SkillWorks
Information technology

CONTRATTO SERVIZI DI CONNETTIVITÀ INTERNET

Autore documento:	Luca dott. Ferrari
Data Creazione:	25/11/2026
Classificazione:	**Pubblico**
Numero Pagine:	18

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

OGGETTO

Oggetto del presente accordo è la sottoscrizione da parte di

Ragione Sociale	
Nome e Cognome	
Partita Iva	
Indirizzo	

Di seguito riferito come “il Cliente”, e

Skillworks s.r.l.
Via Vittorio Emanuele II, 28
25030 Roncadelle (BS)
Tel. 030 8373176
Email info@skillworks.it

Di seguito riferito come “il Fornitore” dei “Servizi di connettività Internet”, erogati da Skillworks in qualità di operatore iscritto al ROC al n. 45197.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI CONNETTIVITÀ INTERNET

Il rapporto contrattuale per la fornitura dei servizi di accesso a Internet di Skillworks s.r.l. in tecnologia VDSL/FTTC, FTTH/GPON, fibra ottica dedicata, FWA/RDSL e SIM dati. 24 articoli, Allegato A (scheda tecnica e obiettivi di servizio), Allegato B (schede servizio), approvazione ex artt. 1341 e 1342 c.c. Edizione 2026/11.

Sintesi contrattuale

Oggetto	Fornitura del servizio di accesso a Internet sulla linea di accesso e con la tecnologia indicate nella Proposta Contrattuale, con attestazione del traffico sulla rete del FORNITORE e assegnazione di indirizzi IP pubblici del FORNITORE.
Tecnologie	VDSL/FTTC, FTTH/GPON, fibra ottica dedicata, FWA/RDSL (accesso radio), SIM dati. Il Servizio può comprendere più Linee di Accesso, anche in tecnologie diverse, con funzione principale o di backup.
Livelli di servizio	Servizio erogato in modalità best effort. I tempi indicati nell'Allegato A sono obiettivi non vincolanti; non sono previsti crediti o penali contrattuali (artt. 10 e 11).
Indennizzi	Esclusivamente nella misura e secondo le procedure previste dalla normativa AGCOM (art. 22).
Durata	Durata iniziale indicata nella Proposta Contrattuale secondo la scheda servizio (Allegato B), con tacito rinnovo; recesso del CLIENTE in qualsiasi momento con preavviso di 30 giorni e corresponsione dei soli costi indicati all'art. 8.3.
Apparati	In comodato d'uso o in vendita, secondo quanto indicato nella Proposta Contrattuale (art. 6).
Legge applicabile	Legge italiana.
Foro competente	Foro di Brescia, in via esclusiva, previo tentativo obbligatorio di conciliazione (artt. 22 e 23).

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

ARTICOLI DEL CONTRATTO

Art. 1 – DEFINIZIONI

1.1 "CLIENTE": la persona fisica o giuridica, titolare di partita IVA, che stipula il Contratto con il FORNITORE agendo nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Il Servizio non è destinato ai consumatori ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

1.2 "FORNITORE" o "SKILLWORKS": Skillworks S.r.l., con sede in Roncadelle (BS), Via Vittorio Emanuele II, 28 — P.IVA IT 02337301200, capitale sociale € 200.000,00 interamente versato, REA BS-472409, iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 45197, anche quale società incorporante, per fusione, di All42 S.r.l.; società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

1.3 "SERVIZIO": il servizio di accesso a Internet fornito dal FORNITORE sulla Linea di Accesso indicata nella Proposta Contrattuale, comprensivo dell'instradamento del traffico sulla rete del FORNITORE e dell'assegnazione di indirizzi IP pubblici.

1.4 "LINEA DI ACCESSO": il collegamento fisico o radio tra la Sede del CLIENTE e la rete del FORNITORE, realizzato in una delle seguenti tecnologie: VDSL/FTTC (rame dall'armadio stradale alla Sede), FTTH/GPON (fibra ottica condivisa fino alla Sede), fibra ottica dedicata (collegamento in fibra punto-punto riservato al CLIENTE), FWA/RDSL (collegamento radio fisso tra la Sede e una stazione radio base), SIM dati (collegamento su rete radiomobile tramite router dotato di SIM). Ove previsto dalla Proposta Contrattuale, il Servizio può comprendere due o più Linee di Accesso, anche in tecnologie diverse, con funzione principale o di backup.

1.5 "OPERATORE DI ACCESSO": l'operatore terzo, di rete fissa o mobile, dal quale il FORNITORE acquista in modalità wholesale la Linea di Accesso o la SIM dati.

1.6 "APPARATI": il router, il modem, l'ONT, l'NTE e ogni altro dispositivo installato presso la Sede del CLIENTE per l'erogazione del Servizio.

