

## TERMINI E CONDIZIONI

Data dell'ultimo aggiornamento: 4 aprile 2025

I presenti termini e condizioni (le "T&C") sono parte integrante del contratto (il "Contratto") tra Open Fiber S.p.A. – società a socio unico, soggetta alla direzione e coordinamento di Open Fiber Holdings S.p.A., con sede legale in Largo Guido Donegani 2, 20121 Milano – Registro Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi, Codice Fiscale e Partita IVA 09320630966 ("OF" o la "Società") e l'utente commerciale/operatore (l'"Utente Commerciale" o l'"Operatore" e, unitamente a OF, le "Parti") avente ad oggetto il servizio di intermediazione *online* finalizzato alla pubblicizzazione e commercializzazione verso i consumatori/utenti finali dei propri servizi di telecomunicazione (il "Servizio"), per il tramite del sito/piattaforma [www.openfiber.it](http://www.openfiber.it) (il "Sito"). Resta inteso che, in caso di difformità o incompatibilità tra il Contratto e le presenti T&C, queste ultime prevarranno.

### 1. Misure di limitazione, sospensione, cessazione

1.1. Qualora OF decida di limitare, sospendere o cessare la fornitura del Servizio a un determinato Operatore in relazione a singoli beni o servizi offerti da tale Operatore, si impegna a comunicare a quest'ultimo, secondo i termini indicati al seguente art. 1.4, le motivazioni di tale decisione usando il seguente indirizzo PEC: [openfiber@pec.openfiber.it](mailto:openfiber@pec.openfiber.it).

1.2. Le ragioni che giustificano le decisioni di limitare, sospendere, in tutto o in parte, o cessare la fornitura del Servizio a un determinato Operatore sono di seguito indicate:

#### a) ragioni che giustificano le decisioni di limitare o sospendere in tutto o in parte, la fornitura del Servizio a un determinato Operatore:

OF potrà limitare o sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi a un determinato Operatore nelle ipotesi di seguito indicate:

- 1) qualora vi sia il sospetto di indicazione erronea e/o falsa circa una e/o più qualità servizio offerto dall'Operatore verso i consumatori/utenti finali e/o il relativo costo complessivo. Rientrano nella presente casistica, a titolo esemplificativo e non esaustivo, indicazioni erronee e/o false circa il costo complessivo del servizio offerto, del periodo promozionale, *link* errato, ecc.;
- 2) qualora vi sia il sospetto che l'Operatore abbia violato (i) obblighi di legge, nonché doveri di buona fede, diligenza e correttezza professionale nei confronti di OF, dei consumatori/utenti finali e/o di terzi, ovvero (ii) obblighi di cui al Contratto ed in ogni altro caso in cui OF apprenda e/o abbia notizia di un'azione e/o comportamento dell'Operatore che giustifichi l'adozione di tale misura;
- 3) qualora vi sia il sospetto che l'Operatore abbia violato diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, segni distintivi, opere dell'ingegno, brevetti, marchi, *design*, nonché ogni altro diritto di OF e/o di terzi;
- 4) qualora, a seguito delle verifiche effettuate da OF da cui risultassero delle inesattezze, l'Operatore non effettuasse tutti gli adeguamenti ritenuti necessari da OF entro il termine di 30 (trenta) giorni da quando quest'ultima le ha contestate;
- 5) qualora vi sia un pericolo imprevisto e imminente connesso alla difesa del Sito e del Servizio, degli Operatori e/o di terzi da frodi, *malware*, *spam*, violazioni dei dati o rischi per la sicurezza informatica;
- 6) in caso di problemi tecnologici riguardanti il Sito e/o il Servizio ed, in particolare, qualora vi siano oggettivi ostacoli tecnici alla fornitura del Servizio stesso o allorché non vi fosse disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del Servizio.

