

# Condizioni Generali di Contratto

Servizi di Connettività e Telecomunicazioni

<b>Ragione sociale</b>	ARYEL S.R.L.
<b>Partita IVA</b>	04273730244
<b>Sede legale</b>	Via Cappuccini 19/A – 36015 – Schio (VI)
<b>PEC</b>	aryel@pec.it
<b>Sito web</b>	www.aryel.it

*Documento pubblico – redatto ai sensi del D.lgs. 259/2003, D.lgs. 206/2005, Delibera AGCOM n. 156/23/CONS e normativa vigente.*

Articolo 1 – Definizioni .....	3
Articolo 2 – Oggetto del Contratto .....	5
Articolo 3 – Struttura del Contratto .....	6
Articolo 4 – Conclusione del Contratto .....	7
Articolo 5 – Attivazione e Fornitura dei Servizi .....	8
Articolo 6 – Portabilità della Numerazione (SPP) .....	9
Articolo 7 – Corrispettivi e Modalità di Pagamento .....	10
Articolo 8 – Ritardo/Mancato Pagamento e Sospensione .....	11
Articolo 9 – Obblighi e Responsabilità di ARYEL SRL .....	12
Articolo 10 – Obblighi del Cliente .....	13
Articolo 11 – Assistenza Tecnica e Manutenzione .....	14
Articolo 12 – Sospensione del Servizio .....	15
Articolo 13 – Recesso .....	16
Articolo 14 – Risoluzione del Contratto .....	17
Articolo 15 – Variazioni Contrattuali e dei Servizi .....	18
Articolo 16 – Migrazione .....	19
Articolo 17 – Reclami, Conciliazione e Foro Competente .....	20
Articolo 18 – Proprietà Intellettuale .....	21
Articolo 19 – Trattamento dei Dati Personali .....	22
Articolo 20 – Comunicazioni .....	23
Articolo 21 – Apparati in Comodato d’Uso .....	24
Articolo 22 – Disposizioni Finali .....	25

## Articolo 1 – Definizioni

---

I termini riportati di seguito, ove usati con iniziale maiuscola, hanno il significato indicato. Le definizioni al singolare si intendono riferite anche al plurale e viceversa.

### **"Apparato"**

Il dispositivo (modem, router, gateway, o altro hardware) eventualmente fornito da ARYEL SRL al Cliente per la fruizione dei Servizi.

### **"Area Clienti" / "Portale Clienti"**

La piattaforma online accessibile al sito [login.aryel.it] tramite cui il Cliente gestisce il proprio contratto, visualizza le fatture, invia reclami e richiede assistenza.

### **"Carta dei Servizi"**

Il documento che definisce i diritti del Cliente, gli standard qualitativi e le procedure di tutela garantiti da ARYEL SRL, depositato presso AGCOM e disponibile sul sito.

### **"Cliente"**

La persona fisica o giuridica che sottoscrive il Contratto con ARYEL SRL per l'accesso ai Servizi. Si distingue tra:

- Cliente Consumatore: persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale (ai sensi dell'art. 3.1 lett. a) D.lgs. 206/2005);
- Cliente Professionale/Business: persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

### **"Codice di Migrazione"**

Il codice alfanumerico associato all'utenza del Cliente, necessario per trasferire il Servizio da un operatore all'altro.

### **"Condizioni Generali" / "CGC"**

Le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi.

### **"Contratto"**

L'insieme formato dalle presenti Condizioni Generali, dall'Offerta Commerciale, dalla Carta dei Servizi, dalla Policy di Utilizzo dei Servizi e dal Modulo d'Ordine.

### **"Credenziali"**

Login, password e altri dati di autenticazione forniti al Cliente per accedere all'Area Clienti e ai Servizi.

### **"Delibera AGCOM"**

I provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni applicabili ai Servizi, tra cui le delibere n. 156/23/CONS, 347/18/CONS, 9/23/CONS e s.m.i.

### **"Modulo d'Ordine"**

Il modulo cartaceo o elettronico con cui il Cliente formalizza la richiesta di attivazione del Servizio.

### **"Offerta Commerciale"**

Il documento che descrive le caratteristiche tecniche, le condizioni economiche e i termini del Servizio scelto dal Cliente, pubblicato su [www.aryel.it].

### **"Operatore di Accesso"**

Il soggetto proprietario o gestore dell'infrastruttura di rete tramite cui viene erogato il Servizio (es. TIM, Open Fiber, Fastweb, ecc.).

### **"Policy di Utilizzo"**

Il documento che definisce le regole di utilizzo accettabile dei Servizi (AUP – Acceptable Use Policy).

### **"Portabilità" / "SPP"**

Il servizio di Service Provider Portability che consente al Cliente di mantenere il proprio numero telefonico in caso di cambio operatore.

### **"Riduzione della Fornitura"**

Limitazione temporanea del Servizio che consente la sola navigazione a velocità ridotta e, per i Servizi Voce, l'accesso ai soli numeri di emergenza.

**"Servizi"**

I servizi di connettività a Internet da postazione fissa (FTTH, FTTC, FWA) e i Servizi Opzionali (es. Voce VoIP, IP fisso, Parental Control) offerti da ARYEL SRL.

**"Servizi Opzionali"**

Servizi aggiuntivi rispetto alla connettività base, attivabili su richiesta del Cliente e disciplinati dall'Offerta Commerciale.

**"Tabella di Trasparenza Tariffaria"**

Il documento con le condizioni economiche dell'Offerta, redatto sul modello AGCOM e pubblicato sul sito.

## Articolo 2 – Oggetto del Contratto

---

### 2.1 Prestazione principale

ARYEL SRL fornirà al Cliente i Servizi specificati nel Modulo d'Ordine, nei limiti della copertura tecnica disponibile, alle condizioni previste dal Contratto e nel rispetto degli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi.

### 2.2 Normativa di riferimento

Le presenti Condizioni sono redatte in conformità a:

- D.lgs. 259/2003 “Codice delle Comunicazioni Elettroniche” e s.m.i.;
- D.lgs. 206/2005 “Codice del Consumo” e s.m.i.;
- D.lgs. 70/2003 (commercio elettronico);
- L. 40/2007 (cd. “Bersani”);
- Delibere AGCOM applicabili ai servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.lgs. 196/2003 e s.m.i.

### 2.3 Prestazioni aggiuntive

Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente, a condizioni e corrispettivi da concordare separatamente.

## **Articolo 3 – Struttura del Contratto**

---

Il Contratto si compone dei seguenti documenti, che ne formano parte integrante e sostanziale, in ordine gerarchico:

1. Presenti Condizioni Generali di Contratto (CGC);
2. Offerta Commerciale selezionata dal Cliente e relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria;
3. Policy di Utilizzo dei Servizi (AUP);
4. Carta dei Servizi;
5. Modulo d'Ordine compilato e sottoscritto dal Cliente.

In caso di contrasto tra i documenti sopra elencati, prevale il documento con numerazione inferiore.

## Articolo 4 – Conclusione del Contratto

---

### 4.1 Formazione del Contratto

Il Contratto si intende concluso al verificarsi del primo dei seguenti eventi:

- Accettazione scritta del Modulo d'Ordine da parte di ARYEL SRL, comunicata al Cliente via e-mail o Area Clienti;
- Attivazione effettiva del Servizio, che può avvenire anche in modalità remota.

L'utilizzo del Servizio da parte del Cliente attesta l'integrale accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

### 4.2 Revoca della Proposta

Il Cliente può revocare il Modulo d'Ordine, senza dover fornire motivazione e senza costi, mediante comunicazione scritta a ARYEL SRL prima che il Contratto si sia perfezionato.

### 4.3 Condizione Risolutiva

Il Contratto è soggetto a condizione risolutiva in caso di impossibilità tecnica di erogare il Servizio, o qualora i costi di realizzazione del collegamento superino del 50% il preventivo iniziale. In tale ipotesi, ARYEL SRL ne darà tempestiva comunicazione al Cliente con rimborso integrale di eventuali somme anticipate.

### 4.4 Diniego di Conclusione

ARYEL SRL potrà rifiutare di concludere il Contratto qualora:

- il Cliente risulti inadempiente verso ARYEL SRL per precedenti rapporti contrattuali;
- il Cliente non fornisca idonea documentazione di identità, residenza, o qualità di rappresentante;
- il Cliente non fornisca, ove richieste, le garanzie previste;
- il Cliente risulti iscritto in elenchi di protesti o sottoposto a procedure concorsuali;
- sussistano motivi tecnici, organizzativi o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano l'attivazione.