1.7 "PROPOSTA CONTRATTUALE": il documento commerciale sottoscritto dalle Parti che specifica, per ciascun Servizio, la Sede, la scheda servizio applicabile, la tecnologia, il profilo di velocità, il numero di indirizzi IP, la modalità di fornitura degli Apparati, i corrispettivi, la durata iniziale, i costi in caso di recesso anticipato e gli eventuali servizi opzionali.

1.8 "ALLEGATO A" e "ALLEGATO B": rispettivamente, la scheda tecnica con i tempi indicativi di attivazione, gli obiettivi di ripristino e le modalità di assistenza, e le schede servizio con le condizioni di durata, rinnovo, attivazione e recesso proprie di ciascuna famiglia di Servizi, allegate alle presenti Condizioni Generali.

1.9 "BEST EFFORT": modalità di erogazione in cui il FORNITORE si impegna a utilizzare la migliore diligenza tecnica disponibile, senza garanzia di specifici livelli di disponibilità, velocità o tempi di ripristino.

1.10 "GUASTO BLOCCANTE": l'indisponibilità totale del Servizio presso la Sede, tale da impedire qualsiasi scambio di traffico.

1.11 "SEDE": il luogo di installazione della Linea di Accesso indicato nella Proposta Contrattuale.

1.12 "ORE LAVORATIVE": le ore comprese dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi.

1.13 "PARTI": congiuntamente il FORNITORE e il CLIENTE.

Art. 2 – DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

2.1 Il Contratto è regolato dalle presenti Condizioni Generali, dalla Proposta Contrattuale, dagli Allegati A e B e dalla Carta dei Servizi del FORNITORE, pubblicata sul sito internet del FORNITORE.

2.2 In caso di contrasto tra i documenti prevale, nell'ordine: (i) la Proposta Contrattuale sottoscritta; (ii) l'Allegato B; (iii) le presenti Condizioni Generali; (iv) l'Allegato A; (v) la Carta dei Servizi; restano in ogni caso salve le disposizioni inderogabili di legge e dei provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

2.3 Le Parti dichiarano di aver esaminato e compreso integralmente la documentazione di cui al presente articolo.

Art. 3 – OGGETTO DEL CONTRATTO

3.1 Il FORNITORE fornisce al CLIENTE il Servizio sulla Linea di Accesso e con la tecnologia e il profilo indicati nella Proposta Contrattuale, per uso esclusivo nell'ambito della propria organizzazione.

3.2 La Linea di Accesso è acquistata dal FORNITORE presso uno o più Operatori di Accesso; il traffico del CLIENTE è raccolto e instradato sulla rete del FORNITORE, che ne cura l'interconnessione con la rete Internet.

3.3 Salvo quanto diversamente indicato nella Proposta Contrattuale, il Servizio non comprende: servizi di telefonia vocale, il cablaggio e la rete locale (LAN e Wi-Fi) della Sede, la configurazione di apparati e sistemi del CLIENTE, servizi di sicurezza perimetrale, opere civili e impiantistiche all'interno della proprietà del CLIENTE.

Art. 4 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio è erogato in modalità Best Effort. Le velocità indicate nella Proposta Contrattuale rappresentano i valori massimi nominali del profilo; la velocità effettivamente disponibile dipende, tra l'altro, dalla tecnologia, dalla distanza e dalla qualità della linea, dal livello di congestione della rete Internet e dei server remoti, dalla copertura radiomobile, dagli apparati e dalla rete locale del CLIENTE.

4.2 Le informazioni sulle prestazioni del Servizio richieste dalla normativa vigente, ivi comprese, ove previste, la velocità minima e la velocità massima stimata, sono indicate nella Sintesi Contrattuale e nella Proposta Contrattuale. Il CLIENTE può verificare la qualità del Servizio mediante gli strumenti di misurazione messi a disposizione dall'AGCOM.

4.3 Per il Servizio su FWA/RDSL e su SIM dati, la disponibilità e le prestazioni dipendono dalla visibilità radio, dalle condizioni atmosferiche e dalla copertura e dal carico della rete radio dell'Operatore di Accesso nella Sede; il FORNITORE non garantisce la copertura, in particolare all'interno degli edifici. Eventuali soglie di traffico e politiche di utilizzo sono indicate nella Proposta Contrattuale.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

4.4 Ove la Proposta Contrattuale preveda più Linee di Accesso, il FORNITORE determina quale linea svolge la funzione principale e quale la funzione di backup in base alle prestazioni rilevate presso la Sede, e può modificarne il ruolo nel corso del Contratto per migliorare la qualità del Servizio, senza che ciò costituisca modifica del Contratto. La commutazione automatica tra le linee è effettuata dagli Apparati in modalità Best Effort; la linea che svolge la funzione di backup può avere prestazioni inferiori e non costituisce garanzia di continuità del Servizio.