#### b) ragioni che giustificano le decisioni di cessare, in tutto o in parte, la fornitura del Servizio a un determinato Operatore:

OF potrà cessare, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi a un determinato Operatore nelle ipotesi di seguito indicate:

- 1) in caso di grave violazione di obblighi di legge ed in ogni altro caso in cui OF apprenda e/o abbia notizia di un'azione e/o comportamento dell'Operatore che giustifichi l'adozione di tale misura;
- 2) in caso di grave violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, segni distintivi, opere dell'ingegno, brevetti, marchi, *design*, nonché ogni altro diritto di OF e/o di terzi;
- 3) in caso problemi tecnologici riguardanti il Sito e/o il Servizio e, in particolare, qualora vi siano oggettivi ostacoli tecnici alla fornitura del Servizio stesso, ovvero non vi fosse disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del Servizio.

1.3. L'elenco delle violazioni e delle correlate misure, di cui al precedente paragrafo 1.2. è esemplificativo e non esaustivo. OF si riserva di valutare, caso per caso, le violazioni degli Operatori, e di adottare, volta per volta, le misure ritenute più opportune, nonché la durata delle stesse, nel rispetto dei principi di cui al Regolamento P2B (come di seguito definito) e, in particolare, dei principi di proporzionalità e di parità di trattamento, ai sensi del quale si applicano misure simili a casi simili.

1.4. Salvo quanto previsto al successivo paragrafo 1.5, OF si impegna a comunicare all'Operatore la decisione di limitazione o sospensione del Servizio e le relative motivazioni, preventivamente, ove possibile con preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi ovvero, comunque, al momento in cui la limitazione o la sospensione diventa efficace.

1.5. In caso di decisione di cessazione del Servizio, OF si impegna a inviare all'Operatore apposita comunicazione contenente la relativa motivazione almeno 30 (trenta) giorni prima che la decisione di cessazione diventi efficace. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 4, comma

4, del Regolamento (UE) 2019/1150 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 20 giugno 2019 che promuove equità e trasparenza nei rapporti tra piattaforme digitali e gli utenti commerciali rispetto ai servizi di intermediazione online (il "**Regolamento P2B**"), il termine di preavviso di cui al presente paragrafo 1.5 non si applica quando OF:

- a) è tenuto ad adempiere a un obbligo normativo o regolamentare che gli impone di cessare la fornitura dell'insieme dei suoi servizi di intermediazione online a un determinato utente commerciale in un modo che non gli consente di rispettare il termine di preavviso, oppure
- b) esercita un diritto di recesso fondato su motivi imperativi a norma del diritto nazionale in conformità con il diritto dell'Unione, oppure
- c) può dimostrare che l'Operatore interessato ha ripetutamente violato i termini e le condizioni applicabili, con conseguente cessazione della fornitura dell'insieme dei servizi di intermediazione online in questione.

1.6. Nei casi in cui non si applica il termine di preavviso di cui al paragrafo 1.4, OF fornisce all'Operatore interessato le motivazioni di tale decisione senza indebito ritardo usando il seguente indirizzo PEC: [openfiber@pec.openfiber.it](mailto:openfiber@pec.openfiber.it).

## 2. Eventuali canali di distribuzione aggiuntivi

2.1. Non vi sono canali di distribuzione aggiuntivi e potenziali programmi affiliati, attraverso i quali OF possa commercializzare i prodotti e i servizi offerti dagli Operatori.

## 3. Effetti sulla proprietà e il controllo dei diritti di proprietà intellettuale

3.1. Di seguito viene fornita una descrizione circa gli effetti delle presenti T&C sulla proprietà intellettuale degli Operatori e sul loro controllo dei diritti di proprietà intellettuale.

3.2. Ai fini della corretta ed efficace fornitura del Servizio, l'Operatore autorizza OF a utilizzare e/o menzionare sul Sito il proprio marchio e/o logo istituzionale, così come gli altri marchi e/o loghi che verranno eventualmente comunicati dall'Operatore a OF, nonché la propria denominazione/ragione sociale e nomi a dominio (o collegamento ipertestuale diretto alla pagina del sito internet) secondo le modalità previste nel Contratto di cui le presenti T&C sono parte integrante (i "**Segni Distintivi**").

Anche in ragione del mutuo interesse dell'Operatore e di OF a riprodurre sul Sito, a beneficio dei consumatori/utenti finali, i Segni Distintivi, nessun importo sarà dovuto da OF all'Operatore per il predetto utilizzo dei Segni Distintivi.