### 4.5 Responsabilità del Cliente sulle informazioni

Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità ed esattezza delle informazioni e dei dati forniti nel Modulo d'Ordine, e ha l'obbligo di comunicare per iscritto entro 48 ore eventuali rettifiche o variazioni.

## Articolo 5 – Attivazione e Fornitura dei Servizi

---

### 5.1 Tempi di Attivazione

I Servizi saranno attivati da ARYEL SRL entro il termine massimo indicato nella Carta dei Servizi (di norma 180 giorni solari dall'ordine valido), salvo impedimenti oggettivi non imputabili a ARYEL SRL, ivi inclusi quelli dipendenti dall'Operatore di Accesso o dalla Pubblica Amministrazione.

La data di effettiva attivazione è comunicata al Cliente via e-mail. In caso di ritardo imputabile a ARYEL SRL sono previsti gli indennizzi automatici di cui alla Carta dei Servizi.

### 5.2 Aggiornamenti sullo Stato

Durante il periodo di lavorazione della pratica, ARYEL SRL invierà aggiornamenti sullo stato di avanzamento almeno ogni 15 giorni tramite Area Clienti, e-mail o SMS.

### 5.3 Verifica Compatibilità

Il Cliente dovrà verificare preventivamente la compatibilità dei propri dispositivi (centralini, interfonni, teleallarmi, smart box, telesoccorso, ecc.) con i Servizi di ARYEL SRL.

### 5.4 Fornitura degli Apparati

Gli Apparati possono essere: (a) forniti da ARYEL SRL a titolo di comodato d'uso; (b) acquistati dal Cliente secondo le modalità dell'Offerta Commerciale. ARYEL SRL si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati e di aggiornarli o sostituirli in qualsiasi momento, garantendo la continuità del Servizio.

### 5.5 Aggiornamenti Tecnologici

ARYEL SRL potrà effettuare aggiornamenti software e modifiche di configurazione alla propria rete e agli Apparati, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, senza che ciò comporti limitazioni d'uso per il Cliente.

### 5.6 Sospensione per Manutenzione

La fornitura potrà essere sospesa per manutenzione programmata, con preavviso di almeno 2 giorni. In caso di guasti alla rete, ARYEL SRL potrà intervenire senza preavviso, adoperandosi per il ripristino nel minor tempo possibile.

### 5.7 Parental Control

Il Cliente Consumatore può attivare gratuitamente il servizio di Parental Control per il filtraggio dei contenuti web non adatti ai minori, conformemente all'art. 7-bis D.L. 28/2020 e alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS. Il Cliente Business si impegna ad adottare le necessarie misure per limitare l'accesso dei minori ai contenuti inappropriati.

## **Articolo 6 – Portabilità della Numerazione (SPP)**

---

### **6.1 Diritto alla Portabilità**

Il Cliente può richiedere il mantenimento del proprio numero telefonico attivando il servizio di Service Provider Portability (SPP), prestato gratuitamente da ARYEL SRL, compatibilmente con la fattibilità tecnica. La richiesta va formulata contestualmente al Modulo d'Ordine.

### **6.2 Tempi di Attivazione SPP**

Il servizio di SPP sarà attivato entro circa 20 giorni lavorativi dall'inoltro della richiesta all'Operatore di Accesso, nel rispetto delle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS.

### **6.3 Codice di Migrazione**

Per l'attivazione dell'SPP il Cliente deve fornire il Codice di Migrazione rilasciato dall'operatore cedente. ARYEL SRL potrà, dietro espresso mandato del Cliente, gestire la comunicazione di recesso verso l'operatore precedente.

## **Articolo 7 – Corrispettivi e Modalità di Pagamento**

---

### **7.1 Corrispettivi**

I corrispettivi per i Servizi sono quelli indicati nell'Offerta Commerciale e nella Tabella di Trasparenza Tariffaria. I prezzi si intendono IVA inclusa salvo diversa indicazione.

### **7.2 Modalità di Fatturazione**

La fatturazione è effettuata con modalità anticipata o a canone periodico, secondo quanto previsto nell'Offerta. Le fatture sono inviate al Cliente tramite e-mail o Area Clienti.

### **7.3 Mezzi di Pagamento**

Il pagamento può essere effettuato tramite: addebito diretto SEPA (RID/SDD), bonifico bancario, carta di credito/debito, o altri metodi indicati nell'Offerta Commerciale. Per il Cliente Consumatore è disponibile almeno un metodo di pagamento gratuito.

### **7.4 Variazione dei Corrispettivi**

ARYEL SRL può modificare le condizioni economiche del Contratto dandone comunicazione al Cliente con preavviso di almeno 30 giorni. Se le modifiche sono peggiorative, il Cliente Consumatore ha diritto di recedere senza penali entro il termine del preavviso. Il Cliente che non recede si intende aver accettato le nuove condizioni.

### **7.5 Emissione delle Fatture**

Le fatture sono emesse in formato elettronico e disponibili nell'Area Clienti. Su richiesta, può essere prevista la spedizione cartacea, eventualmente soggetta a costo aggiuntivo indicato nel Listino.

## **Articolo 8 – Ritardo/Mancato Pagamento e Sospensione**

---

### **8.1 Messa in Mora**

In caso di mancato pagamento entro la scadenza, ARYEL SRL invierà al Cliente un sollecito scritto, assegnando un termine non inferiore a 7 giorni solari per il pagamento prima di procedere con la sospensione del Servizio.

### **8.2 Sospensione per Morosità**

Decorso inutilmente il termine di messa in mora, ARYEL SRL potrà sospendere il Servizio con un preavviso di almeno 24 ore, comunicato via e-mail o SMS. Durante la sospensione, il Cliente Consumatore potrà comunque effettuare chiamate di emergenza (ove tecnicamente possibile).

### **8.3 Riattivazione**

Il Servizio sarà riattivato entro 24 ore lavorative dall'avvenuto pagamento del debito, comprensivo di eventuali oneri di riattivazione indicati nel Listino.

### **8.4 Risoluzione per Morosità**

Qualora il ritardo nel pagamento superi 40 giorni solari dal termine di messa in mora, ARYEL SRL potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con diritto al risarcimento del danno e al recupero delle somme dovute.

## Articolo 9 – Obblighi e Responsabilità di ARYEL SRL

---

### 9.1 Obblighi Principali

ARYEL SRL si impegna a:

- Fornire i Servizi con diligenza professionale e nel rispetto degli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi;
- Comunicare al Cliente, con il dovuto preavviso, qualsiasi variazione contrattuale significativa;
- Garantire la disponibilità del Servizio di Assistenza Clienti nei giorni e negli orari indicati sul sito;
- Rispettare la normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR);
- Corrispondere gli indennizzi automatici previsti dalla Carta dei Servizi in caso di disservizi imputabili a ARYEL SRL.

### 9.2 Limitazioni di Responsabilità

ARYEL SRL non risponde per disservizi o interruzioni causati da:

- Cause di forza maggiore (calamità, eventi atmosferici eccezionali, atti terroristici, ecc.);
- Interventi dell'Operatore di Accesso o di altri operatori terzi titolari dell'infrastruttura di rete (es. Open Fiber, TIM, Fastweb, Fibercop, Eolo gestori di infrastruttura passiva). In tali casi, i disservizi non sono imputabili ad ARYEL SRL ai sensi del Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS, e non danno pertanto luogo agli indennizzi ivi previsti. ARYEL SRL non è responsabile dei tempi di intervento degli operatori terzi né delle loro modalità operative. Restano salvi gli obblighi di comunicazione e aggiornamento verso il Cliente di cui all'art. 11;
- Comportamenti illeciti o negligenti del Cliente o di terzi;
- Malfunzionamenti di dispositivi o software del Cliente;
- Manutenzioni programmate comunicate con il dovuto preavviso;
- Interventi dell'Autorità Giudiziaria o della Pubblica Amministrazione.

### 9.3 Registro LOG

ARYEL SRL mantiene un registro delle operazioni effettuate sul Contratto e sui Servizi (LOG), con valore probatorio in caso di controversia. Il Cliente può richiedere estratti del registro tramite l'Area Clienti.