4.5 Gli indirizzi IP pubblici sono assegnati al CLIENTE in uso per la durata del Contratto, restano nella titolarità del FORNITORE, non sono trasferibili e sono revocati alla cessazione del Servizio, per qualsiasi causa.

4.6 Il FORNITORE si riserva di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio e degli Apparati, e di sostituire l'Operatore di Accesso, per esigenze tecniche, di sicurezza o di evoluzione tecnologica, garantendo il mantenimento delle caratteristiche essenziali del Servizio.

Art. 5 – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 L'attivazione è subordinata alla verifica di fattibilità tecnica presso la Sede da parte del FORNITORE e dell'Operatore di Accesso. I tempi di attivazione indicati nell'Allegato A sono indicativi e decorrono dall'esito positivo della verifica.

5.2 Qualora la verifica di fattibilità abbia esito negativo, ovvero l'attivazione risulti impossibile per cause non imputabili al FORNITORE (a titolo esemplificativo: mancanza di copertura, diniego di permessi da parte di enti pubblici o privati, rifiuto dell'Operatore di Accesso), il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c., senza oneri per le Parti, salvo il rimborso al CLIENTE di quanto eventualmente già corrisposto.

5.3 Eventuali costi straordinari di realizzazione, quali opere di scavo, posa o rilegamento della fibra fino alla Sede, sono comunicati al CLIENTE e sostenuti solo previa sua accettazione scritta; in caso di mancata accettazione si applica il punto 5.2.

5.4 Il CLIENTE si impegna a consentire l'accesso alla Sede al personale del FORNITORE e dell'Operatore di Accesso, a indicare un referente tecnico, a predisporre gli spazi, l'alimentazione elettrica e le canalizzazioni necessarie. I ritardi dovuti al CLIENTE o a terzi non sono imputabili al FORNITORE.

5.5 L'attivazione è comunicata al CLIENTE per iscritto; da tale data decorrono la durata del Contratto e la fatturazione dei canoni.

Art. 6 – APPARATI

6.1 Gli Apparati sono forniti in comodato d'uso gratuito o in vendita, secondo quanto indicato nella Proposta Contrattuale.

6.2 Gli Apparati in comodato d'uso restano di proprietà del FORNITORE. Il CLIENTE si impegna a custodirli con diligenza, a non manometterli, a non modificarne la configurazione e a non cederli a terzi. La gestione e le credenziali amministrative degli Apparati in comodato restano riservate al FORNITORE.

6.3 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, il CLIENTE è tenuto a restituire gli Apparati in comodato, ivi compresi gli eventuali ONT o NTE di proprietà del FORNITORE o

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

dell'Operatore di Accesso, completi di alimentatori e accessori e in buono stato salvo il normale deterioramento d'uso, entro 15 (quindici) giorni dalla data di cessazione, mediante consegna presso la sede del FORNITORE o spedizione a cura e spese del CLIENTE; su richiesta del CLIENTE, il FORNITORE può effettuare il ritiro presso la Sede secondo il listino vigente. In caso di mancata restituzione nel termine o di danneggiamento, il FORNITORE addebita al CLIENTE il valore degli Apparati indicato nella Proposta Contrattuale. La mancata restituzione non incide sulla data di cessazione del Contratto.

6.4 Gli Apparati venduti divengono di proprietà del CLIENTE all'integrale pagamento del prezzo; per essi si applica la garanzia di legge. Il FORNITORE non è responsabile del malfunzionamento del Servizio causato da apparati non forniti dal FORNITORE o configurati dal CLIENTE.

6.5 Il CLIENTE sopporta il rischio di perimento, furto o danneggiamento degli Apparati presso la Sede, compresi i danni da eventi elettrici o atmosferici.

Art. 7 – CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

7.1 Il CLIENTE corrisponde al FORNITORE i corrispettivi indicati nella Proposta Contrattuale, comprensivi del contributo di attivazione, dei canoni periodici, del prezzo degli eventuali Apparati in vendita e dei servizi opzionali.

7.2 I canoni periodici sono fatturati mensilmente in via anticipata, salvo diversa periodicità indicata nella Proposta Contrattuale; i contributi una tantum sono fatturati all'attivazione.

7.3 I pagamenti sono effettuati mediante RI.BA. a 30 giorni data fattura fine mese. In caso di ritardo sono dovuti gli interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002 e s.m.i.

7.4 Eventuali reclami relativi alle fatture devono essere inviati esclusivamente a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura, secondo le modalità di cui all'art. 22; la presentazione del reclamo non sospende il pagamento degli importi non contestati.

Art. 8 – DURATA, RINNOVO E RECESSO

8.1 Ciascun Servizio ha la durata iniziale indicata nella Proposta Contrattuale, nel rispetto della scheda servizio applicabile di cui all'Allegato B, decorrente dalla data di attivazione; in mancanza di indicazione, la durata iniziale è di 12 (dodici) mesi. Alla scadenza il Servizio si rinnova tacitamente per i periodi indicati nell'Allegato B, salvo disdetta inviata da una delle Parti mediante PEC o lettera raccomandata A/R con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza.

