



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa – Clientela privata residenziale

Operatore: BZSolutions SRL

Marchio commerciale: Fibra.BZ

Sede: Viale Italia, 59 – 20094 Corsico (MI)

P. IVA / C.F.: 02886020128

PEC: bz@pec.it

E-mail: staff@fibra.bz

Versione: 1.0

Decorrenza: 01/01/2026

1. Oggetto

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto (“CGC”) disciplinano la fornitura, da parte di BZSolutions SRL, con marchio commerciale **Fibra.BZ** (“**Fibra.BZ**” o “**Operatore**”), di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico da postazione fissa, destinati alla clientela privata residenziale.

1.2. I servizi possono comprendere, a seconda dell’offerta sottoscritta:

- accesso a Internet su rete fissa;
- eventuali servizi voce su IP;
- eventuali opzioni e servizi accessori;
- eventuale fornitura di apparati in comodato d’uso o altra formula indicata nell’offerta.

1.3. Le presenti CGC disciplinano esclusivamente i servizi richiesti dal Cliente, sia in fase di sottoscrizione sia successivamente tramite i canali resi disponibili da Fibra.BZ.

2. Documenti contrattuali

2.1. Il rapporto contrattuale è disciplinato dai seguenti documenti, che costituiscono complessivamente il contratto:

- le presenti CGC;
- la Sintesi contrattuale, ove prevista;
- la scheda offerta e la documentazione di trasparenza economica e tecnica dell’offerta sottoscritta;
- la Carta dei Servizi;
- l’Informativa privacy;
- eventuali condizioni specifiche relative a opzioni, promozioni, servizi accessori, apparati o campagne commerciali;
- eventuale modulo d’ordine e relative conferme.

2.2. In caso di contrasto prevalgono, nell’ordine:

- la normativa inderogabile applicabile;
 - la Sintesi contrattuale, per i contenuti previsti dalla legge;
 - la documentazione della specifica offerta sottoscritta;
 - le presenti CGC;
 - la Carta dei Servizi, per gli aspetti relativi a qualità, assistenza, reclami e indennizzi;
 - gli altri allegati o documenti accessori.
-



3. Definizioni

Ai fini delle presenti CGC:

- **Cliente:** la persona fisica che conclude il contratto per finalità estranee alla propria eventuale attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale;
 - **Servizio:** il servizio di comunicazione elettronica da postazione fissa oggetto dell'offerta sottoscritta;
 - **Offerta:** il piano commerciale scelto dal Cliente, con le relative condizioni economiche e tecniche;
 - **Attivazione:** la messa a disposizione tecnica del Servizio all'indirizzo indicato dal Cliente;
 - **Disattivazione:** la cessazione tecnica e amministrativa del Servizio;
 - **Apparato:** modem, router, ONT, CPE o altro dispositivo utilizzato per la fruizione del Servizio;
 - **Intervento a vuoto:** intervento tecnico non eseguibile, inutile o non completabile per causa imputabile al Cliente o comunque non imputabile a Fibra.BZ;
 - **Rete di accesso:** infrastruttura di rete utilizzata per l'erogazione del Servizio, anche tramite fornitori wholesale o soggetti terzi.
-

4. Conclusione del contratto

4.1. La richiesta del Cliente costituisce proposta contrattuale.

4.2. Il contratto si perfeziona solo a seguito dell'accettazione di Fibra.BZ, espressa o per fatti concludenti, subordinatamente all'esito positivo delle verifiche tecniche, amministrative e commerciali necessarie.

4.3. Fibra.BZ si riserva di non accettare la proposta o di non dare corso all'attivazione, anche successivamente alla ricezione dell'ordine, in presenza di impedimenti tecnici, amministrativi, commerciali, di affidabilità o di altra natura che rendano impossibile, inopportuna o eccessivamente gravosa l'erogazione del Servizio.

4.4. Fibra.BZ può richiedere documenti, informazioni, conferme o integrazioni utili alla corretta gestione dell'ordine. Il mancato riscontro del Cliente entro un termine ragionevole può comportare sospensione, rinvio o annullamento della richiesta.