## Articolo 10 – Obblighi del Cliente

---

Il Cliente si impegna a:

- Utilizzare i Servizi nel rispetto della Policy di Utilizzo (AUP) e della normativa vigente;
- Pagare i corrispettivi dovuti alle scadenze previste;
- Custodire le Credenziali di accesso con la massima diligenza e non cederle a terzi;
- Comunicare tempestivamente a ARYEL SRL qualsiasi variazione dei propri dati (indirizzo, e-mail, referente, ecc.) entro 15 giorni dal verificarsi della variazione;
- Non utilizzare gli Appareati forniti in comodato d'uso per scopi diversi dalla fruizione dei Servizi;
- Consentire l'accesso ai locali in caso di intervento tecnico concordato;
- Utilizzare dispositivi conformi agli standard europei e non compromettere l'integrità della rete;
- Non cedere, subaffittare o consentire a terzi l'utilizzo dei Servizi senza preventivo accordo scritto con ARYEL SRL.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo del Servizio e di tutte le comunicazioni effettuate tramite lo stesso, anche in caso di accesso da parte di terzi autorizzati.

## Articolo 11 – Assistenza Tecnica e Manutenzione

---

### 11.1 Canali di Assistenza

ARYEL SRL mette a disposizione del Cliente i seguenti canali di supporto:

- Area Clienti online: <https://login.aryel.it>
- Telefono: 04451631800 – orari: Lun-Ven 9:00-17:00
- E-mail/ticket: [assistenza@aryel.it](mailto:assistenza@aryel.it)
- PEC: [aryel@pec.it](mailto:aryel@pec.it)

### 11.2 Interventi Tecnici

ARYEL SRL garantisce la riparazione dei malfunzionamenti entro i termini indicati nella Carta dei Servizi (di norma 5 giorni lavorativi dalla segnalazione), salvo cause non imputabili a ARYEL SRL. In caso di superamento del termine sono previsti gli indennizzi a richiesta di cui alla Carta dei Servizi.

ARYEL SRL non effettuerà interventi di assistenza tecnica su infrastrutture di rete di proprietà di altri operatori, né su apparati di proprietà del Cliente non forniti da ARYEL SRL.

### 11.3 Guasti dipendenti dall'Operatore di Accesso

Nei casi in cui il malfunzionamento sia riconducibile all'infrastruttura di rete dell'Operatore di Accesso (es. Open Fiber, TIM, Fastweb, Fibercop, Eolo), ARYEL SRL si impegna a:

- Aprire il ticket di guasto verso l'Operatore di Accesso entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del disservizio da parte del Cliente, dandone conferma tramite Area Clienti o e-mail;
- Inviare al Cliente aggiornamenti sull'evoluzione del guasto in forma automatica, ove il sistema lo consenta, ovvero manualmente, con cadenza non superiore a 2 giorni lavorativi dalla segnalazione iniziale e per tutta la durata del disservizio;
- Comunicare la data di risoluzione stimata non appena disponibile da parte dell'Operatore di Accesso.

I termini di riparazione e i relativi indennizzi sono sospesi per l'intero periodo in cui il guasto è in carico all'Operatore di Accesso, in conformità con quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS.

## Articolo 12 – Sospensione del Servizio

---

ARYEL SRL può sospendere il Servizio, con comunicazione motivata, nei seguenti casi:

- Mancato pagamento dei corrispettivi (art. 8);
- Violazione grave della Policy di Utilizzo (AUP);
- Fornitura di informazioni false o fuorvianti;
- Utilizzo fraudolento o non autorizzato del Servizio;
- Ordine dell’Autorità Giudiziaria o Amministrativa;
- Interventi di manutenzione programmata (con preavviso di 2 giorni) o guasti tecnici urgenti.

La sospensione non esime il Cliente dall’obbligo di pagamento del canone fisso durante il periodo di morosità, salvo diverso accordo scritto.

## Articolo 13 – Recesso

---

### 13.1 Recesso del Cliente Consumatore

Il Cliente Consumatore ha diritto di recedere dal Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso (ai sensi del D.lgs. 206/2005, art. 52 ss.), senza penali e senza dover fornire alcuna motivazione.

Decorsi i 14 giorni, il Cliente Consumatore può recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni, da comunicare tramite Area Clienti, raccomandata A/R, PEC o e-mail. In caso di recesso prima del completamento del periodo minimo contrattuale di 24 mesi, sono dovuti:

- la restituzione degli Apparati forniti in comodato d'uso, pena l'addebito del relativo valore commerciale;
- i canoni mensili residui fino alla scadenza del periodo minimo, a titolo di recupero dei costi di attivazione anticipati e applicati in forma scontata all'avvio del contratto.

### 13.2 Recesso del Cliente Business

Il Cliente Professionale/Business può recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni, da comunicare per iscritto. In caso di recesso prima del completamento del periodo minimo contrattuale di 24 mesi, sono dovuti:

- la restituzione degli Apparati forniti in comodato d'uso, pena l'addebito del relativo valore commerciale;
- i canoni mensili residui fino alla scadenza del periodo minimo, a titolo di recupero dei costi di attivazione anticipati e applicati in forma scontata all'avvio del contratto.

### 13.3 Recesso di ARYEL SRL

ARYEL SRL può recedere dal Contratto con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo i casi di risoluzione per inadempimento di cui all'art. 14.

### 13.4 Effetti del Recesso

A seguito del recesso, ARYEL SRL fornirà gratuitamente il Codice di Migrazione entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, per consentire il trasferimento del Servizio ad altro operatore. Non sarà addebitato alcun costo di disattivazione ove il trasferimento avvenga entro 90 giorni solari dall'attivazione.

### 13.5 Riferimento alle condizioni economiche

I corrispettivi applicabili in caso di recesso anticipato, ivi inclusi i costi di attivazione anticipati indicati al comma 13.1 e 13.2, sono determinati con riferimento all'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente e alla relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria, disponibile su [[www.aryel.it/trasparenza-tariffaria.html](http://www.aryel.it/trasparenza-tariffaria.html)] e allegata al Contratto. Tale tabella riporta per ciascuna offerta i corrispettivi economici, i termini contrattuali e i costi di attivazione applicati in forma scontata all'avvio del rapporto contrattuale.

## Articolo 14 – Risoluzione del Contratto

---

ARYEL SRL potrà risolvere il Contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con effetto immediato, previa comunicazione scritta, nei seguenti casi:

- Mancato pagamento oltre 40 giorni dalla messa in mora;
- Utilizzo del Servizio per attività illecite o in violazione grave della Policy di Utilizzo;
- Fornitura di dati falsi o fraudolenti in fase contrattuale;
- Perdita dei requisiti soggettivi del Cliente (es. fallimento, liquidazione giudiziale, ecc.);
- Impossibilità tecnica definitiva di erogare il Servizio.

In caso di risoluzione per inadempimento del Cliente, ARYEL SRL si riserva il diritto al risarcimento del danno e alla restituzione degli Apparatì entro 30 giorni.

## **Articolo 15 – Variazioni Contrattuali e dei Servizi**

---

### **15.1 Variazioni da parte di ARYEL SRL**

ARYEL SRL si riserva il diritto di modificare il Contratto, i Servizi e le condizioni economiche, comunicandolo al Cliente con preavviso di almeno 30 giorni. Le variazioni peggiorative per il Cliente Consumatore attribuiscono il diritto di recesso senza penali.

### **15.2 Variazioni richieste dal Cliente**

Il Cliente può richiedere variazioni tecnologiche, integrazioni o modifiche ai Servizi tramite Area Clienti o comunicazione scritta. La richiesta può essere inoltrata solo da Clienti in regola con i pagamenti. ARYEL SRL comunicherà l'esito entro 30 giorni. Alcune variazioni potrebbero comportare costi aggiuntivi indicati nel Listino.

### **15.3 Trasloco**

In caso di trasloco del Cliente, ARYEL SRL procederà al trasferimento del Servizio presso la nuova sede, previa verifica di fattibilità tecnica, applicando i costi e i tempi indicati nel Listino e nel Modulo Trasloco. Qualora il trasferimento non sia tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere senza penali.