8.2 Il CLIENTE ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione inviata a mezzo PEC o lettera raccomandata A/R con preavviso di 30 (trenta) giorni.

8.3 In caso di recesso del CLIENTE sono dovuti esclusivamente: (i) i canoni maturati fino alla data di effettiva cessazione; (ii) il contributo di disattivazione indicato nella Proposta Contrattuale, commisurato ai costi effettivamente sostenuti dal FORNITORE; (iii) le rate residue del contributo di attivazione, qualora la Proposta Contrattuale ne preveda il pagamento rateale, e degli Apparati in vendita rateale; (iv) qualora il recesso intervenga

prima della scadenza della durata iniziale, la quota non ancora goduta degli sconti e delle promozioni applicati al contributo di attivazione, come indicata nella Proposta Contrattuale.

8.4 Il FORNITORE ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza necessità di motivazione, con preavviso non inferiore a 90 (novanta) giorni comunicato al CLIENTE mediante PEC o lettera raccomandata A/R, rimborsando la quota dei canoni eventualmente già corrisposti e riferiti al periodo successivo alla cessazione, senza ulteriori indennizzi o risarcimenti.

8.5 Il FORNITORE ha altresì facoltà di recedere dal Contratto con preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni qualora la prosecuzione del Servizio sia resa impossibile o eccessivamente onerosa da cause tecniche o normative, quali a titolo esemplificativo: la cessazione o la modifica sostanziale del servizio da parte dell'Operatore di Accesso, l'entrata in vigore di disposizioni di legge o di provvedimenti delle Autorità competenti. Si applica la disciplina del rimborso di cui all'art. 8.4.

8.6 Qualora il CLIENTE sia una microimpresa, una piccola impresa o un'organizzazione senza scopo di lucro ai sensi della normativa vigente, la durata iniziale non può superare 24 (ventiquattro) mesi, salvo espressa rinuncia del CLIENTE a tale limite sottoscritta nella Proposta Contrattuale.

Art. 9 – ASSISTENZA TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

9.1 Le segnalazioni di guasto sono effettuate dal CLIENTE tramite i canali indicati nell'Allegato A. Prima della segnalazione il CLIENTE verifica, per quanto di competenza, l'alimentazione e il corretto funzionamento degli Apparati e della propria rete locale.

9.2 Il FORNITORE prende in carico la segnalazione, esegue la diagnosi e, ove il guasto riguardi la Linea di Accesso, apre la relativa segnalazione verso l'Operatore di Accesso, seguendone la gestione fino alla risoluzione.

9.3 Qualora l'intervento, presso la Sede o da parte dell'Operatore di Accesso, accerti che il malfunzionamento non è imputabile al Servizio (cosiddetto intervento a vuoto) ovvero sia causato da impianti, apparati o comportamenti del CLIENTE, il FORNITORE può addebitare al CLIENTE i relativi costi secondo il listino vigente.

9.4 Il FORNITORE può effettuare interventi di manutenzione programmata, di norma in fascia notturna; ove gli interventi comportino interruzioni del Servizio, il FORNITORE ne dà comunicazione con ragionevole preavviso, salvo i casi di urgenza.

Art. 10 – LIVELLI DI SERVIZIO

10.1 Il Servizio è erogato in modalità Best Effort. Il FORNITORE non garantisce livelli minimi di disponibilità, velocità o tempi di ripristino, ma si impegna a operare con la massima diligenza per il ripristino del Servizio, anche nei confronti dell'Operatore di Accesso.

10.2 I tempi indicati nell'Allegato A costituiscono obiettivi di qualità non vincolanti; il loro mancato rispetto non costituisce inadempimento e non dà diritto a crediti, penali, riduzioni del corrispettivo o risarcimenti.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

10.3 Le Parti danno atto che la Linea di Accesso è fornita da Operatori di Accesso terzi, i cui guasti, interventi di manutenzione e tempi di ripristino sono al di fuori del controllo diretto del FORNITORE.

Art. 11 – LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

11.1 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 1229 c.c. e le disposizioni inderogabili di legge, il FORNITORE non è in alcun caso responsabile per danni indiretti, consequenziali o incidentali, ivi inclusi, a titolo esemplificativo, lucro cessante, perdita di fatturato o di opportunità commerciali, fermo aziendale, danno d'immagine o perdita di dati derivanti dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzo del Servizio.

11.2 In ogni caso, la responsabilità complessiva del FORNITORE per qualsiasi pretesa connessa o derivante dal Contratto, a titolo contrattuale o extracontrattuale, non potrà eccedere l'importo di 12 (dodici) canoni mensili del Servizio interessato, calcolato sul canone in essere alla data dell'evento.