3.3. L'Operatore dichiara *i)* di essere l'unico ed esclusivo titolare dei Segni Distintivi, *ii)* di avere i diritti e poteri effettivi per concedere gli stessi Segni Distintivi in licenza non esclusiva a OF e *iii)* che tali Segni Distintivi non violano diritti di terzi.

3.4. OF per la durata del Servizio si impegna a utilizzare i Segni Distintivi dell'Operatore al solo fine di promuovere il Servizio e di consentire ai consumatori/utenti finali di individuare al meglio l'Operatore all'interno del Sito.

3.5. L'uso dei Segni Distintivi verrà effettuato sul Sito in modo tale che ne sia mantenuta la capacità distintiva e la rinomanza raggiunta a opera dell'Operatore, il quale si impegna a tal fine a fornire tempestivamente a OF tutto il materiale e le informazioni utili per la corretta rappresentazione dei Segni Distintivi sul Sito stesso.

3.6. Eventuali contestazioni di violazione di diritti di terzi derivanti dall'uso dei Segni Distintivi sul Sito saranno gestite direttamente dall'Operatore, il quale si impegna a manlevare e tenere indenne OF da qualsiasi pregiudizio giuridico e/o economico dovesse derivargli da iniziative giudiziarie intraprese dai terzi.

## 4. Modalità di recesso

4.1. Ciascun Operatore avrà il diritto di recedere liberamente dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a OF a mezzo PEC e con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

4.2. Eventuali modifiche alle T&C verranno comunicate da OF all'Operatore a mezzo PEC, 15 (quindici) giorni prima che le stesse diventino efficaci. L'Operatore ha il diritto di recedere dal Contratto con OF prima della scadenza del termine di preavviso di 15 (quindici) giorni inviando una comunicazione ad OF a mezzo PEC entro il predetto termine.

4.3. Il termine di preavviso di cui al paragrafo 4.2 non si applica quando OF:

- a) è tenuto ad adempiere a un obbligo normativo o regolamentare che gli impone di modificare i suoi termini e le sue condizioni in un modo che non consente di rispettare il periodo di preavviso di cui al paragrafo 4.2;
- b) deve modificare in via eccezionale i propri termini e condizioni per far fronte a un pericolo imprevisto e imminente connesso alla difesa dei servizi di intermediazione online, dei suoi consumatori/utenti finali o di altri utenti commerciali da frodi, *malware*, *spam*, violazioni dei dati o rischi per la sicurezza informatica.

## 5. Posizionamento

5.1. I principali parametri che determinano il posizionamento delle offerte commerciali degli Operatori - mostrate all'interno di specifiche *card* sul Sito, a seguito del *check* di copertura positivo - sono di seguito indicati:

### A. Per i c.d. *cluster* A e B (o anche detti "Aree Nere")

Quando l'indirizzo inserito in fase di *check* di copertura rientra nelle Aree Nere, la selezione mostra le offerte commerciali secondo il seguente ordine di posizionamento:

1. le prime 8 posizioni sono riservate alle *card* degli Operatori che hanno inviato a OF il maggior numero di ordini nei 3 mesi solari precedenti (c.d. "Criterio delle Vendite Realizzate"). Le offerte commerciali dei suddetti 8 Operatori vengono mostrate in ordine alfabetico in riferimento al nome dell'Operatore. L'ordine del posizionamento viene aggiornato con cadenza trimestrale;
2. le successive posizioni (dal 9° posto incluso in poi) mostrano le offerte commerciali in ordine decrescente di volume di *cl/c* ricevuti nei due mesi solari precedenti, in riferimento al comune inserito (c.d. "Criterio di Percentuale di *cl/c*"). L'ordine del posizionamento viene aggiornato con cadenza bimestrale;
3. le restanti posizioni mostrano le *card* in cui non è stata pubblicata alcuna offerta commerciale da parte dell'Operatore, in ordine decrescente di volume di *cl/c* ricevuti nei due mesi solari precedenti, in riferimento al comune inserito (c.d. "Criterio di Percentuale di *cl/c*"). L'ordine del posizionamento viene aggiornato con cadenza bimestrale.