## Articolo 16 – Migrazione

---

Il Cliente ha il diritto di trasferire il proprio Servizio da ARYEL SRL verso un altro operatore (migrazione “outgoing”) o da un altro operatore verso ARYEL SRL (migrazione “incoming”), secondo le procedure stabilite dall’AGCOM.

ARYEL SRL si impegna a garantire la continuità del Servizio durante le procedure di migrazione, collaborando con l’operatore cedente/ricevente e rispettando i tempi regolamentari. In caso di ritardo imputabile a ARYEL SRL sono previsti gli indennizzi a richiesta di cui alla Carta dei Servizi.

## Articolo 17 – Reclami, Conciliazione e Foro Competente

---

### 17.1 Reclami

Il Cliente può presentare reclami tramite:

- Area Clienti: <https://login.aryel.it>
- E-mail: [assistenza@aryel.it](mailto:assistenza@aryel.it)
- PEC: [aryel@pec.it](mailto:aryel@pec.it)

ARYEL SRL si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro 45 giorni dalla ricezione. In caso di mancata risposta entro tale termine è previsto un indennizzo come da Carta dei Servizi.

### 17.2 Procedura di Conciliazione

In caso di controversia non risolta tramite reclamo, il Cliente ha il diritto di ricorrere alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR/ODR) previste dalla Delibera AGCOM n. 194/23/CONS, quali il Corecom o altri organismi accreditati. Il ricorso alla procedura di conciliazione è condizione di procedibilità per l'eventuale azione giudiziaria.

### 17.3 Foro Competente

Per i Clienti Consumatori, il foro competente è quello del luogo di residenza o domicilio del Cliente (ai sensi del D.lgs. 206/2005). Per i Clienti Business, il foro competente è quello di Vicenza, con esclusione di qualsiasi altro foro.

## **Articolo 18 – Proprietà Intellettuale**

---

Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al software, ai sistemi, ai marchi e ai contenuti messi a disposizione da ARYEL SRL nell'ambito della fornitura dei Servizi rimangono di esclusiva proprietà di ARYEL SRL o dei rispettivi titolari. Al Cliente è concessa una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, limitata alla durata del Contratto e finalizzata esclusivamente alla fruizione dei Servizi.

## Articolo 19 – Trattamento dei Dati Personali

---

Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. ARYEL SRL agisce in qualità di Titolare del Trattamento.

I dati sono raccolti per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del Contratto (attivazione e gestione del Servizio, fatturazione, assistenza, adempimenti legali), nonché, previo consenso, per finalità di marketing e profilazione. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito [www.aryel.it](http://www.aryel.it) e viene indicata al Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto.

Il Cliente ha il diritto di accedere, rettificare, cancellare, limitare o portare i propri dati personali, nonché di opporsi al trattamento, contattando ARYEL SRL all'indirizzo [assistenza@aryel.it](mailto:assistenza@aryel.it).

## **Articolo 20 – Comunicazioni**

---

Tutte le comunicazioni tra le Parti avvengono preferibilmente tramite Area Clienti o PEC. Sono valide anche le comunicazioni via e-mail agli indirizzi indicati nel Contratto, tramite raccomandata A/R, o via SMS per notifiche urgenti.

Il Cliente è tenuto a mantenere aggiornati i propri recapiti (e-mail, telefono, indirizzo). ARYEL SRL non risponde per mancata ricezione di comunicazioni dovuta a dati non aggiornati dal Cliente.

## **Articolo 21 – ApparatI in Comodato d'Uso**

---

### **21.1 Condizioni del Comodato**

Gli ApparatI forniti da ARYEL SRL a titolo di comodato d'uso restano di proprietà di ARYEL SRL. Il Cliente si impegna a:

- Utilizzare gli ApparatI esclusivamente per la fruizione dei Servizi;
- Conservarli con la diligenza del buon padre di famiglia;
- Non manometterli, modificarli o cederne l'uso a terzi;
- Segnalare tempestivamente qualsiasi guasto o anomalia.

### **21.2 Responsabilità per danni**

Il Cliente è responsabile dei danni agli ApparatI causati da utilizzo improprio, negligenza o dolo. In tali casi ARYEL SRL avrà diritto al rimborso del costo di sostituzione.

### **21.3 Restituzione**

Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, il Cliente è tenuto a restituire gli ApparatI in comodato entro 30 giorni dalla comunicazione di cessazione, nelle stesse condizioni di consegna (salvo il normale deperimento). In caso di mancata restituzione, ARYEL SRL addebiterà al Cliente il valore commerciale dell'Apparato.

## **Articolo 22 – Disposizioni Finali**

---

### **22.1 Legge applicabile**

Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

### **22.2 Nullità parziale**

L'eventuale nullità o inefficacia di singole clausole non comporta la nullità dell'intero Contratto; le clausole nulle saranno sostituite da quelle di legge applicabili.

### **22.3 Modifiche al Contratto**

Qualsiasi modifica al Contratto deve essere effettuata per iscritto e concordata tra le Parti. Le modifiche unilaterali di ARYEL SRL sono disciplinate dall'art. 15.

### **22.4 Promozioni e Sconti**

Le promozioni e gli sconti applicati al Contratto sono regolati dall'Offerta Commerciale e non sono cumulabili salvo diversa indicazione. ARYEL SRL si riserva il diritto di revocare o modificare le promozioni con preavviso adeguato.

### **22.5 Documenti contrattuali**

Il Contratto è redatto in lingua italiana. I documenti contrattuali sono messi a disposizione del Cliente nella loro versione aggiornata sul sito [www.aryel.it](http://www.aryel.it) e nell'Area Clienti.

ARYEL SRL

# Policy di Utilizzo dei Servizi

Acceptable Use Policy (AUP) – Servizi di Connettività

<b>Società</b>	ARYEL SRL
<b>Riferimento normativo</b>	D.lgs. 259/2003 – D.lgs. 70/2003 – Reg. UE 2022/2065 (DSA) – GDPR

*La presente Policy di Utilizzo dei Servizi (di seguito “AUP”) disciplina le regole di utilizzo accettabile dei Servizi erogati da ARYEL SRL. La mancata ottemperanza a questa AUP comporta l’immediata sospensione o interruzione del Servizio in conformità con le Condizioni Generali di Contratto.*

## 1. Premesse e Ambito di Applicazione

---

La presente AUP si applica a tutti i Clienti – sia Consumatori che Professionali/Business – che accedono ai Servizi di ARYEL SRL, indipendentemente dalla tipologia di offerta sottoscritta e dalla modalità di accesso.

L'accettazione della presente AUP, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto, è condizione necessaria per la fruizione dei Servizi. L'utente è responsabile del rispetto di questa AUP da parte di chiunque acceda ai Servizi tramite la propria connessione o il proprio account, compresi eventuali collaboratori, dipendenti o terzi autorizzati.

La presente AUP è redatta in conformità al Regolamento Digital Services Act (Reg. UE 2022/2065) e alla normativa italiana e comunitaria vigente.

## 2. Attività Vietate

---

È vietato l'uso della rete e dei Servizi di ARYEL SRL per porre in essere, favorire o promuovere comportamenti contrari alla normativa vigente, abusivi o irresponsabili. Sono vietati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti comportamenti:

### 2.1 Accessi e sicurezza

- L'accesso non autorizzato a dati, sistemi o reti altrui, inclusi i tentativi di testare la vulnerabilità di sistemi senza esplicita autorizzazione del proprietario;
- La violazione di misure di sicurezza o di autenticazione di sistemi terzi;
- L'intercettazione non autorizzata di comunicazioni altrui;
- L'utilizzo di strumenti di anonimizzazione del traffico (es. TOR, anonymizer) che impediscano l'identificazione dell'utente ai sensi della normativa vigente;
- L'accesso ai Servizi da reti non affidabili o mediante strumenti di anonimizzazione.

### 2.2 Contenuti illeciti e dannosi

- La pubblicazione, trasmissione, distribuzione o memorizzazione di contenuti pedopornografici, in violazione della L. 269/1998 e successive modificazioni;
- La diffusione di contenuti che incitano all'odio, alla violenza, al razzismo, al fanatismo religioso o al terrorismo;
- La pubblicazione di contenuti diffamatori, calunniosi o lesivi dell'onore e della reputazione altrui;
- La distribuzione di contenuti pornografici senza il rispetto delle normative vigenti sulla verifica dell'età dei destinatari;
- La creazione di situazioni di pericolo per la sicurezza delle persone o la salute pubblica;
- Il riferimento o la promozione di gioco d'azzardo illegale, traffico di sostanze stupefacenti, traffico d'armi.