5. Copertura e fattibilità tecnica

5.1. Il Servizio è fornito esclusivamente nelle aree tecnicamente coperte e nei limiti della fattibilità tecnica effettiva all'indirizzo indicato dal Cliente.

5.2. Le verifiche di copertura effettuate in fase commerciale o tramite il sito hanno valore indicativo e devono intendersi sempre subordinate alla verifica tecnica puntuale.

5.3. L'attivazione può dipendere, tra l'altro, da:

- disponibilità della rete e delle risorse tecniche;
- esito delle attività di fornitori di rete, operatori wholesale, installatori o soggetti terzi;
- disponibilità di permessi, autorizzazioni o accessi;
- idoneità dell'impianto interno del Cliente;
- necessità di appuntamenti tecnici o di lavori accessori.

5.4. Qualora non sia possibile attivare la tecnologia o la configurazione richiesta, Fibra.BZ può proporre, ove disponibile, una soluzione tecnica o commerciale alternativa. In difetto di accettazione da parte del Cliente, l'ordine non avrà seguito senza ulteriori obblighi di attivazione in capo a Fibra.BZ.

5.5. Qualora, in funzione dell'area di copertura, delle caratteristiche dell'indirizzo o delle opere necessarie, siano previsti ulteriori oneri di primo allaccio, opere speciali, adeguamenti o costi straordinari, tali importi saranno quantificati e comunicati al Cliente prima dell'attivazione. In mancanza di accettazione, Fibra.BZ potrà non dare corso all'ordine.



6. Attivazione del Servizio

6.1. I tempi di attivazione dipendono dalla tecnologia disponibile, dallo stato della rete, dalla complessità dell'intervento, dai tempi dei fornitori di rete, dalla disponibilità del Cliente e da ogni altro fattore tecnico o amministrativo rilevante.

6.2. Salvo quanto previsto dalla normativa applicabile e dalla Carta dei Servizi, i tempi comunicati da Fibra.BZ hanno natura indicativa e non costituiscono termine essenziale.

6.3. L'attivazione si considera completata quando il Servizio è reso tecnicamente disponibile presso il punto di terminazione, anche se il Cliente non ne usufruisce immediatamente per causa a lui imputabile, per mancata installazione o configurazione dei propri apparati o per propria irreperibilità.

6.4. Il Cliente si impegna a consentire l'accesso ai locali, all'impianto e ai punti tecnici necessari, direttamente o tramite persona delegata, e a collaborare ragionevolmente all'esecuzione dell'intervento.

6.5. In caso di mancato appuntamento, irreperibilità, assenza del Cliente o del delegato, impossibilità di accesso, impianto non idoneo o altra causa imputabile al Cliente, Fibra.BZ potrà rinviare l'attivazione e addebitare i relativi costi previsti dall'offerta o dalla documentazione contrattuale.

7. Caratteristiche del Servizio

7.1. Le caratteristiche economiche e tecniche del Servizio, incluse velocità, costi, eventuali opzioni, costi una tantum, contributi di attivazione e disattivazione, apparati, indirizzamento IP, limiti, soglie o servizi accessori, sono indicate nell'offerta sottoscritta e nella documentazione di trasparenza economica e tecnica.

7.2. Le prestazioni effettive possono variare in funzione della tecnologia disponibile, della qualità della rete di accesso, dell'impianto interno, degli apparati del Cliente, di fattori esterni e di eventuali misure di gestione del traffico adottate nei limiti consentiti dalla normativa.

7.3. Le velocità nominali, minime e normalmente disponibili, ove previste, e gli altri indicatori di qualità sono quelli riportati nei documenti contrattuali e nella normativa applicabile.

7.4. Fibra.BZ può adottare misure di traffic management solo nei casi consentiti dalla legge, in modo proporzionato, trasparente e non discriminatorio, per esigenze di sicurezza, integrità della rete, prevenzione o mitigazione di congestioni temporanee o adempimento di obblighi normativi.