### B. Per i c.d. *cluster* C e D e le c.d. Aree Italia a 1 Giga (rispettivamente, anche "Aree Bianche" o "Aree Grigie Finanziate")

Quando l'indirizzo inserito in fase di *check* di copertura rientra nelle Aree Bianche e/o nelle Aree Grigie Finanziate, la selezione mostra le offerte commerciali secondo il seguente ordine di posizionamento:

1. le *card* degli Operatori (sia quelle compilate con l'offerta commerciale, sia quelle senza offerta) vengono mostrate in ordine decrescente di volume di *cl/c* ricevuti nei due mesi solari precedenti, in riferimento al comune inserito (c.d. "Criterio di Percentuale di *cl/c*"). L'ordine di posizionamento viene aggiornato con cadenza bimestrale.

**Tra i parametri non figura la possibilità di influire sul posizionamento a fronte di un corrispettivo versato direttamente o indirettamente dall'Operatore.**

5.2. I motivi dell'importanza relativa di tali parametri principali rispetto ad altri parametri sono di seguito indicati:

- i) rispetto al criterio n. 1 di cui alla lett. A del precedente articolo 5.1, il motivo risiede nel garantire maggiore visibilità, per il tramite di un posizionamento migliore, agli Operatori che, nell'offrire i propri servizi di telecomunicazione sulla Rete OF, inviano un quantitativo maggiore di ordini a OF, in conseguenza della vendita dei relativi servizi di telecomunicazioni ai consumatori/utenti finali;
- ii) rispetto ai punti n. 2 e 3 della lett. A e n. 1 della lett. B del precedente articolo 5.1, il motivo risiede nel garantire maggiore visibilità, per il tramite di un posizionamento migliore, agli Operatori che hanno più successo tra i consumatori/utenti finali risultando le relative *card* quelle con il volume maggiore di *cl/c*.

## 6. Prodotti e servizi accessori

6.1. OF non offre ai consumatori/utenti finali prodotti e servizi accessori, inclusi prodotti finanziari, tramite il Servizio.

## 7. Trattamento differenziato

7.1. OF non fornisce (né direttamente, né indirettamente) prodotti o servizi ai consumatori tramite il Servizio. Non vi è alcun trattamento differenziato fra gli Operatori riguardo ai servizi da questi offerti ai consumatori/utenti finali attraverso il Sito.

## 8. Accesso ai dati

8.1. Si forniscono, di seguito, opportune indicazioni in ordine all'accesso, tecnico e contrattuale, o alla mancanza di tale accesso, da parte della Società e/o dell'Operatore ai dati personali o ad altri dati, o a entrambi, forniti dall'Operatore stesso o dai consumatori/utenti finali per l'uso del Servizio o generati tramite la fornitura del Servizio.

### 8.2. Accesso ai dati da parte della Società e condivisione con terzi

Per la Società:

- a) **è possibile** accedere, alle condizioni di seguito indicate, alle seguenti categorie di dati, che l'Operatore o i consumatori/utenti finali forniscono per l'uso del Servizio o che sono generati tramite la fornitura di tale Servizio:

<b>Categorie di dati</b>	<b>Condizioni</b>
Informazioni di Contatto dell'Operatore (secondo quanto disciplinato nel Contratto).	Sottoscrizione, da parte dell'Operatore, del Contratto e delle presenti T&C.
Informazioni inerenti la <i>card</i> /offerta commerciale (secondo quanto disciplinato nel Contratto) quali: - Marchio; - link diretto al sito internet dell'Operatore; - comuni di vendibilità ove l'Operatore offre i propri servizi di comunicazione elettronica sulla Rete OF; - titolo, sottotitolo, prezzo (IVA inclusa o esclusa), descrizione dell'offerta e data di fine validità della stessa.	Inserimento su ARO, da parte dell'Operatore, delle informazioni riferibili alle offerte commerciali, ai sensi di quanto previsto dal Contratto.
Numero di <i>cl/c</i> ottenuti dall'Operatore rispetto a una determinata <i>card</i> riferibile a una specifica offerta commerciale dell'Operatore stesso.	Inserimento, da parte dell'Operatore, dei requisiti minimi riferibili alle offerte commerciali, ai sensi di quanto previsto dal Contratto.