### 2.3 Frodi e crimini informatici

- La realizzazione o il tentativo di frode informatica di qualsiasi tipo;
- La creazione e distribuzione di campagne di phishing, spam o messaggi indesiderati di massa;
- Il furto di identità o l'utilizzo fraudolento di dati personali di terzi;
- La distribuzione di malware, virus, worm, ransomware, spyware, adware non autorizzato o qualsiasi altro software dannoso;
- L'elusione di sistemi di sicurezza o la compromissione dell'integrità di reti altrui;
- La raccolta non autorizzata di indirizzi e-mail, nomi o altri identificativi (es. spidering, harvesting).

### 2.4 Violazioni della proprietà intellettuale

- Il download, la pubblicazione, la distribuzione o la copia non autorizzata di opere protette da diritto d'autore (testi, musica, software, immagini, video, ecc.) in violazione delle leggi sul copyright;
- La violazione di marchi registrati, brevetti o altri diritti di proprietà industriale altrui.

### 2.5 Violazioni della privacy e del GDPR

- Il trattamento di dati personali di terzi in modo illecito o in violazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- La raccolta o l'utilizzo di informazioni personali di terzi senza la necessaria autorizzazione o base giuridica;
- L'utilizzo del Servizio per la distribuzione di software che raccolga o trasmetta fraudolentemente informazioni sugli utenti.

**⚠ Attenzione: Conseguenze delle violazioni**

- Le violazioni della presente AUP possono comportare la sospensione immediata del Servizio.
- Nei casi più gravi, ARYEL SRL si riserva di risolvere il Contratto e di segnalare le violazioni alle autorità competenti.
- Il Cliente rimane responsabile di tutti i danni causati a ARYEL SRL e a terzi in conseguenza delle violazioni.

### 3. Utilizzo delle Risorse di Rete e di Sistema

---

Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio in modo tale da interferire con il normale funzionamento della rete di ARYEL SRL o con la qualità del Servizio degli altri utenti.

In particolare, è vietato:

- Utilizzare software o applicazioni che saturino per tempi prolungati la capacità prestazionale della rete, del sistema disco o della CPU su piattaforma condivisa (es. cloud, hosting, posta elettronica), salvo per i servizi offerti in forma dedicata con garanzia del 100%;
- Connettere apparecchiature difettose, non omologate secondo gli standard europei o che presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete;
- Utilizzare lo spazio web eventualmente incluso nel Servizio come mero repository di file, filmati o materiale scaricabile, invece che come spazio per la pubblicazione del sito web;
- Rivendere l'accesso ai Servizi a terzi senza preventiva autorizzazione scritta di ARYEL SRL.

ARYEL SRL si riserva il diritto di richiedere al Cliente di ripristinare un livello di utilizzo normale qualora l'utilizzo non conforme configga, a insindacabile giudizio di ARYEL SRL, con la qualità del Servizio degli altri utenti.

## 4. E-mail Commerciali e Comunicazioni di Massa

---

È vietata la diffusione di messaggi commerciali (e-mail, newsletter, SMS) tramite i Servizi di ARYEL SRL a meno che non siano rispettate tutte le seguenti condizioni:

- I destinatari abbiano prestato il loro previo consenso libero, specifico e documentato a ricevere comunicazioni commerciali (opt-in), salvo i casi normativamente previsti (soft spam);
- Le procedure di raccolta del consenso garantiscano che la persona che ha prestato il consenso sia il titolare dell'indirizzo e-mail ricevente;
- Il Cliente conservi la prova del consenso in una forma verificabile, da produrre entro 72 ore da una richiesta di ARYEL SRL;
- Siano applicate procedure che consentano ai destinatari di revocare il consenso in qualsiasi momento (es. link di disiscrizione nel corpo dell'e-mail), con obbligo di ottemperanza entro 48 ore dalla revoca;
- Il mittente dell'e-mail sia sempre chiaramente identificabile e visibile nel corpo del messaggio o nell'intestazione "Da".

### 4.1 Limiti quantitativi

Non è consentito inviare, attraverso i server SMTP di ARYEL SRL, messaggi e-mail di contenuto analogo a più di 150 destinatari per singolo invio. Per il servizio PEC il limite è di 500 destinatari. Le trasmissioni di massa sono limitate a 8.000 destinatari al giorno; per volumi superiori è necessario contattare il supporto di ARYEL SRL.

I tentativi di aggirare questi limiti mediante la creazione di più account o altri metodi sono considerati violazione della presente AUP.

## **5. Test di Vulnerabilità e Sicurezza**

---

Il Cliente non può in alcun modo tentare di esaminare, penetrare o testare la vulnerabilità della rete o dei sistemi di ARYEL SRL, né violare le relative misure di sicurezza, sia con tecniche passive che invasive, senza l'espresso consenso scritto di ARYEL SRL.

Analogamente, è vietato effettuare tali attività – tramite i Servizi di ARYEL SRL – nei confronti di reti, sistemi o infrastrutture di terzi, senza il loro esplicito consenso scritto.

## 6. Newsgroup, Forum e Altre Reti

---

Il Cliente prende atto e accetta che i contenuti dei messaggi pubblicati su qualsiasi bacheca elettronica, chat di gruppo, forum, newsgroup (es. USENET), IRC o altri spazi di discussione accessibili tramite i Servizi di ARYEL SRL sono soggetti al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Il Cliente si impegna a rispettare le regole di qualsiasi altro network o circuito cui acceda o partecipi utilizzando i Servizi di ARYEL SRL, nonché le norme di buon uso delle risorse di rete comunemente definite "Netiquette".

## 7. Contenuti Offensivi e Inappropriati

---

È vietato pubblicare, trasmettere o memorizzare su o tramite la rete e le infrastrutture di ARYEL SRL qualsiasi contenuto che:

- Costituisca, raffiguri, favorisca o promuova la pedopornografia, il razzismo, il fanatismo o il terrorismo;
- Sia eccessivamente violento, inciti alla violenza, contenga minacce, molestie o espressioni di odio (hate speech);
- Sia sleale o ingannevole verso i consumatori, inclusi catene di Sant'Antonio e schemi Ponzi/piramidali;
- Sia diffamatorio o violi la privacy altrui;
- Metta a rischio la sicurezza delle persone, la salute pubblica o la sicurezza nazionale;
- Divulghi segreti commerciali o informazioni riservate altrui;
- Violi il diritto d'autore, i marchi, i brevetti o altri diritti di proprietà intellettuale;
- Sia altrimenti illecito o solleciti comportamenti illeciti nelle giurisdizioni applicabili.

Per "contenuto pubblicato o trasmesso" si intende qualsiasi tipo di comunicazione che si avvalga della rete di ARYEL SRL: pagine web, e-mail, chat, post sui social media, streaming e qualsiasi altra modalità di trasmissione.

## 8. Materiale Protetto da Copyright

---

È vietato l'uso della rete di ARYEL SRL per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo opere di testo, musica, software, arte, immagini, video o altri contenuti protetti dal diritto d'autore, ad eccezione dei casi in cui:

- Si sia espressamente autorizzati dal titolare del diritto d'autore;
- L'utilizzo sia altrimenti consentito dalle vigenti leggi sul copyright nella giurisdizione pertinente (es. utilizzo per scopi didattici o di ricerca nei limiti di legge).

## 9. Gestione delle Segnalazioni di Violazione

---

In conformità al Regolamento Digital Services Act (Reg. UE 2022/2065), tutti gli utenti possono segnalare possibili violazioni dell'AUP o contenuti illeciti rilevati tramite i Servizi di ARYEL SRL.

### 9.1 Come segnalare

Le segnalazioni devono essere inviate tramite:

- Il canale dedicato nell'Area Clienti: <https://login.aryel.it>
- E-mail: [abuse@aryel.it](mailto:abuse@aryel.it)

La segnalazione deve contenere: (a) descrizione motivata dei fatti; (b) precisa indicazione della posizione elettronica del contenuto (URL o identificativo); (c) le informazioni richieste nel form; (d) dichiarazione in buona fede sull'esattezza delle informazioni fornite.