8. Servizio voce e portabilità del numero

8.1. Qualora l'offerta includa servizi voce su IP, il relativo funzionamento dipende dalla disponibilità della connettività, dell'alimentazione elettrica locale e dalla corretta configurazione degli apparati utilizzati.

8.2. In caso di interruzione della fornitura elettrica, guasto degli apparati, uso di apparati non compatibili o malfunzionamento della connettività, il servizio voce potrebbe risultare non disponibile.

8.3. La richiesta di portabilità del numero è subordinata all'esito positivo delle procedure tecniche e amministrative previste dalla normativa e dalle regole di settore.

8.4. Fibra.BZ non risponde di ritardi, errori, rifiuti o disservizi imputabili all'operatore donating, a sistemi di settore, a soggetti terzi o a dati errati, incompleti o incoerenti forniti dal Cliente.

9. Apparati e modem libero

9.1. Il Cliente ha diritto di utilizzare apparati terminali di propria scelta compatibili con il Servizio, nei limiti e secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalle specifiche tecniche rese disponibili da Fibra.BZ.

9.2. Fibra.BZ fornisce, nei modi previsti dall'offerta o su richiesta, i parametri tecnici necessari alla configurazione degli apparati compatibili.

9.3. Qualora l'offerta preveda apparati in comodato d'uso o altra formula analoga, gli stessi restano di proprietà di Fibra.BZ o del diverso soggetto indicato nella documentazione contrattuale.



9.4. Il Cliente è tenuto a custodire con diligenza gli apparati eventualmente forniti, a non manometterli, a non alterarli e a utilizzarli solo per la fruizione del Servizio.

9.5. In caso di cessazione del contratto, gli apparati da restituire devono essere resi entro il termine previsto dall'offerta o, in mancanza, entro 30 giorni dalla disattivazione.

9.6. In caso di mancata restituzione, restituzione incompleta o danneggiamento eccedente il normale deterioramento d'uso, Fibra.BZ potrà addebitare l'importo previsto nell'offerta o, in mancanza, il valore di sostituzione dell'apparato. Tale importo non costituisce penale di recesso.

9.7. Fibra.BZ non garantisce il corretto funzionamento del Servizio con apparati del Cliente non compatibili, non conformi o non correttamente configurati.

10. Impianto interno del Cliente

10.1. Il Cliente è responsabile dell'idoneità, conformità, sicurezza e manutenzione del proprio impianto interno, dei cablaggi, delle prese, degli alimentatori e degli apparati di sua proprietà.

10.2. Fibra.BZ non risponde di ritardi, guasti, degradi di prestazione o impossibilità di attivazione derivanti da impianti interni non idonei, deteriorati, non accessibili, non conformi o non predisposti correttamente.

10.3. Eventuali interventi sull'impianto interno o prestazioni accessorie richieste dal Cliente potranno essere eseguiti solo se previsti dall'offerta o preventivamente accettati dal Cliente, ai costi applicabili.

11. Corrispettivi

11.1. Il Cliente è tenuto a corrispondere a Fibra.BZ tutti gli importi previsti dall'offerta sottoscritta, inclusi, a seconda dei casi:

- canoni periodici;
- contributi di attivazione;
- contributi di disattivazione;
- corrispettivi per opzioni e servizi accessori;
- costi per traffico non incluso o oltre soglia;
- costi per interventi imputabili al Cliente;
- costi per mancata restituzione apparati;
- eventuali ulteriori oneri di primo allaccio, opere speciali o adeguamenti preventivamente comunicati.

11.2. Gli importi sono quelli indicati nell'offerta, nella documentazione di trasparenza o negli eventuali allegati contrattuali applicabili.

12. Fatturazione e pagamenti

12.1. La fatturazione avviene con la periodicità prevista dall'offerta.

12.2. Il Cliente è tenuto a effettuare il pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura, mediante uno dei metodi di pagamento resi disponibili da Fibra.BZ.

12.3. Il Cliente è responsabile della correttezza e dell'aggiornamento dei dati di pagamento forniti. Eventuali oneri, insoluti, storni, chargeback, costi bancari o amministrativi imputabili al Cliente possono essergli addebitati.