- b) **non è possibile** accedere alle seguenti categorie di dati, che l'Operatore o i consumatori/utenti finali forniscono per l'uso del Servizio o che sono generati tramite la fornitura di tale Servizio:

<b>Categorie di dati</b>	<b>Condizioni</b>
Dati personali dei consumatori/utenti finali	Nessuna

- c) **non è possibile** condividere con terzi dati personali o altri dati, o entrambi, che l'Operatore o i consumatori/utenti finali forniscono per l'uso del Servizio o generati tramite la fornitura del Servizio.

### 8.3. Accesso ai dati da parte dell'Operatore

Per l'Operatore:

- a) **è possibile** accedere, alle condizioni di seguito indicate, alle seguenti categorie di dati, da lui forniti in relazione all'uso dell'Operatore stesso del Servizio o generati tramite la fornitura di tale Servizio o forniti dai consumatori/utenti finali dei servizi dell'Operatore:

<b>Categorie di dati</b>	<b>Forma aggregata</b>	<b>Condizioni</b>
Informazioni di Contatto dell'Operatore stesso (secondo quanto disciplinato nel Contratto).	No	Richiesta da parte dell'Operatore di accedere a tali dati.
Informazioni inerenti la <i>card</i> /offerta commerciale (secondo quanto disciplinato nel Contratto) quali: - Marchio; - link diretto al sito internet dell'Operatore; - comuni di vendibilità ove l'Operatore offre i propri servizi di comunicazione elettronica sulla Rete OF;	No	Accesso ad ARO (secondo quanto disciplinato dal Contratto).

titolo, sottotitolo, prezzo (IVA inclusa o esclusa), descrizione dell'offerta e data di fine validità della stessa.		
Numero di <i>click</i> ottenuti dall'Operatore rispetto a una determinata <i>card</i> riferibile a una specifica offerta commerciale dell'Operatore stesso.	Sì	Richiesta da parte dell'Operatore di accedere a tali dati, restando inteso che ciascun Operatore potrà avere accesso unicamente al numero di <i>click</i> ottenuti che siano riferibili ad una propria <i>card</i> /offerta commerciale.

- b) **non è possibile** accedere alle seguenti categorie di dati, da lui forniti in relazione all'uso dell'Operatore del Servizio o generati tramite la fornitura di tale Servizio o forniti dai consumatori/utenti finali dei servizi dell'Operatore:
- **Categorie di dati**
    - Dati personali dei consumatori/utenti finali

#### 8.4. **Disponibilità di accesso ai dati alla cessazione del rapporto contrattuale**

**NON è possibile** l'accesso ai dati forniti o generati dall'Operatore e conservati dal Sito quando cessa il rapporto contrattuale tra la Società e l'Operatore.

### 9. **Sistema interno di gestione dei reclami per gli Operatori**

9.1. Il sistema di gestione dei reclami è gratuito e improntato ai principi di trasparenza e parità di trattamento.

9.2. L'Operatore può ricorrere al sistema di gestione dei reclami in caso di:

- a) presunta inadempienza, da parte della Società, degli obblighi stabiliti dal Regolamento P2B con conseguenze per l'Operatore che presenta un reclamo (il "**Reclamante**");
- b) problemi tecnologici persistenti nel tempo che si ricollegano direttamente alla fornitura dei Servizi con conseguenze per il Reclamante;
- c) misure o comportamenti adottati dalla Società direttamente connessi alla fornitura dei Servizi con conseguenze per il Reclamante.

9.3. Il sistema di gestione dei reclami è aperto a tutti gli Operatori che utilizzano il Servizio, ivi inclusi gli Operatori il cui utilizzo dei Servizi possa essere stato limitato, sospeso o cessato. In tal caso, nell'ambito del processo interno di gestione dei reclami l'Operatore ha facoltà di chiarire i fatti e le circostanze che hanno determinato l'azione di limitazione, sospensione o cessazione del Servizio da parte della Società.

9.4. La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste dalla Società per un'efficace gestione dei reclami ricevuti.

