ke-Rete, il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di Ke- Rete ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità.

Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e –comunque- fino al momento della riconsegna degli stessi: il Cliente, pertanto, s'impegna a risarcire e tenere indenne Ke-Rete per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi.

Articolo 23 – Uso errato del Servizio

L'accesso ai Servizi da parte del Cliente è consentito esclusivamente mediante i codici di identificazione del Cliente forniti col Servizio.

I Servizi sono destinati esclusivamente ad un utilizzo personale. È fatto, infatti, divieto al Cliente di rivendere i Servizi o –comunque- di cederli a terzi a qualsiasi titolo.

È, altresì, escluso l'uso pubblico dei Servizi che importa la fruizione degli stessi in luoghi quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo), bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici. I Servizi, inoltre, dovranno essere utilizzati esclusivamente presso l'indirizzo di attivazione indicato nel contratto, salvo quanto previsto nell'ipotesi in cui il cliente intenda trasferire l'indirizzo di

attivazione e traslocare il Servizio.

Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

Il Cliente potrà consentire l'uso dei Servizi a terzi sotto la propria esclusiva responsabilità, il Cliente, pertanto, s'impegna a conservare i codici di identificazione con la massima diligenza e riservatezza. Nei casi di furto, appropriazione, smarrimento o perdita dei codici di identificazione, il Cliente dovrà immediatamente comunicare tali evenienze a Ke-Rete.

Il Cliente riconosce e prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare -comunque- il segreto dei messaggi privati: in ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio.

È, comunque, esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato.

Il Cliente si farà carico di installare e rendere operativi eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed anti intrusione a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall): Ke-Rete non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo, Ke-Rete potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi. Nel rispetto della delibera 348/18/CONS e ss.mm. ed integrazioni (v. Delibera 34/20/CONS), il Cliente è libero di sostituire l'Apparato con altri apparati dotati dei requisisti tecnici necessari alla fruizione del Servizio.

Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:

1. accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
2. intercettare informazioni/dati e traffico relativo a reti/sistemi di terze parti, che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
3. falsificare la propria identità;
4. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
5. avere accesso alle informazioni che riguardino Clienti terzi di Ke-Rete al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
6. attaccare, sovraccaricare o interferire con reti, sistemi ed host di altri Clienti, al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mail bombing, attacchi broadcast, Denial Of Service, Hacking, Cracking;
7. tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di Clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle e-mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);
8. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc…) che compromettano il funzionamento della rete di Ke-Rete, violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei Clienti ad essa attestati.

Il Cliente s'impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare e.mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici…) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiamo fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), che possano arrecare eventuali disservizi o danni: medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di e-mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting).

Il Cliente non può, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie e-mail (mail relay).

Il Cliente s'impegna a mantenere indenne Ke-Rete da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione degli obblighi previsti dal presente articolo.

Ke-Rete si riserva, inoltre, di sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Articolo 24 – Diritti di proprietà intellettuale e industriale

Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi.

Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo col permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso: In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Ke-Rete ha la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso.

Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e veridicità del materiale immesso direttamente o per conto terzi.

Il Cliente, inoltre, si obbliga a non divulgare, o rendere comunque accessibili a terzi, o altrimenti utilizzare, appropriarsi o sfruttare economicamente a proprio o ad altrui vantaggio, le informazioni di cui verrà a conoscenza in virtù del presente Contratto.

I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di Ke-Rete e/o di terzi e prende atto del fatto che Ke-Rete è esclusiva titolare della documentazione e di ogni altra informazione fornita in occasione o in esecuzione del Contratto e che gli è fatto espresso divieto di riprodurla, comunicarla, divulgarla o farne qualsiasi uso, salvi i soli usi strettamente necessari alla fruizione dei Servizi.

Articolo 25 – Risoluzione contrattuale

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data di sospensione del Servizio - determinatasi per qualsiasi causa- Ke-Rete può risolvere di diritto il presente Contratto e provvedere alla cessazione definitiva di tutti i servizi associati. Ke-Rete si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi previsti dagli artt. 14 (Condizioni economiche, modalità di pagamento, fatturazione e sospensione del servizio), 19 (Accesso ai locali), 20 (Manutenzione degli Apparati), 22 (Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di Ke-Rete), 23 (Uso errato del Servizio), 24 (Diritti di proprietà intellettuale e industriale), 26 (Cessione del Contratto e facoltà di subfornitura – manleva) e 28 (Varie: consumi anomali, disabilitazione delle chiamate, numeri di emergenza).

In tutti i casi di cui sopra, Ke-Rete invia una comunicazione telematica, riservandosi inoltre la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui è rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto, nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

Con detta risoluzione, il Cliente ha l'obbligo di corrispondere a Ke-Rete gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, comprensivi anche, di eventuali spese aggiuntive, quali -a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo- gli importi fatturati ed impagati dal Cliente o il mancato addebito in conto a fronte dei costi sostenuti da Ke-Rete per le prestazioni, salvo il diritto di Ke-Rete al risarcimento del maggior danno.

Articolo 26 – Cessione del Contratto e facoltà di subfornitura – manleva

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il Contratto, parzialmente o totalmente, né i diritti né gli obblighi da esso scaturenti, se non previa autorizzazione scritta di Ke-Rete.

Ke-Rete non risponde in alcun modo dell'eventuale vendita e della commercializzazione a terzi dell'accesso ad Internet o del traffico telefonico di cui il Cliente fruisce in virtù del Servizio.

Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

Anche a tal proposito il Cliente dichiara, impegnandosi a trasmettere a sua volta ai diretti utilizzatori dei Servizi, gli impegni da esso assunti nei confronti di Ke-Rete, nonché le garanzie a favore dello stesso, di essere a conoscenza: del fatto che Ke-Rete non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi, né assume alcun impegno di controllo delle attività poste in essere dal Cliente; che la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e gli apparati di Ke-Rete, non implicano la loro attribuzione alla medesima, né tanto meno comportano, neppure di fatto, il concretizzarsi di rapporti tra Ke-Rete e il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quello qui disciplinato; che Ke-Rete non garantisce la verità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi, trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della propria Rete e/o Apparati.

Ke-Rete, invece, potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto ed il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso, affinché Ke-Rete possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti.

Ke-Rete, inoltre, ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento dei Servizi, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente, che si obbliga a compiere tutto quanto necessario per consentire a Ke-Rete la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto: a tal fine, il Cliente si impegna anche a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Ke-Rete, affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici. Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Ke-Rete, eventuali partecipate, controllanti e controllate, dipendenti, collaboratori e rappresentanti, da ogni pretesa, azione ed eccezione di terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole, quali -a titolo esemplificativo e non esaustivo- risarcimenti, spese legali, compensi stabiliti in via transattiva, sanzioni penali o amministrative o di altra natura, derivanti direttamente o indirettamente: i) dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso ai Servizi di disposizioni legislative e regolamentari e/o delle previsioni del Contratto e/o dalla lesione da parte del Cliente e/o di terzi, che abbiano avuto accesso ai Servizi, di diritti di terzi.

Ke-Rete, pertanto, non sarà responsabile e a tal fine il Cliente espressamente manleva Ke-Rete.

Articolo 27 – Reclami, procedura di conciliazione e Foro competente

I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente, che è -comunque- tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa.

Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Ke-Rete sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto nell'art. 14 delle presenti Condizioni Generali.

In caso di frode denunciata, che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione.

L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete, comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, Ke-Rete provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

Qualora il reclamo non venga accettato e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell''indennità di ritardato pagamento, calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata: la somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da Ke-Rete tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto è addebitato su una successiva Fattura.

Il Cliente che -in relazione al rapporto contrattuale con Ke-Rete- lamenti la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS e successive modifiche e/o integrazioni (v. delibera 203/18/CONS).

Per ogni controversia derivante dal Contratto, non definita in sede di conciliazione, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Taranto, ma laddove il Cliente sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, il Foro competente è quello della residenza o domicilio elettivo di quest'ultimo, se ubicata nel territorio dello Stato italiano.

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

Articolo 28 – Varie: consumi anomali, disabilitazione delle chiamate, numeri di emergenza

Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Ke-Rete, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio, informando ove possibile il Cliente.

Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste.

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni di Contratto, trovano applicazione le vigenti disposizioni di legge.

Il Cliente riconosce che -nel caso in cui una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali fosse nulla o non operante per disposizioni di legge- ciò non inciderà in nessun modo sulle altre disposizioni che rimarranno pienamente in vigore.

Ke-Rete, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003 e ss.mm. ed integrazioni) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente.

In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, Ke-Rete fornisce la prestazione del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

Ke-Rete informa i Clienti -mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa- riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare.

In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili chiamando il Servizio Clienti di linea fissa 080.9995363, o attraverso il sito www.Ke-Rete.it.

Il Cliente accetta e prende atto che la sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Ke-Rete sulla base del presente Contratto, non prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, essendo tale servizio VoIP collegato al funzionamento della rete Internet.

Articolo 29 – Privacy

I dati personali forniti dal Cliente a Ke-Rete verranno trattati da quest'ultima con le modalità e per le finalità dettagliatamente indicate nell'informativa al trattamento che viene fornita al Cliente ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 ("Regolamento"), precedentemente alla sottoscrizione della Offerta.

Le comunicazioni concernenti il Contratto, incluse a titolo esemplificativo quelle relative a recesso e risoluzione, inviate da Ke-Rete al numero di telefono mobile e agli indirizzi, compresi indirizzi di posta elettronica, indicati dal Cliente nella Offerta o a quelli successivamente comunicati dal Cliente saranno reputate conosciute da quest'ultimo.

Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Ke-Rete ogni cambiamento dei dati relativi al proprio domicilio ai fini della fatturazione. Qualora il Cliente abbia indicato nella Offerta o successivamente un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello dell'attivazione, tutte le comunicazioni di cui sopra, verranno validamente effettuate all'indirizzo indicato.

Ke-Rete si riserva di effettuare comunicazioni verso il Cliente anche attraverso l'invio di sms al numero di telefono mobile fornito dal Cliente nell'Offerta: la comunicazione inoltrata via sms si presume conosciuta dal Cliente, che garantisce la piena ed esclusiva titolarità del numero di telefono mobile fornito ed assume ogni responsabilità per qualsiasi eventuale accesso o abuso da parte di terzi.

Il Cliente garantisce la piena ed esclusiva titolarità dell'indirizzo ed assume ogni responsabilità per qualsiasi eventuale accesso o abuso da parte di terzi.

Nei rapporti tra Ke-Rete e il Cliente, i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici Ke-Rete, fanno piena prova di ogni fatto inerente al Contratto.