11.3 Il FORNITORE non è responsabile dei disservizi imputabili all'Operatore di Accesso, a reti o servizi di terzi, agli impianti, agli apparati o alla rete locale del CLIENTE, né dei contenuti e dei servizi ai quali il CLIENTE accede tramite Internet.

11.4 Gli eventuali indennizzi per disservizi sono riconosciuti esclusivamente nei casi, nella misura e secondo le procedure previste dalla normativa e dai regolamenti dell'AGCOM, come disciplinato all'art. 22.

Art. 12 – OBBLIGHI DEL CLIENTE E USO CORRETTO DEL SERVIZIO

12.1 Il CLIENTE si impegna a utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei diritti di terzi e delle presenti Condizioni Generali, ed è l'unico responsabile dei contenuti trasmessi e delle attività svolte tramite il Servizio.

12.2 È vietato in particolare: l'invio di comunicazioni indesiderate (spam), la diffusione di malware, gli attacchi informatici, la scansione non autorizzata di reti e sistemi, la violazione di diritti di proprietà intellettuale, la rivendita o la cessione del Servizio a terzi senza il preventivo consenso scritto del FORNITORE.

12.3 Il CLIENTE è responsabile della sicurezza dei propri sistemi e della propria rete locale, ivi inclusa l'adozione di misure di protezione adeguate (firewall, aggiornamenti, credenziali), e della custodia delle credenziali di accesso al Servizio.

12.4 Il CLIENTE manleva e tiene indenne il FORNITORE da qualsiasi pretesa, azione, sanzione o costo derivante dall'uso del Servizio in violazione del presente articolo, anche da parte di propri dipendenti, collaboratori o di terzi che abbiano avuto accesso alla rete del CLIENTE.

Art. 13 – OBBLIGHI DEL FORNITORE

13.1 Il FORNITORE si impegna a erogare il Servizio con diligenza e professionalità, nel rispetto della normativa in materia di comunicazioni elettroniche e dei provvedimenti dell'AGCOM.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

13.2 Il FORNITORE conserva i dati di traffico telematico per i periodi e le finalità previsti dalla legge e collabora con l'Autorità Giudiziaria e con le Autorità competenti nei casi previsti dalla normativa.

Art. 14 – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

14.1 Il FORNITORE può sospendere il Servizio, previa diffida scritta con termine di 15 (quindici) giorni, in caso di mancato pagamento delle fatture scadute.

14.2 Il FORNITORE può sospendere il Servizio con effetto immediato, dandone comunicazione al CLIENTE, in caso di uso illecito o in violazione dell'art. 12, di pericolo per la sicurezza o l'integrità della rete, ovvero su ordine dell'Autorità.

14.3 La sospensione non comporta la risoluzione del Contratto e non esonera il CLIENTE dal pagamento dei canoni. La riattivazione avviene entro 2 (due) giorni lavorativi dalla rimozione della causa di sospensione e, in caso di morosità, dall'effettivo accredito degli importi dovuti.

Art. 15 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

15.1 Il FORNITORE può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta, in caso di:

15.1.a mancato pagamento di due fatture, anche non consecutive, protrattosi oltre il termine della diffida di cui all'art. 14.1;

15.1.b violazione degli obblighi di cui all'art. 12;

15.1.c cessione del Contratto o rivendita del Servizio senza il consenso del FORNITORE;

15.1.d sottoposizione del CLIENTE a procedure concorsuali o liquidazione.

15.2 In caso di risoluzione restano dovuti i corrispettivi maturati e i costi di cui all'art. 8.3, salvo il risarcimento del danno ulteriore.

Art. 16 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

16.1 Il FORNITORE tratta i dati personali del CLIENTE, inclusi i dati di traffico, in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, per le finalità connesse all'erogazione del Servizio, alla fatturazione e all'adempimento degli obblighi di legge, come indicato nell'informativa privacy fornita al CLIENTE.

Art. 17 – RISERVATEZZA

17.1 Ciascuna Parte si impegna a mantenere riservate le informazioni tecniche, commerciali e organizzative acquisite nell'ambito del rapporto contrattuale. L'obbligo permane per 3 (tre) anni dalla cessazione del Contratto, salvo gli obblighi di comunicazione previsti dalla legge.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

Art. 18 – MODIFICHE DEL CONTRATTO

18.1 Il FORNITORE può modificare le presenti Condizioni Generali, l'Allegato A e i corrispettivi, dandone comunicazione scritta al CLIENTE con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

18.2 In caso di modifiche non esclusivamente a vantaggio del CLIENTE e non imposte da disposizioni di legge o dell'Autorità, il CLIENTE può recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione entro la data di efficacia delle modifiche, secondo quanto previsto dalla normativa vigente; in mancanza, le modifiche si intendono accettate.