#### **Ricezione del reclamo**

I reclami, per poter essere gestiti all'interno della presente procedura ed essere trattati secondo le modalità riportate, devono essere formulati per iscritto attraverso una delle seguenti modalità:

- Inviando una *e-mail* all'indirizzo *mail* dedicato: [reclami\\_offerteoperatori@openfiber.it](mailto:reclami_offerteoperatori@openfiber.it);

All'Operatore verrà comunicata l'avvenuta presa in carico della segnalazione all'indirizzo *e-mail* indicato nella richiesta. La comunicazione riporterà gli estremi necessari per l'identificazione della pratica.

#### **Registrazione nel Registro Reclami e gestione operativa del reclamo**

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'acquisizione del reclamo, il Responsabile del Procedimento ha il compito di rilevare tutti i dati necessari per la corretta registrazione di ogni singolo reclamo nell'apposito Registro Reclami e di avviare la procedura.

Nel Registro Reclami, tenuto in formato elettronico, vengono annotati:

- i dati generali del reclamo:
  - a. codice progressivo per anno
  - b. data di ricezione
  - c. data di chiusura definitiva
- i dati del soggetto che ha inviato il reclamo:
  - a. nome e cognome/denominazione
  - b. contatto del mittente del reclamo (telefono, fax o e-mail)
  - c. natura della controversia (oggetto del reclamo e motivazioni)
- i dati della risorsa che ha gestito il reclamo;
- l'esito del reclamo:
  - a. le motivazioni di accettazione/rigetto del reclamo;
  - b. l'esito finale del reclamo (Accolto/Rigettato);

Al termine della compilazione del punto "c. natura della controversia (oggetto del reclamo e motivazioni)" del Registro Reclami il Responsabile della Procedimento provvederà tempestivamente:

- ad inviare al Reclamante la comunicazione di attivazione della procedura di gestione dello stesso.
- ad avviare la fase istruttoria.

#### **Istruttoria**

Entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla compilazione del Registro Reclami, il Responsabile del Procedimento verifica le motivazioni del reclamo sulla base della documentazione ricevuta, contatta i referenti interni a OF, in base alla natura del reclamo, per verificare la fondatezza o l'infondatezza dello stesso, e se necessario richiede l'avvio di specifiche iniziative per la risoluzione; infine, produce una relazione conclusiva nella quale:

- a. esprime un giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza;
- b. indica l'esito finale del reclamo (*i.e.* "accolto"/"rigettato");
- c. nell'ipotesi in cui sia fondato, indica le iniziative che OF si impegna ad assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;

d. se il reclamo è ritenuto infondato, indica le motivazioni del rigetto.

e. predisporre la risposta definitiva da trasmettere al Reclamante.

La relazione conclusiva viene inserita dal Responsabile del Procedimento nel Registro Reclami.

Entro 10 (dieci) giorni dall'aggiornamento del Registro Reclami, il Responsabile del Procedimento notifica l'esito dell'istruttoria con comunicazione conclusiva inoltrata al mittente del reclamo.

Con l'esito del reclamo - sarà comunicata anche la possibilità di risoluzione extragiudiziale della controversia attraverso la mediazione (v. successivo paragrafo 10) e, comunque, la possibilità di adire l'autorità giudiziaria.

## **Sistema di gestione dei reclami, mediazione e azione giudiziaria**

L'utilizzo del sistema di gestione dei reclami non pregiudica il diritto di promuovere un'azione giudiziaria, sia per gli Operatori sia per la Società, né la possibilità di accedere alla di mediazione, in qualsiasi momento durante o dopo il processo di gestione dei reclami.

## **Reportistica dei reclami trattati**

La Società, consapevole della opportunità che i terzi siano adeguatamente informati sulle modalità con le quali i reclami da essi presentati saranno esaminati, provvede a pubblicare attraverso il Sito specifiche informative sul funzionamento e sull'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami, nonché ad aggiornarle almeno una volta all'anno o in caso si rendano necessarie modifiche significative.

Nell'ambito di tali informative saranno indicati il numero totale di reclami presentati, le principali tipologie di reclami, il tempo mediamente necessario per trattarli e dati aggregati relativi all'esito dei reclami.