### 9.2 Processo di gestione

ARYEL SRL notificherà la presa in carico al segnalatore e gestirà le segnalazioni tempestivamente, comunicando ai soggetti coinvolti le decisioni prese. Il Cliente intestatario dei servizi oggetto di segnalazione potrà presentare reclamo secondo le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto.

## 10. Obblighi in Materia di Dati e Identità

---

Il Cliente si impegna a:

- Comunicare a ARYEL SRL i propri dati personali veritieri, completi e aggiornati, necessari per l'esecuzione del Contratto;
- Comunicare tempestivamente qualsiasi variazione dei dati forniti, entro 15 giorni dal verificarsi della variazione;
- Fornire, su richiesta di ARYEL SRL, prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza e, se del caso, della propria qualità di rappresentante legale.

In caso di fornitura di dati falsi, non aggiornati o incompleti, ARYEL SRL si riserva il diritto di: (a) rifiutare le richieste operative del Cliente; (b) sospendere i Servizi immediatamente; (c) risolvere il Contratto.

Il Cliente accetta che qualora gli indirizzi IP assegnati al proprio account vengano inseriti in blacklist di abuso (es. Spamhaus), ciò costituirà violazione automatica della presente AUP, e ARYEL SRL potrà adottare tutti i provvedimenti ritenuti opportuni, compresa la sospensione del Servizio.

## **11. SLA e Rimborsi in caso di Violazione AUP**

---

Nessun rimborso previsto nel Service Level Agreement (SLA) di ARYEL SRL sarà riconosciuto per interruzioni o sospensioni del Servizio derivanti da violazioni della presente AUP da parte del Cliente.

In caso di sospensione del Servizio per violazione dell'AUP, il canone periodico rimane dovuto per l'intero periodo di sospensione.

## **12. Disposizioni Finali**

---

### **12.1 Aggiornamenti dell’AUP**

ARYEL SRL si riserva il diritto di aggiornare la presente AUP in qualsiasi momento, dandone comunicazione ai Clienti con un preavviso di almeno 30 giorni tramite Area Clienti, e-mail o sito web. Il Cliente che continui a utilizzare i Servizi dopo tale termine si intende aver accettato le nuove condizioni.

### **12.2 Monitoraggio**

ARYEL SRL si riserva il diritto di verificare e monitorare, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile e nel rispetto della privacy, il rispetto della presente AUP, anche richiedendo informazioni a campione. Tale attività verrà svolta nel rispetto del segreto delle comunicazioni elettroniche e del GDPR.

### **12.3 Rapporto con le CGC**

La presente AUP forma parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto. In caso di conflitto tra le disposizioni dell’AUP e quelle delle CGC, prevalgono le CGC.

### **12.4 Legge applicabile**

La presente AUP è disciplinata dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia si applicano le disposizioni previste nelle Condizioni Generali di Contratto.

# Carta del Cliente

Diritti, Principi e Standard di Qualità

<b>Società</b>	ARYEL S.R.L.
<b>Sede legale</b>	Via Cappuccini 19/A – 36015 – Schio (VI)
<b>P.IVA</b>	04273730244
<b>PEC</b>	aryel@pec.it
<b>Sito web</b>	www.aryel.it
<b>Assistenza Clienti</b>	04451631800 – orari: Lun-Ven [9:00-17:00]

*Documento pubblico – redatto ai sensi della Direttiva PCM 27.01.1994, D.lgs. 259/2003, Delibere AGCOM n. 156/23/CONS, 79/09/CSP, 347/18/CONS, 194/23/CONS e normativa vigente. Depositato presso AGCOM.*

Parte Prima: Introduzione .....	3
1.1 Cos'è la Carta del Cliente .....	3
1.2 Struttura del documento.....	3
1.3 Ambito di applicazione .....	3
Parte Seconda: I Principi Fondamentali .....	4
2.1 Eguaglianza .....	4
2.2 Imparzialità.....	4
2.3 Continuità.....	4
2.4 Diritto di Informazione e di Scelta .....	4
2.5 Partecipazione .....	4
2.6 Efficienza ed Efficacia.....	4
2.7 Cortesia e Trasparenza .....	4
2.8 Tutela della Riservatezza.....	4
2.9 Servizio di Parental Control .....	4
Parte Terza: Gli Standard di Qualità.....	5
3.1 Obiettivi Generali .....	5
3.2 Qualità della Connessione .....	5
3.3 Termine Massimo di Attivazione .....	5
3.4 Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti.....	5
3.5 Qualità del Servizio di Assistenza Clienti.....	6
3.6 Obiettivi sulla Fatturazione.....	6
Parte Quarta: La Tutela dei Diritti del Cliente .....	7
4.1 Indennizzi Automatici .....	7
4.2 Indennizzi su Richiesta del Cliente .....	7
Parte Quinta: Canali di Assistenza e Tutela .....	8
5.1 Come Presentare un Reclamo.....	8
5.2 Procedura di Conciliazione (ADR) .....	8
5.3 Strumenti di Monitoraggio della Qualità .....	8
Parte Sesta: Informazioni Utili .....	9
6.1 Diritto di Recesso .....	9
6.2 Cambio Operatore (Migrazione) .....	9
6.3 Portabilità del Numero .....	9
6.4 Varizioni Contrattuali.....	9
6.5 Trasparenza Tariffaria.....	9
6.6 Numeri di Emergenza .....	9
6.7 Andamento delle Prestazioni .....	10

## Parte Prima: Introduzione

---

### 1.1 Cos'è la Carta del Cliente

La Carta del Cliente è uno strumento di tutela e trasparenza che ARYEL SRL mette a disposizione dei propri clienti (consumatori, microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro). Il documento informa i Clienti circa i propri diritti, definisce gli impegni di qualità assunti da ARYEL SRL nella fornitura dei Servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa (connettività Internet e telefonia VoIP) e illustra le modalità di tutela disponibili.

### 1.2 Struttura del documento

- Parte Prima – Introduzione e presentazione
- Parte Seconda – I Principi fondamentali
- Parte Terza – Gli Standard di Qualità e i relativi obiettivi
- Parte Quarta – La Tutela dei diritti del Cliente (indennizzi e rimborsi)
- Parte Quinta – Strumenti di assistenza e canali di contatto
- Parte Sesta – Informazioni utili

La Carta del Cliente è disponibile sul sito [www.aryel.it](http://www.aryel.it), nell'Area Clienti <https://login.aryel.it> e viene consegnata al Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto. Viene aggiornata annualmente e ogni volta che si rendano necessarie variazioni per evoluzione tecnologica o normativa, con comunicazione ai Clienti con almeno 60 giorni di anticipo.

### 1.3 Ambito di applicazione

La presente Carta si applica ai Clienti: consumatori (persone fisiche che agiscono per scopi non riferibili all'attività lavorativa o professionale), microimprese (< 10 addetti, fatturato ≤ 2 milioni di euro), piccole imprese (< 50 addetti, fatturato ≤ 10 milioni di euro) e organizzazioni senza scopo di lucro.

Per le condizioni contrattuali dettagliate si rimanda alle Condizioni Generali di Contratto disponibili su [www.aryel.it](http://www.aryel.it).

## Parte Seconda: I Principi Fondamentali

---

### 2.1 Eguaglianza

ARYEL SRL fornisce i propri Servizi rispettando il principio costituzionale di eguaglianza, senza operare distinzioni tra i Clienti per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali. ARYEL SRL prevede speciali condizioni di favore per categorie di Clienti svantaggiate o con esigenze particolari, così come definite dalla normativa vigente.

### 2.2 Imparzialità

ARYEL SRL fornisce il Servizio in modo obiettivo, giusto e imparziale, interpretando le condizioni di fornitura e le specifiche di erogazione dei Servizi in base a questi principi.

### 2.3 Continuità

ARYEL SRL assicura i Servizi di connettività e telefonia fissa per 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. In caso di interruzione o funzionamento irregolare, ARYEL SRL si impegna a garantire il minor disagio possibile e a informare i Clienti in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine del disservizio.

### 2.4 Diritto di Informazione e di Scelta

ARYEL SRL garantisce piena accessibilità alle informazioni relative alle proprie offerte, alle condizioni economiche e tecniche dei Servizi, alle modalità di recesso e alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Le fatture vengono inviate al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del pagamento.