12.4. In caso di ritardo nei pagamenti, Fibra.BZ può applicare gli interessi di mora nei limiti di legge e richiedere il rimborso dei costi ragionevoli sostenuti per la gestione dell'insoluto.

12.5. La presentazione di un reclamo non sospende, salvo i casi previsti dalla legge, l'obbligo di pagamento delle somme non contestate.



13. Contestazioni di fattura

13.1. Il Cliente può contestare gli addebiti mediante reclamo nei termini e secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi e nei canali di contatto resi disponibili da Fibra.BZ.

13.2. Il reclamo deve essere specifico, motivato e riferito agli importi concretamente contestati.

13.3. Qualora la contestazione risulti fondata, Fibra.BZ provvederà agli eventuali storni, rimborsi o conguagli dovuti.

14. Interventi tecnici, costi imputabili al Cliente e interventi a vuoto

14.1. Fibra.BZ può effettuare, direttamente o tramite soggetti incaricati, gli interventi tecnici necessari all'attivazione, manutenzione, ripristino, disattivazione o gestione del Servizio.

14.2. Qualora un intervento risulti non eseguibile, inutile o non completabile per causa imputabile al Cliente o comunque non imputabile a Fibra.BZ, potranno essere addebitati al Cliente i corrispettivi previsti dall'offerta o dalla documentazione contrattuale.

14.3. A titolo esemplificativo, rientrano tra i casi addebitabili: mancata presenza all'appuntamento, irreperibilità, rifiuto di accesso, impianto non idoneo, guasti o configurazioni imputabili agli apparati del Cliente, richieste di assistenza non riferibili alla rete o al Servizio fornito da Fibra.BZ.

15. Assistenza, guasti e reclami

15.1. Il Cliente può richiedere assistenza, segnalare guasti o presentare reclami tramite i canali indicati da Fibra.BZ nella Carta dei Servizi e sul sito.

15.2. Fibra.BZ si impegna a prendere in carico le segnalazioni e a effettuare le verifiche necessarie direttamente o tramite i soggetti tecnici competenti.

15.3. I tempi di riscontro, ripristino e gestione sono quelli previsti dalla Carta dei Servizi, dalla normativa vigente e, ove applicabile, dalle procedure tecniche dei fornitori di rete.

15.4. Il Cliente si impegna a fornire tutte le informazioni necessarie e a collaborare alle verifiche richieste.

16. Uso corretto del Servizio

16.1. Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio secondo buona fede, correttezza e nel rispetto della legge, del contratto e dei diritti di terzi.

16.2. È vietato utilizzare il Servizio per finalità illecite, fraudolente, abusive, per la diffusione di malware, spam, attacchi informatici, violazioni di diritti di terzi o per usi incompatibili con la natura dell'offerta sottoscritta.

16.3. Il Cliente è responsabile dell'uso del Servizio, degli apparati e delle credenziali a lui riferibili, anche quando effettuato da familiari, conviventi, ospiti o terzi ai quali abbia consentito l'accesso.

17. Sospensione del Servizio

17.1. Fibra.BZ può sospendere, in tutto o in parte, il Servizio, anche senza preavviso nei casi di urgenza, per:

- esigenze tecniche, di manutenzione, aggiornamento, sicurezza o integrità della rete;
- ordine dell'autorità competente o obblighi normativi;
- uso illecito, anomalo o contrario al contratto;
- pericolo per la rete o per terzi;
- mancato o ritardato pagamento, decorso l'eventuale termine di preavviso previsto dalla normativa;
- utilizzo di apparati o configurazioni che arrechino danno o rischio alla rete.



17.2. Ove possibile, Fibra.BZ informerà il Cliente della sospensione e delle relative ragioni; nei casi di urgenza, sicurezza o ordine dell'autorità, l'informativa potrà essere successiva.

17.3. La sospensione per fatto imputabile al Cliente non comporta rinuncia di Fibra.BZ ai crediti maturati né preclude il diritto di richiedere i costi di riattivazione o di procedere alla risoluzione del contratto nei casi consentiti.