Art. 19 – FORZA MAGGIORE

19.1 Nessuna delle Parti è responsabile per l'inadempimento determinato da cause di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: eventi atmosferici eccezionali, incendi, alluvioni, terremoti, epidemie, scioperi, provvedimenti dell'Autorità, atti di guerra o terrorismo, danneggiamenti della rete causati da terzi, guasti delle reti degli Operatori di Accesso non imputabili al FORNITORE.

19.2 Qualora l'evento di forza maggiore permanga per oltre 60 (sessanta) giorni, ciascuna Parte ha diritto di recedere dal Contratto senza ulteriori formalità.

Art. 20 – CESSIONE E SUB-FORNITORI

20.1 Il CLIENTE non può cedere il Contratto, in tutto o in parte, senza il preventivo consenso scritto del FORNITORE.

20.2 Il FORNITORE può avvalersi di Operatori di Accesso, sub-fornitori e partner tecnologici, restando responsabile verso il CLIENTE dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali, fatto salvo quanto previsto agli artt. 10.3, 11.3 e 19.1.

Art. 21 – COMUNICAZIONI

21.1 Le comunicazioni relative al Contratto sono effettuate per iscritto ai seguenti recapiti: FORNITORE: Skillworks S.r.l. — Via Vittorio Emanuele II, 28 — 25030 Roncadelle (BS). PEC: skillworks@pec.it — Email: info@skillworks.it — Tel. +39 030 8373176. CLIENTE: presso i recapiti indicati nella Proposta Contrattuale o successivamente comunicati per iscritto.

21.2 Le comunicazioni effettuate a mezzo PEC o lettera raccomandata A/R hanno valore equipollente ai sensi di legge.

Art. 22 – RECLAMI, INDENNIZZI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

22.1 I reclami relativi al Servizio, alla fatturazione o al rapporto contrattuale sono inviati al FORNITORE esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo skillworks@pec.it; le comunicazioni inviate con altri mezzi non costituiscono reclamo. Le segnalazioni di guasto e le richieste di assistenza sono effettuate tramite i canali dell'helpdesk indicati nell'Allegato A e non costituiscono reclamo. Il FORNITORE risponde entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e comunque non oltre 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento.

22.2 Eventuali rimborsi e indennizzi per disservizi, ritardi o malfunzionamenti del Servizio sono riconosciuti esclusivamente nei casi, nella misura e secondo le procedure previste

dalla normativa e dai regolamenti dell'AGCOM in materia di indennizzi; il Contratto non prevede crediti, penali o indennizzi ulteriori.

22.3 Per le controversie relative al Servizio, prima di agire in giudizio, il CLIENTE è tenuto a esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, o presso gli altri organismi previsti dalla normativa AGCOM.

Art. 23 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

23.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

23.2 Fermo restando quanto previsto dall'art. 22.3, per ogni controversia nascente dal Contratto o comunque connessa allo stesso è competente in via esclusiva il Foro di Brescia.

Art. 24 – DISPOSIZIONI FINALI

24.1 Le presenti Condizioni Generali costituiscono l'integrale disciplina del rapporto tra le Parti in ordine al Servizio e prevalgono su ogni eventuale condizione generale del CLIENTE in contrasto con esse.

24.2 Per quanto espressamente previsto dagli artt. 1341 e 1342 c.c., il CLIENTE dichiara di aver esaminato e di approvare specificamente le seguenti clausole: art. 4.5 (titolarità e revoca degli indirizzi IP); art. 5.2 e 5.3 (risoluzione per mancata fattibilità e costi straordinari); art. 6 (apparati, restituzione e addebiti); art. 7.4 (termine e modalità dei reclami sulle fatture); art. 22.1 (reclami esclusivamente a mezzo PEC); art. 8 e Allegato B (durata, rinnovo, costi in caso di recesso del CLIENTE e recesso del FORNITORE); art. 9.3 (addebito degli interventi a vuoto); art. 10 (livelli di servizio best effort ed esclusione di crediti e penali); art. 11 (limitazione di responsabilità, esclusione dei danni indiretti e massimale risarcitorio); art. 12.4 (manleva); art. 14 (sospensione del Servizio); art. 15 (clausola risolutiva espressa); art. 18 (modifiche del Contratto); art. 19 (forza maggiore); art. 22.2 (indennizzi esclusivamente secondo la normativa AGCOM); art. 23.2 (foro competente); nonché la sezione “Standard di Qualità, Sicurezza (Certificazioni ISO) e ROC” riportata in calce alle presenti Condizioni Generali.

24.3 Le Parti danno atto che il FORNITORE, in quanto operatore di comunicazioni elettroniche iscritto al ROC, è soggetto alla normativa di settore e ai provvedimenti dell'AGCOM: le clausole del Contratto eventualmente in contrasto con disposizioni inderogabili si intendono sostituite di diritto da tali disposizioni ai sensi degli artt. 1339 e 1419, comma 2, c.c., restando valide ed efficaci le restanti clausole.