### 2.5 Partecipazione

ARYEL SRL riconosce il diritto dei propri Clienti a ricevere un Servizio di qualità e li informa sugli strumenti di controllo e verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi. ARYEL SRL conduce periodicamente sondaggi di soddisfazione su: qualità complessiva del Servizio, cortesia e competenza dell'assistenza, chiarezza del materiale informativo. I risultati sono utilizzati per migliorare i Servizi.

### 2.6 Efficienza ed Efficacia

ARYEL SRL fornisce i Servizi con la massima diligenza professionale, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, e si impegna a effettuare le attività necessarie per mantenere e migliorare nel tempo l'efficienza e l'efficacia dei Servizi.

### 2.7 Cortesia e Trasparenza

ARYEL SRL si impegna a svolgere la propria attività con cortesia, rispetto e disponibilità nei confronti dei Clienti, facilitandoli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Le informazioni sui Servizi sono accessibili tramite una molteplicità di canali (sito web, Area Clienti, assistenza telefonica, e-mail).

### 2.8 Tutela della Riservatezza

ARYEL SRL garantisce la riservatezza dei Clienti e l'osservanza delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (GDPR – Reg. UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 e s.m.i.), informando preventivamente i Clienti sulle modalità di trattamento dei dati con linguaggio semplice e comprensibile. I Clienti possono esercitare i propri diritti in materia di privacy tramite [assistenza@aryel.it](mailto:assistenza@aryel.it) o l'Area Clienti.

### 2.9 Servizio di Parental Control

ARYEL SRL mette a disposizione dei Clienti Consumatori un servizio gratuito di Parental Control per proteggere la navigazione dei minori, in conformità alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS e all'art. 7-bis D.L. 28/2020. Il servizio consente di filtrare contenuti inappropriati per i minori tramite sistema DNS, configurabile dall'Area Clienti.

## Parte Terza: Gli Standard di Qualità

### 3.1 Obiettivi Generali

ARYEL SRL considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Ogni anno definisce, pubblica e aggiorna gli obiettivi di qualità, in conformità con gli indicatori previsti dalle Delibere AGCOM (156/23/CONS per i servizi fissi; 79/09/CSP per i call center). Gli obiettivi e i resoconti annuali sono pubblicati sul sito [www.aryel.it](http://www.aryel.it) e inviati ad AGCOM.

### 3.2 Qualità della Connessione

ARYEL SRL si impegna contrattualmente a garantire i seguenti parametri di qualità della connessione per ciascun Servizio acquistato (i valori specifici sono indicati nella Tabella di Trasparenza Tecnica disponibile su <https://www.aryel.it/trasparenza-tariffaria.html>):

Parametro di Qualità	Riferimento AGCOM	Verifica
Velocità minima (up/down)	Allegato 9 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Velocità massima (up/down)	Allegato 9 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Velocità normalmente disponibile	Allegato 9 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Ritardo massimo (latenza)	Allegato 10 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)
Tasso max perdita pacchetti	Allegato 11 Delib. 156/23	Misura Internet (AGCom)

La verifica del rispetto di questi parametri va effettuata tramite lo strumento “Misura Internet” disponibile su [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso.

### 3.3 Termine Massimo di Attivazione

Il termine di attivazione è il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno di ricezione dell'ordine valido e il giorno in cui tutti i Servizi richiesti sono disponibili per l'uso. ARYEL SRL si impegna a rispettare il seguente termine massimo:

Tipo di attivazione	Termine massimo	Indennizzo per ritardo
Nuova attivazione (standard)	180 giorni solari	Euro 7,50/giorno (a richiesta)
Cambio operatore (migrazione)	90 giorni lavorativi	Euro 2,50/giorno (a richiesta)
Trasloco	Secondo offerta vigente	Euro 7,50/giorno (a richiesta)

Sono esclusi i ritardi non imputabili a ARYEL SRL (es. assenza del Cliente, inaccessibilità dei locali, rinvio richiesto dal Cliente, necessità di autorizzazioni da parte di terzi).

### 3.4 Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti

Per malfunzionamento si intende qualsiasi irregolarità funzionale del Servizio, compresa la completa interruzione. ARYEL SRL si impegna a riparare i malfunzionamenti entro il seguente termine massimo dalla segnalazione del Cliente, salvo i casi di cui al comma seguente.

I termini di riparazione sono sospesi — e non danno luogo ad indennizzo — nei seguenti casi:

- interventi che richiedono l'azione di operatori terzi titolari dell'infrastruttura di rete (es. operatori wholesale, Open Fiber, TIM, gestori di infrastruttura passiva), per il periodo intercorrente tra la presa in carico da parte del terzo e la restituzione della linea ad ARYEL SRL;
- necessità di accesso ai locali del Cliente per interventi on-site, per il periodo intercorrente tra la richiesta di appuntamento e l'effettivo accesso;
- cause di forza maggiore (eventi atmosferici, calamità, interruzioni di energia, atti di terzi non prevedibili);

- mancata collaborazione o irreperibilità del Cliente.

In tutti i casi di sospensione, ARYEL SRL si impegna a informare il Cliente entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione sull'origine del problema e sui tempi stimati di risoluzione.

Tipo di malfunzionamento	Termine massimo di riparazione	Indennizzo
Completa interruzione del Servizio	10 giorni lavorativi	A richiesta del Cliente
Degrado delle prestazioni	10 giorni lavorativi	A richiesta del Cliente

### 3.5 Qualità del Servizio di Assistenza Clienti

ARYEL SRL definisce ogni anno obiettivi di qualità per il servizio di assistenza, in conformità alla Delibera AGCOM n. 79/09/CSP e s.m.i., tra cui:

Indicatore	Obiettivo ARYEL SRL
Tempo massimo di attesa telefonica	120 secondi
Call completion rate	≥ 95%
Tasso di abbandono delle chiamate	≤ 15%
Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	45 giorni solari dalla ricezione

Le richieste di assistenza inviate tramite il sistema di ticketing sono gestite negli orari lavorativi (lunedì–venerdì, ore 9:00–18:00, esclusi i giorni festivi nazionali) secondo i seguenti obiettivi:

Fase	Tipo	Obiettivo
Presenza in carico	Tutti i ticket	Entro 30 minuti dalla ricezione
Risoluzione	Ticket bloccante*	Entro 30 minuti dalla presa in carico
Risoluzione	Ticket non bloccante	Entro 60 minuti dalla presa in carico

\* Per "ticket bloccante" si intende una segnalazione che determina l'impossibilità totale di utilizzo del Servizio o di una sua componente critica. Per "ticket non bloccante" si intende qualsiasi altra segnalazione che comporti un degrado parziale delle prestazioni o una difficoltà non impeditiva all'uso del Servizio.

Per "presa in carico" si intende la registrazione, classificazione e assegnazione del ticket al team di supporto competente, indipendentemente dai tempi di risoluzione. I tempi di risoluzione si intendono sospesi nei casi in cui sia necessario l'intervento di operatori terzi o l'accesso ai locali del Cliente, in analogia con quanto previsto al punto 3.4.

I valori obiettivo aggiornati sono pubblicati annualmente su [www.aryel.it](http://www.aryel.it) e inviati ad AGCOM.

### 3.6 Obiettivi sulla Fatturazione

ARYEL SRL si impegna a garantire:

- Reclami sugli addebiti: non oltre il 2% delle fatture emesse nel periodo di rilevazione;
- Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazione fondata non superiore all'1% del totale.

## Parte Quarta: La Tutela dei Diritti del Cliente

### 4.1 Indennizzi Automatici

A seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ARYEL SRL riconosce automaticamente – senza necessità di espressa richiesta – i seguenti indennizzi, mediante accredito sulla prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione (o dalla risoluzione del disservizio, se successiva):

#### ✓ Indennizzi Automatici – Non serve richiesta esplicita

- Ritardo nell'attivazione: Euro 7,50 per ogni giorno solare di ritardo (max Euro 100,00). Aumentato di 1/3 per banda ultra-larga (> 30 Mbit/s); raddoppiato per Clienti non Consumatori.
- Sospensione/cessazione amministrativa indebita (senza presupposti o senza preavviso): Euro 7,50 per ogni giorno (max Euro 100,00). Stesso meccanismo di maggiorazione.

Le somme includono IVA. Restano salvi: il diritto di ARYEL SRL di non corrispondere l'indennizzo in caso di disservizio non imputabile a ARYEL SRL, e il diritto di ripetere somme indebitamente versate.