18. Durata, recesso, cessazione e migrazione

18.1. La durata minima contrattuale dell'offerta, ove prevista, è quella indicata nella relativa documentazione commerciale. Qualora l'offerta preveda espressamente l'assenza di durata minima contrattuale, restano comunque dovuti gli importi maturati, i costi di disattivazione ove previsti, i corrispettivi per prestazioni già eseguite e gli eventuali importi relativi agli apparati.

18.2. Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento con le modalità previste dalla normativa vigente e dalla documentazione contrattuale.

18.3. In caso di cessazione sono dovuti, ove applicabili:

- il contributo di disattivazione previsto dall'offerta;
- gli importi maturati fino alla data di efficacia della cessazione;
- gli eventuali corrispettivi per traffico, opzioni, servizi accessori o ratei maturati;
- gli eventuali importi per mancata restituzione apparati.

18.4. Non sono applicate penali di recesso, salvo quanto eventualmente consentito dalla legge con riferimento a prestazioni o vantaggi espressamente collegati a un vincolo temporale, fermo restando che restano dovuti i costi giustificati, proporzionati e previsti dalla documentazione contrattuale.

18.5. In caso di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali, il Cliente consumatore può esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti dal Codice del Consumo. Se il Cliente chiede l'avvio dell'esecuzione durante il periodo di ripensamento, potranno essere dovuti gli importi consentiti dalla legge per il servizio fruito fino al recesso.

18.6. Il Cliente può richiedere migrazione o portabilità verso altro operatore secondo le procedure di settore. Fibra.BZ collaborerà per quanto di propria competenza ma non risponde di ritardi, rifiuti o errori imputabili ad altro operatore, ai sistemi di settore, ai fornitori di rete o a dati inesatti forniti dal Cliente.

19. Modifiche contrattuali

19.1. Fibra.BZ può modificare le condizioni contrattuali, economiche o tecniche del Servizio per giustificato motivo, nel rispetto della normativa vigente.

19.2. In tal caso il Cliente sarà informato con il preavviso previsto dalla legge e con l'indicazione della data di efficacia della modifica, delle ragioni della stessa e dei diritti eventualmente spettanti, incluso il diritto di recesso ove applicabile.

19.3. Restano salve le modifiche imposte direttamente da norme di legge, provvedimenti dell'autorità o quelle esclusivamente favorevoli al Cliente o di carattere meramente amministrativo.

20. Limitazioni di responsabilità

20.1. Fibra.BZ eroga il Servizio con la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività, ma non garantisce che il Servizio sia privo di interruzioni, degni o malfunzionamenti in ogni circostanza.

20.2. Fatto salvo quanto previsto da norme inderogabili, Fibra.BZ non è responsabile per ritardi, disservizi, sospensioni, malfunzionamenti, degni di prestazione o impossibilità di erogazione del Servizio dovuti a cause non imputabili a Fibra.BZ, inclusi a titolo esemplificativo:

- forza maggiore, caso fortuito o eventi eccezionali;
- fatti imputabili a terzi, inclusi operatori wholesale, fornitori di rete, installatori, pubbliche amministrazioni, proprietari, amministratori o gestori condominiali e altri operatori di telecomunicazioni;



- indisponibilità, ritardi o guasti della rete di accesso o delle infrastrutture di terzi;
- mancata disponibilità, irreperibilità o ritardo del Cliente;
- impianto interno, apparati, software o configurazioni del Cliente;
- mancanza di alimentazione elettrica presso i locali del Cliente;
- mancata acquisizione di permessi, consensi, autorizzazioni o accessi necessari;
- sospensioni dovute a obblighi normativi, ordini dell'autorità o motivi di sicurezza.

20.3. Fibra.BZ non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse o ricevute dal Cliente, né dell'uso che il Cliente faccia del Servizio o della connessione Internet.

20.4. Salvo dolo o colpa grave e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, Fibra.BZ non risponde di danni indiretti, consequenziali, perdita di dati, mancati guadagni, perdita di chance o altri pregiudizi non immediati e diretti.