24.4 Per quanto non espressamente previsto si applicano le norme del Codice Civile e la normativa in materia di comunicazioni elettroniche.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

ALLEGATO A – SCHEDA TECNICA E OBIETTIVI DI SERVIZIO

I valori del presente Allegato sono obiettivi di qualità non vincolanti, ai sensi dell'art. 10. I tempi di attivazione decorrono dall'esito positivo della verifica di fattibilità; i tempi di ripristino decorrono dalla presa in carico della segnalazione e sono calcolati in Ore Lavorative. Per interruzione totale o parziale si intende l'impossibilità, totale o parziale, di utilizzare il Servizio; per servizio degradato, il funzionamento con prestazioni ridotte.

Tecnologia	Attivazione indicativa	Ripristino obiettivo
Fibra ottica dedicata	60 giorni solari su sede già raggiunta dalla rete; negli altri casi secondo studio di fattibilità	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
FTTH/GPON	30 giorni solari	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
VDSL/FTTC	30 giorni solari	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
FWA/RDSL	20 giorni lavorativi dal sopralluogo con esito positivo	Interruzione: 48 ore lavorative. Degrado: 72 ore lavorative
SIM dati	10 giorni lavorativi	Best effort, in funzione della copertura della rete radiomobile dell'Operatore di Accesso

Segnalazione guasti

- Posta elettronica (canale primario): helpdesk@skillworks.it — l'invio genera automaticamente l'apertura del ticket.
- Telefono: 030 8373176, in Ore Lavorative.
- La presa in carico delle segnalazioni avviene in Ore Lavorative; le segnalazioni pervenute al di fuori di tale orario sono prese in carico all'inizio della prima fascia lavorativa successiva.

Esclusioni dal calcolo dei tempi

- Periodi di manutenzione programmata del FORNITORE o dell'Operatore di Accesso.
- Eventi di forza maggiore e danneggiamenti causati da terzi.
- Attesa di permessi di enti pubblici o privati e attesa di accesso alla Sede del CLIENTE.
- Guasti o malfunzionamenti di impianti, apparati o rete locale del CLIENTE, o di apparati non forniti dal FORNITORE.
- Sedi situate in aree isolate o di difficile accesso.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

ALLEGATO B – SCHEDE SERVIZIO

Le schede che seguono definiscono le condizioni proprie di ciascuna famiglia di Servizi. I valori specifici (durata iniziale, importi, numero di rate) sono indicati nella Proposta Contrattuale; le schede integrano le Condizioni Generali e prevalgono su di esse ai sensi dell'art. 2.2.

B1 – Accessi condivisi

Tecnologie	FTTH/GPON, VDSL/FTTC, FWA/RDSL, SIM dati.
Caratteristiche	Banda condivisa con altri utenti della rete di accesso; profilo di velocità indicato nella Proposta Contrattuale; erogazione in modalità Best Effort.
Attivazione	Contributo di attivazione una tantum indicato nella Proposta Contrattuale; tempi indicativi secondo l'Allegato A.
Durata iniziale	12 (dodici) mesi, salvo diversa indicazione nella Proposta Contrattuale.
Rinnovo	Tacito, per periodi di 12 (dodici) mesi.
Disdetta	Con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza, a mezzo PEC o raccomandata A/R.
Recesso anticipato	In qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni; sono dovuti esclusivamente i costi di cui all'art. 8.3 (contributo di disattivazione, eventuali sconti non goduti e rate residue degli Apparati in vendita rateale).

B2 – Fibra ottica dedicata

Tecnologia	Collegamento in fibra ottica punto-punto riservato al CLIENTE, con banda simmetrica indicata nella Proposta Contrattuale; erogazione in modalità Best Effort secondo l'art. 10.
Fattibilità	La Proposta Contrattuale è subordinata all'esito positivo dello studio di fattibilità dell'Operatore di Accesso; eventuali costi straordinari di realizzazione sono disciplinati dall'art. 5.3.
Contributo di attivazione	Importo indicato nella Proposta Contrattuale, pagabile in un'unica soluzione o in rate mensili per la durata iniziale, secondo quanto indicato nella Proposta stessa.
Durata iniziale	Indicata nella Proposta Contrattuale, di norma 36 (trentasei) mesi. Per microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro, una durata superiore a 24 (ventiquattro) mesi richiede l'espressa rinuncia del CLIENTE sottoscritta nella Proposta Contrattuale (art. 8.6).
Rinnovo	Tacito, per periodi di 12 (dodici) mesi.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

Disdetta	Con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza, a mezzo PEC o raccomandata A/R.
Recesso anticipato	In qualsiasi momento con preavviso di 30 (trenta) giorni; sono dovuti esclusivamente i costi di cui all'art. 8.3, ivi incluse le rate residue del contributo di attivazione qualora ne sia previsto il pagamento rateale.
Variazioni	Le variazioni di banda sono soggette a verifica tecnica e alle condizioni economiche indicate in apposita Proposta Contrattuale integrativa.

