

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER IL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET EROGATO SU RETE FWA
ex art. 49 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 come sostituito dal D.lgs. 21 febbraio 2014, n.21

Art. 1 (Identificazione della società)

Delta Web powered by C.A.D.F. S.p.A.: è un marchio C.A.D.F. S.p.A. con sede legale ed operativa in Codigoro (FE) Via Vittorio Alfieri n. 3, P.I. 01280290386, d'ora in poi Società.

Art. 2 (Servizio offerto dalla società)

Il servizio offerto dalla Società è il servizio di accesso ad Internet a banda larga erogato su rete FWA (*Fixed Wireless Access*) con tecnologia trasmissiva *Hiperlan* a 5,4 GHz sulla base dell'effettiva copertura disponibile presso il luogo di fruizione del Servizio stesso verificabile sul sito internet istituzionale a livello generale e dal tecnico installatore *in loco*.

L'offerta predisposta dalla società ha le seguenti caratteristiche:

- **Offerta residenziale 30 mega:** fino a 30 Mbps con velocità minima pari a 128 Kbps.

In caso di adesione all'offerta commerciale il rapporto che si instaura tra la Società e il Cliente per la fruizione del Servizio è disciplinato dall'offerta commerciale stessa, dalle condizioni generali di contratto di cui si raccomanda attenta lettura e da ogni altro eventuale allegato.

Art. 3 (Costi del servizio)

La Società offre il sistema di tariffazione c.d. "flat", che prevede un costo mensile fisso indipendentemente dal traffico Internet.

Nell'offerta commerciale relativa al Servizio è incluso un dispositivo ricetrasmittente (antenna/CPE - *Customer Premise Equipment*) indispensabile per la fruizione del servizio. Il dispositivo viene fornito dalla Società a titolo di vendita, disciplinata dalle condizioni generali di contratto predisposte dalla Società e dagli artt. 1470 e ss. del codice civile. Pertanto la proprietà del dispositivo (CPE), con i rischi correlati, si intende trasferita al Cliente al momento della consegna dello stesso. Il prezzo di vendita del dispositivo (CPE), pari ad € 122,00 I.V.A. inclusa, è addebitato *una tantum* nella prima fattura.

La società propone la seguente opzione tariffaria:

- il canone del servizio è pari ad **€ 23,90/mese** (I.V.A. inclusa) con una durata contrattuale minima di 24 mesi. Il costo *una tantum* per l'attivazione del servizio, pari a € 122,00 (I.V.A. inclusa), non verrà addebitato integralmente al momento dell'attivazione. Tale importo sarà scontato in fattura tramite un meccanismo di rateizzazione su 24 mensilità consecutive. Ogni mese, verrà applicato uno sconto pari a € 5,10 sul costo di attivazione fino al completo azzeramento dell'importo. In caso di recesso anticipato prima del completamento delle 24 mensilità, il Cliente sarà tenuto a corrispondere le rate residue non ancora scontate;

Art. 4 (Modalità di pagamento)

A fronte della prestazione del Servizio, nonché in considerazione delle opzioni selezionate dal Cliente al momento dell'adesione all'Offerta Commerciale con riferimento al Piano Tariffario, il Cliente corrisponde alla Società gli

importi, e gli eventuali contributi, dovuti in base alle offerte ed alle condizioni, di volta in volta in vigore, riportate nel Sito Istituzionale.

Gli importi dovuti, comprensivi di I.V.A. e di eventuali altri oneri di legge, vengono addebitati sulla Fattura Elettronica e su copia analogica della stessa.

Per il pagamento delle fatture il cliente si avvale del mezzo di pagamento con addebito diretto in conto corrente bancario o postale con valuta fissa al giorno di scadenza. La richiesta di domiciliazione deve essere effettuata compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di autorizzazione.

Art. 5 (Garanzia di conformità)

Il Dispositivo (antenna/CPE) oggetto di vendita è coperto da garanzia di conformità, secondo quanto previsto agli artt. 128 e ss. del D.lgs. 206/2005 "Codice del Consumo", a decorrere dalla data di consegna.