## **10. Mediazione**

10.1. Sono di seguito indicati i mediatori con i quali la Società è disposta a impegnarsi nel tentativo di raggiungere un accordo con gli Operatori sulla risoluzione extragiudiziale di controversie che insorgano questi ultimi nell'ambito del Servizio:

- a) un mediatore unico, nominato ai sensi del Regolamento di Mediazione di ADR CENTER. Il tentativo di mediazione, anche in videoconferenza, si svolgerà secondo il Regolamento di Mediazione di ADR CENTER. Tutti i riferimenti necessari a identificare e attivare il contatto con il mediatore sono reperibili nel sito web di ADR Center: <https://www.adrcenter.it>

Attraverso l'accesso al sito di ADR CENTER è possibile reperire anche le informazioni relative a:

- a) struttura, comprese le informazioni sui mediatori a disposizione per la risoluzione delle controversie, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
- b) descrizione dell'iter procedurale seguito per la mediazione;
- c) costi connessi alla mediazione e criteri generali di ripartizione tra le parti;
- d) durata media della mediazione;
- e) indicazione circa la possibilità che la procedura di risoluzione delle controversie venga svolta nella lingua delle T&C ovvero in lingua italiana su richiesta dell'Operatore;
- f) dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la mediazione.

- b) un mediatore unico, nominato ai sensi del Regolamento di Mediazione Civile e Commerciale della Camera Arbitrale di Milano. Il tentativo di mediazione, anche in videoconferenza, si svolgerà secondo il Regolamento di Mediazione Civile e Commerciale della Camera Arbitrale di Milano. Tutti i riferimenti necessari a identificare e attivare il contatto con il mediatore sono reperibili nel sito web della Camera Arbitrale di Milano: <https://www.camera-arbitrale.it/it/index.php>

Attraverso l'accesso al sito della Camera Arbitrale di Milano è possibile reperire anche le informazioni relative a:

- a) struttura, comprese le informazioni sui mediatori a disposizione per la risoluzione delle controversie, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
- b) descrizione dell'iter procedurale seguito per la mediazione;
- c) costi connessi alla mediazione e criteri generali di ripartizione tra le parti;
- d) durata media della mediazione;
- e) indicazione circa la possibilità che la procedura di risoluzione delle controversie venga svolta nella lingua delle T&C ovvero in lingua italiana su richiesta dell'Operatore;
- f) dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la mediazione.

10.2. Su richiesta dell'Operatore, prima di avviare la mediazione o durante la mediazione, la Società mette a disposizione dell'Operatore informazioni sul funzionamento e sull'efficacia della mediazione relativamente alle loro attività.

10.3. Gli Operatori possono proporre alla Società di ricorrere a un mediatore diverso o supplementare di loro scelta a cui ci si potrà rivolgere in caso si accordi con la Società stessa. In mancanza di accordo, ci si potrà rivolgere ai mediatori sopra indicati.

10.4. La Società e gli Operatori si impegnano in buona fede in tutti i tentativi di mediazione esperiti.

10.5. La Società sosterrà una parte dei costi totali della mediazione in ogni singolo caso, secondo le modalità di ripartizione dei costi proposta dal mediatore indicato.

10.6. Fermo restando che l'Operatore può esperire il reclamo in via preventiva attraverso il sistema interno di gestione dei reclami predisposto dalla Società (v. paragrafo 9), l'accesso alla mediazione non è condizionato al previo esperimento della procedura di reclamo e quindi è garantito anche come rimedio diretto.

10.7. Le Parti concordano che il ricorso alla mediazione cui al presente paragrafo non è obbligatorio e, pertanto, non rappresenta condizione di procedibilità di una eventuale domanda giudiziale, ma è una mera facoltà delle Parti al solo fine di evitare eventuali giudizi. Qualsiasi tentativo di raggiungere un accordo attraverso la mediazione non pregiudica il diritto, sia dell'Operatore sia della Società, di promuovere un'azione giudiziaria in qualsiasi momento prima, durante o dopo il processo di mediazione.

## **11. Legge applicabile e foro competente**

11.1. Le presenti T&C e il Contratto sono regolati dalla legge italiana e sono soggetti alla giurisdizione italiana.

# open fiber

11.2. Fermo restando quanto previsto al precedente art. 10.7, qualsiasi controversia dovesse tra loro insorgere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per l'interpretazione o l'esecuzione delle presenti T&C e del Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.