

Condizioni Generali di Contratto

Alpha Communication — Servizi di comunicazione elettronica · Ed. 1.0

Art. 1 — Oggetto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (CGC) disciplinano la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica erogati da Alpha MB Srls (di seguito "Alpha" o "l'Operatore") a favore del Cliente. Il Contratto si compone delle presenti CGC, delle Condizioni Particolari del singolo servizio, della Carta dei Servizi, dell'Offerta commerciale sottoscritta e degli Allegati tecnici.

Art. 2 — Conclusione del contratto

Il Contratto si intende concluso al momento dell'attivazione di almeno uno dei servizi richiesti, salvo diversa comunicazione da parte di Alpha. La proposta contrattuale è formulata dal Cliente tramite sottoscrizione della modulistica di adesione (cartacea o digitale) e trasmissione ad Alpha via PEC (amministrazione@pec.alphacommunication.it) o tramite portale dedicato.

Art. 3 — Durata

Salvo diverso accordo per servizi che richiedono investimenti infrastrutturali specifici, il Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30 giorni tramite PEC o raccomandata A/R alla sede legale. In caso di recesso, il Cliente è tenuto a corrispondere gli importi maturati fino all'effettiva disattivazione ed eventuali contributi di disattivazione indicati nell'Offerta.

Art. 4 — Diritto di ripensamento (Consumatori)

Il Cliente Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto ai sensi del Codice del Consumo, senza penali e senza necessità di motivazione, scrivendo a assistenza@alphacommunication.it o alla PEC amministrazione@pec.alphacommunication.it. Qualora il servizio sia già stato attivato su richiesta espressa del Cliente, sarà dovuto l'importo proporzionale al periodo di fruizione.

Art. 5 — Attivazione del servizio

Alpha si impegna ad attivare i servizi richiesti nei tempi indicati nell'Offerta o, in mancanza, nei tempi standard pubblicati sul sito. Eventuali ritardi imputabili al Cliente, a terzi o a cause di forza maggiore non danno luogo a indennizzo. In caso di ritardo imputabile ad Alpha si applicano gli indennizzi previsti dalla Del. AGCOM 347/18/CONS.

Art. 6 — Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a: **a)** fornire dati anagrafici, fiscali e di contatto veritieri e completi, comunicando tempestivamente ogni variazione; **b)** utilizzare i servizi in modo corretto, nel rispetto delle leggi vigenti e delle policy di uso corretto pubblicate sul sito; **c)** custodire le credenziali di accesso; **d)** corrispondere puntualmente i corrispettivi dovuti; **e)** consentire

l'accesso ai tecnici incaricati per gli interventi di installazione e manutenzione presso la propria sede.

Art. 7 — Corrispettivi e fatturazione

I corrispettivi dovuti dal Cliente sono quelli indicati nell'Offerta commerciale sottoscritta. Le fatture sono emesse in formato elettronico con periodicità mensile o bimestrale (soglia minima di fatturazione pari a € 10,00) e recapitate tramite Sistema di Interscambio (SDI). Copia di cortesia è inviata via e-mail o disponibile in area riservata.

Il pagamento avviene tramite SDD (SEPA Direct Debit), bonifico bancario o RiBa secondo quanto indicato nell'Offerta. Il termine di pagamento è di 30 giorni dalla data fattura salvo diversa indicazione. Alpha può introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con l'evoluzione dei sistemi finanziari.

Art. 8 — Ritardo nei pagamenti e sospensione

In caso di mancato o ritardato pagamento Alpha ha facoltà di: **a)** addebitare gli interessi moratori nella misura massima di legge; **b)** addebitare le spese di recupero credito; **c)** sospendere il servizio previa comunicazione al Cliente con almeno 5 giorni di preavviso; **d)** risolvere il Contratto in caso di persistente inadempimento. La riattivazione a seguito di sospensione per morosità comporta un contributo indicato nell'Offerta.

Art. 9 — Modifica delle condizioni contrattuali

Le modifiche unilaterali sfavorevoli al Cliente producono effetto decorsi 30 giorni dalla comunicazione, entro i quali il Cliente può recedere senza penali. Le modifiche dovute a disposizioni di legge o migliorative per il Cliente sono immediatamente applicabili. Le comunicazioni sono inviate tramite e-mail, avviso in fattura o pubblicazione sul sito.

Art. 10 — Sospensione e risoluzione

Alpha può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. in caso di: **a)** mancato pagamento superiore a 60 giorni; **b)** utilizzo dei servizi contrario alla legge o alle policy di corretto uso; **c)** traffico fraudolento; **d)** dichiarazioni mendaci del Cliente in sede di sottoscrizione.

Art. 11 — Portabilità del numero e migrazione

Il Cliente ha diritto alla portabilità del numero e alla migrazione verso altro operatore. Il codice di migrazione è riportato in fattura ed è comunque disponibile scrivendo a assistenza@alphacommunication.it. Alpha si impegna ad eseguire le procedure di portabilità nei tempi previsti dalla regolamentazione AGCOM in materia.

Art. 12 — Modem libero

In ottemperanza alla Del. AGCOM 348/18/CONS il Cliente ha diritto di utilizzare apparati modem/router di propria scelta, purché compatibili con lo standard tecnico del servizio erogato. Alpha mette a disposizione, su richiesta, le informazioni tecniche necessarie alla configurazione.

Art. 13 — Limitazioni di responsabilità

Alpha risponde dei danni diretti causati da dolo o colpa grave nell'erogazione dei servizi. Non è responsabile per disservizi imputabili a: caso fortuito, forza maggiore, manutenzione programmata sulla rete di accesso degli operatori wholesale, condotta di terzi, uso improprio degli apparati da parte del Cliente. In nessun caso Alpha è responsabile per danni indiretti, mancati guadagni o perdita di dati.

Art. 14 — Reclami

Il Cliente può presentare reclamo entro 3 mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del disservizio, secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi (reclami@alphacommunication.it, PEC amministrazione@pec.alphacommunication.it o raccomandata A/R). Alpha risponde entro 45 giorni solari.

Art. 15 — Foro competente e conciliazione

Per le controversie con Clienti Consumatori è competente in via esclusiva il foro di residenza o domicilio del Consumatore. È obbligatorio l'esperimento del tentativo di conciliazione tramite ConciliaWeb prima del ricorso al giudice ordinario.

Art. 16 — Trattamento dei dati personali

I dati personali del Cliente sono trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) per le finalità connesse all'erogazione dei servizi, alla fatturazione ed agli adempimenti di legge. L'informativa completa è resa al Cliente in sede di sottoscrizione ed è disponibile sul sito.

Art. 17 — Legge applicabile

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per quanto non espressamente previsto si applicano le disposizioni del Codice Civile, del Codice del Consumo e del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003).

Ed. 1.0 — Luglio 2026. Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente approva specificamente le clausole di cui agli artt. 3 (durata), 8 (sospensione), 10 (risoluzione), 13 (limitazioni di responsabilità) e 15 (foro competente).

Alpha MB Srls — Località Celado, 44 — 38053 Castello Tesino (TN), Italia

P.IVA e C.F. IT 02800650224 · PEC amministrazione@pec.alphacommunication.it · SDI KRRH6B9

Assistenza: Trento +39 0461 1637279 · Venezia +39 041 8306445 · assistenza@alphacommunication.it