Art. 6 (Durata, diritto di recesso e rinnovo)

Il contratto è a tempo indeterminato con una durata minima di 24 mesi e con facoltà di recesso esercitabile in ogni momento per iscritto a mezzo raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata agli indirizzi indicati nelle condizioni generali di contratto.

In caso di recesso anticipato nei primi 24 mesi il Cliente deve corrispondere alla Società un contributo di disattivazione addebitato nella fattura finale, per il ristoro dei costi sostenuti dalla Società stessa, pari all'importo equivalente ad una mensilità di canone. Inoltre l'importo residuo relativo ai costi di attivazione è addebitato anch'esso nella fattura finale in un'unica soluzione, fatta salva la possibilità per il Cliente di proseguire il pagamento rateizzato con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento facendone esplicita richiesta al momento della comunicazione di recesso. In caso di mancata richiesta le eventuali rate residue sono richieste in un'unica soluzione. Il recesso ha efficacia dal momento in cui la Società ha adempiuto a tutte le attività necessarie all'espletamento della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Cliente.

Art. 7 (Diritto di recesso ex art. 52 d.lgs. 206/2005/c.d. diritto di ripensamento)

Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto nelle forme e modalità previste dagli art. 52 e ss. Del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e nel rispetto delle clausole contenute nelle condizioni generali di contratto predisposte dalla Società entro il termine di 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto. In particolare il Cliente deve inviare alla Società una esplicita dichiarazione scritta della sua volontà di recedere dal contratto. A tal fine il cliente può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato alle condizioni generali di contratto mediante raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati nelle condizioni generali di contratto.

Art. 8 (Reclami)

Il Cliente può inviare reclami e/o richieste di rimborso in merito agli importi indicati in fattura ovvero per malfunzionamenti o inefficienze del servizio e inosservanza delle clausole contrattuali attraverso il canale telefonico messo a disposizione dalla Società, mediante raccomandata A/R, posta elettronica certificata (PEC) ovvero posta elettronica ordinaria (PEO) all'indirizzo indicato nelle condizioni generali di contratto entro i termini di scadenza della fattura in contestazione, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

La Società, una volta acquisito il reclamo, comunica al Cliente un codice identificativo dello stesso.

Conformemente alle disposizioni di cui all'Allegato A della Delibera AgCom n. 255/2024/CONS nelle comunicazioni interattive in tempo reale (telefonata) il codice è fornito al reclamante immediatamente una volta acquisito e registrato il reclamo; nelle comunicazioni interattive in tempo differito (PEC o PEO) il codice è fornito al reclamante contestualmente al messaggio che conferma di aver acquisito e preso in carico il reclamo. Il codice del reclamo è fornito anche nel caso di comunicazioni tradizionali (raccomandata A/R). La fornitura del codice avviene su richiesta del cliente, contattando il servizio di assistenza; nel caso di raccomandata A/R, è possibile richiedere il codice dopo la ricezione dell'avviso di ricevimento, indicando il numero della raccomandata stessa.

Il cliente ha diritto a richiedere, indipendentemente dal canale di assistenza prescelto, l'elenco dei codici di reclamo aperti.

La Società, dopo avere effettuato le opportune verifiche, ed entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, comunica l'esito del reclamo in forma scritta.

Ulteriori informazioni sulle modalità di tracciamento del reclamo stesso, dalla formulazione iniziale fino all'esito finale, sono pubblicate sul sito istituzionale della Società.

In difetto di reclamo nei termini previsti, la fattura si intende accettata per l'intero importo. Il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. Il Cliente è tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo.

In caso di accoglimento, sono indicati i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;

In caso di rigetto, la decisione è adeguatamente motivata e sono indicati gli accertamenti compiuti.

Qualora il Cliente non fosse soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso, può richiedere la documentazione relativa alle verifiche effettuate dalla Società.