20.5. Nei limiti massimi consentiti dalla legge e fatto salvo il diritto del Cliente al riconoscimento di quanto inderogabilmente previsto dalla normativa, l'eventuale responsabilità patrimoniale complessiva di Fibra.BZ per fatti direttamente imputabili alla stessa, con riferimento al singolo rapporto contrattuale, non potrà eccedere un importo pari a 12 mensilità del canone ricorrente dell'offerta base sottoscritta.

21. Indennizzi

21.1. Gli indennizzi sono riconosciuti esclusivamente nei casi previsti dalla normativa vigente, dalla regolamentazione AGCOM, dalla Carta dei Servizi o dalle presenti CGC, e solo ove il ritardo, il disservizio, la sospensione o il mancato riscontro siano direttamente imputabili a Fibra.BZ.

21.2. Non maturano indennizzi nei casi dovuti, a titolo esemplificativo, a:

- forza maggiore;
- fatti imputabili a terzi;
- ritardi o impedimenti imputabili a fornitori di rete, operatori wholesale o altri operatori non direttamente governabili da Fibra.BZ;
- indisponibilità, irreperibilità o mancata collaborazione del Cliente;
- appuntamenti tecnici non eseguibili per causa imputabile al Cliente;
- impianto interno non idoneo;
- apparati o configurazioni del Cliente;
- mancata acquisizione di permessi, accessi o autorizzazioni;
- sospensioni o ritardi dovuti a obblighi normativi o motivi di sicurezza della rete;
- ogni altra causa non imputabile a Fibra.BZ.

21.3. Gli indennizzi non sono cumulabili con altri indennizzi o risarcimenti aventi il medesimo titolo, salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge.

21.4. In assenza di diversa previsione inderogabile, l'eventuale indennizzo complessivamente riconoscibile per il medesimo evento o per eventi collegati non potrà eccedere 12 mensilità del canone ricorrente dell'offerta base sottoscritta.

22. Privacy

22.1. Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto della normativa vigente e secondo quanto indicato nell'Informativa privacy resa disponibile da Fibra.BZ, che costituisce documento separato e parte integrante del set informativo contrattuale.

22.2. Per ogni informazione relativa a finalità, basi giuridiche, modalità del trattamento, tempi di conservazione, destinatari dei dati ed esercizio dei diritti dell'interessato, si rinvia integralmente all'Informativa privacy pubblicata da Fibra.BZ.



23. Comunicazioni

23.1. Le comunicazioni tra Fibra.BZ e il Cliente possono essere effettuate tramite e-mail, PEC, SMS, telefono, area clienti, fattura, sito web o altri canali idonei.

23.2. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione dei propri dati anagrafici, di contatto, di fatturazione o di pagamento. In difetto, le comunicazioni inviate ai recapiti risultanti nei sistemi Fibra.BZ si intendono validamente effettuate.

24. Conciliazione e foro competente

24.1. Il Cliente può presentare reclamo secondo le modalità indicate da Fibra.BZ nella Carta dei Servizi.

24.2. Per le controversie rientranti nell'ambito della disciplina AGCOM, il Cliente può attivare la procedura di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb o secondo gli altri strumenti previsti dalla normativa vigente.

24.3. Qualora il Cliente rivesta la qualifica di consumatore, per ogni controversia giudiziaria è competente il foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se situato nel territorio dello Stato italiano, nei casi previsti dalla legge.

24.4. Negli altri casi, ove non diversamente previsto da norme inderogabili, è competente in via esclusiva il foro del luogo in cui ha sede Fibra.BZ.

25. Disposizioni finali

25.1. L'eventuale nullità o inefficacia di una o più clausole non comporta la nullità dell'intero contratto, che resterà efficace per la parte residua, salvo che la clausola nulla o inefficace abbia carattere essenziale.

25.2. L'eventuale tolleranza di Fibra.BZ a comportamenti del Cliente in violazione del contratto non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle presenti CGC.

25.3. Per quanto non espressamente previsto si applicano il Codice delle comunicazioni elettroniche, il Codice del Consumo, la regolamentazione AGCOM e ogni altra disposizione vigente applicabile.