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

STANDARD DI QUALITA', SICUREZZA (Certificazioni ISO) E REGISTRO OPERATORI DI COMUNICAZIONE (ROC)

Skillworks s.r.l. opera adottando un Sistema di Gestione Integrato certificato in conformità agli standard internazionali:

- ISO 9001 (Sistemi di gestione per la qualità)
- ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale)
- ISO/IEC 27001 (Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni)
- ISO/IEC 27017 (Controlli di sicurezza per i servizi cloud)
- ISO/IEC 27018 (Protezione dei dati personali e PII nei servizi cloud pubblici)

ed è regolarmente iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

In virtù di tali qualifiche, l'erogazione di qualsiasi servizio di assistenza, manutenzione e gestione tecnica è subordinata al rispetto vincolante delle policy di sicurezza, delle procedure operative e dei requisiti di conformità previsti dalle predette normative cogenti e volontarie.

Le Parti danno atto che tali standard costituiscono requisito sovraordinato e prevalente rispetto a qualunque consuetudine operativa o richiesta specifica del Cliente. Pertanto:

- Skillworks si riserva la facoltà di rifiutare l'esecuzione di configurazioni, richieste o istruzioni operative che si pongano in contrasto con le buone prassi di sicurezza informatica o con i vincoli imposti dai propri schemi di certificazione;
- Skillworks si riserva il diritto di adeguare o variare unilateralmente e in qualsiasi momento le procedure tecniche, i requisiti minimi di autenticazione e accesso ai sistemi, i protocolli di gestione dei ticket e le misure di sicurezza adottate, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, qualora ciò si renda necessario per garantire la conformità agli audit, l'aggiornamento degli standard ISO o il rispetto delle prescrizioni delle Autorità di Vigilanza.

MODALITA' DI PAGAMENTO

- I prezzi indicati nella Proposta Contrattuale non sono comprensivi di IVA 22%
- Termini di pagamento: RI.BA. 30 gg DFFM

Firma



SkillWorks s.r.l.

Firma per accettazione

Cliente

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.

APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE ONEROSE

(ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile)

Il Cliente dichiara di aver preso attenta visione, di averne compreso il significato e di approvare specificamente ed espressamente le seguenti clausole contrattuali:

Indirizzi IP, attivazione e apparati: art. 4.5 (titolarità del FORNITORE e revoca degli indirizzi IP alla cessazione); art. 5.2 e 5.3 (risoluzione per mancata fattibilità e costi straordinari previa accettazione); art. 6 (custodia degli apparati in comodato, rischio a carico del Cliente, restituzione entro 15 giorni e addebito in caso di mancata restituzione).

Corrispettivi e assistenza: art. 7.4 e art. 22.1 (reclami esclusivamente a mezzo PEC; reclami sulle fatture entro 30 giorni); art. 9.3 (addebito degli interventi a vuoto).

Durata, rinnovo e recesso: art. 8 e Allegato B (durata iniziale indicata nella Proposta Contrattuale con tacito rinnovo; costi di disattivazione, rate residue del contributo di attivazione e degli apparati e restituzione degli sconti in caso di recesso del Cliente; recesso del Fornitore in qualsiasi momento con preavviso di 90 giorni e, per cause tecniche o normative, di 30 giorni).

Livelli di servizio e limitazione di responsabilità: art. 10 (servizio best effort, obiettivi non vincolanti, esclusione di crediti e penali); art. 11 (esclusione dei danni indiretti, del lucro cessante e del fermo aziendale; responsabilità complessiva limitata a 12 canoni mensili; esclusione della responsabilità per disservizi degli Operatori di Accesso).

Obblighi del Cliente, sospensione e risoluzione: art. 12.4 (manleva); art. 14 (sospensione per morosità, uso illecito o ordine dell'Autorità); art. 15 (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 c.c.).

Modifiche, forza maggiore, indennizzi e foro: art. 18 (modifiche unilaterali con preavviso di 30 giorni); art. 19 (forza maggiore); art. 22.2 (rimborsi e indennizzi esclusivamente secondo la normativa AGCOM); art. 23.2 (competenza esclusiva del Foro di Brescia).

Standard di Qualità, Sicurezza (Certificazioni ISO) e ROC: (prevalenza delle policy di conformità, riservatezza e requisiti di sicurezza rispetto alle richieste operative del Cliente e facoltà di variazione procedurale unilaterale).

Firma per accettazione

_____

Cliente

Skillworks S.r.l. – Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS) – P.IVA 02337301200 – Capitale sociale € 200.000,00 i.v. – REA BS-472409
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Skillworks Holding S.r.l.