### 4.2 Indennizzi su Richiesta del Cliente

Il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati di seguito tramite raccomandata PEC ([aryel@pec.it](mailto:aryel@pec.it)) o Area Clienti (<https://login.aryel.it>), entro 3 mesi dal verificarsi del disservizio. La richiesta può essere contestuale al reclamo o successiva.

#### ☐ Indennizzi a Richiesta del Cliente

- Ritardo nel cambio operatore (migrazione): Euro 2,50/giorno per ogni giorno di ritardo imputabile a ARYEL SRL.
- Ritardo attivazione Servizi Opzionali diversi dalla Voce: Euro 2,50/giorno (max Euro 300,00); Euro 1,00/giorno per servizi gratuiti (max Euro 100,00).
- Sospensione indebita Servizi Opzionali diversi dalla Voce: Euro 2,50/giorno (max Euro 300,00).
- Mancato rispetto parametri qualità connessione (velocità, latenza, perdita pacchetti): Euro 7,50 per ogni giorno di mancato rispetto (max Euro 300,00), verificabile con Misura Internet.
- Mancata risposta al reclamo entro 45 giorni: Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo (max Euro 300,00).
- Mancato rispetto termine di riparazione malfunzionamento: Euro 7,50/giorno (max Euro 300,00).

Gli indennizzi sono corrisposti tramite accredito in fattura. Per importi superiori a Euro 100,00 in eccesso rispetto alla fattura, o in caso di cessazione del Contratto, il pagamento avviene tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla richiesta, alle coordinate fornite dal Cliente.

## Parte Quinta: Canali di Assistenza e Tutela

### 5.1 Come Presentare un Reclamo

Il Cliente può presentare reclamo tramite i seguenti canali (disponibili 24/7 per i canali digitali):

Canale	Come accedere	Risposta garantita
Area Clienti	<a href="https://login.aryel.it">https://login.aryel.it</a>	45 giorni solari
PEC	<a href="mailto:aryel@pec.it">aryel@pec.it</a>	45 giorni solari
E-mail	<a href="mailto:assistenza@aryel.it">assistenza@aryel.it</a>	45 giorni solari
Telefono (assistenza)	04451631800	Risposta in tempo reale

Il reclamo deve contenere: nome e cognome/ragione sociale del Cliente, indirizzo e codice fiscale/P.IVA, numero contratto, descrizione del disservizio, data del disservizio. ARYEL SRL si impegna a fornire risposta scritta motivata entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo.

### 5.2 Procedura di Conciliazione (ADR)

In caso di controversia non risolta mediante reclamo, il Cliente ha diritto di ricorrere alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR/ODR) previste dalla Delibera AGCOM n. 194/23/CONS, rivolgendosi al Corecom competente per territorio o ad altri organismi accreditati. Il ricorso alla procedura ADR è condizione di procedibilità per l'eventuale azione giudiziaria.

### 5.3 Strumenti di Monitoraggio della Qualità

Il Cliente può verificare la qualità del proprio Servizio tramite:

- “Misura Internet” ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)): strumento ufficiale AGCOM per la misurazione della velocità di connessione e della qualità della rete;
- Area Clienti <https://login.aryel.it>: reportistica sullo stato del Servizio, storico dei malfunzionamenti e delle segnalazioni;
- Assistenza tecnica: per segnalare guasti e richiedere interventi.

## Parte Sesta: Informazioni Utili

---

### 6.1 Diritto di Recesso

#### Cliente Consumatore

Il Cliente Consumatore ha diritto di recedere dal Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso (ai sensi del D.lgs. 206/2005, art. 52 ss.), senza penali e senza dover fornire alcuna motivazione. Decorsi i 14 giorni, il Cliente Consumatore può recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni, da comunicare tramite Area Clienti, PEC o e-mail. In caso di recesso prima del completamento del periodo minimo contrattuale di 24 mesi, sono dovuti:

- la restituzione degli Apparati forniti in comodato d'uso, pena l'addebito del relativo valore commerciale;
- i canoni mensili residui fino alla scadenza del periodo minimo, a titolo di recupero dei costi di attivazione anticipati e applicati in forma scontata all'avvio del contratto.

#### Cliente Business

Il Cliente Professionale/Business può recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni, da comunicare per iscritto. In caso di recesso prima del completamento del periodo minimo contrattuale di 24 mesi, sono dovuti:

- la restituzione degli Apparati forniti in comodato d'uso, pena l'addebito del relativo valore commerciale;
- i canoni mensili residui fino alla scadenza del periodo minimo, a titolo di recupero dei costi di attivazione anticipati e applicati in forma scontata all'avvio del contratto.

Le modalità di recesso sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto.

### 6.2 Cambio Operatore (Migrazione)

ARYEL SRL garantisce al Cliente il pieno esercizio del diritto di trasferire il Servizio ad altro operatore. Il Codice di Migrazione viene fornito gratuitamente entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. ARYEL SRL assicura la continuità del Servizio durante le procedure di migrazione.

### 6.3 Portabilità del Numero

ARYEL SRL garantisce il servizio di portabilità del numero telefonico (SPP) gratuitamente, compatibilmente con la fattibilità tecnica, nel rispetto delle delibere AGCOM.

### 6.4 Variazioni Contrattuali

ARYEL SRL comunica ai Clienti le variazioni contrattuali con un preavviso di almeno 30 giorni. Le variazioni peggiorative per i Clienti Consumatori attribuiscono il diritto di recedere senza penali entro il termine del preavviso.

### 6.5 Trasparenza Tariffaria

Le condizioni economiche di ogni Offerta sono disponibili nella Tabella di Trasparenza Tariffaria pubblicata su <https://www.aryel.it/trasparenza-tariffaria.html>, redatta sul modello predisposto da AGCOM.

### 6.6 Numeri di Emergenza

In caso di sospensione o interruzione del Servizio Voce, ARYEL SRL garantisce ove tecnicamente possibile la possibilità di effettuare chiamate verso i numeri di emergenza (112, 113, 115, 118, ecc.).

## 6.7 Andamento delle Prestazioni

ARYEL SRL pubblica ogni anno su [www.aryel.it](http://www.aryel.it), nella sezione dedicata alla Carta del Cliente, i resoconti semestrali e annuali dei risultati raggiunti per ciascun indicatore di qualità, in conformità alle delibere AGCOM applicabili. Questo consente ai Clienti di valutare l'affidabilità del Servizio nel tempo.



### Contatti ARYEL SRL

- Sito web: [www.aryel.it](http://www.aryel.it)
- Area Clienti: <https://login.aryel.it>
- Assistenza Clienti: 04451631800 – Lun-Ven ore [9:00-17:00]
- E-mail reclami: [assistenza@aryel.it](mailto:assistenza@aryel.it)
- PEC: [aryel@pec.it](mailto:aryel@pec.it)

# Informativa sul Trattamento dei Dati Personali

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

e del D.lgs. 196/2003 e successive modificazioni

**Titolare del Trattamento:** ARYEL S.R.L.

**Qualifica:** Internet Service Provider (ISP) – Operatore di comunicazioni elettroniche in postazione fissa

**Sede legale:** Via Cappuccini 19/A, 36015 Schio (VI)

**P.IVA:** 04273730244

**PEC:** aryel@pec.it

**E-mail:** assistenza@aryel.it

**Sito web:** www.aryel.it

La presente Informativa descrive le modalità con cui ARYEL SRL (di seguito “Titolare”), in qualità di Internet Service Provider (ISP) e operatore di comunicazioni elettroniche in postazione fissa, raccoglie, utilizza e protegge i dati personali dei propri Clienti, Utenti e altri interessati nell’ambito della fornitura dei Servizi di connettività e telecomunicazioni, in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), al D.lgs. 196/2003 e s.m.i., al D.lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e alle delibere AGCOM applicabili.

## 1. Categorie di Dati Personali Trattati

---

### 1.1 Dati dei Clienti – persone fisiche (Consumatori)

- Dati anagrafici e identificativi: nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita, documento di identità
- Dati di contatto: indirizzo di residenza, e-mail, telefono fisso e mobile, PEC
- Dati di pagamento: IBAN per addebito SEPA/SDD, metodi di pagamento elettronico (gestiti tramite circuiti certificati PCI-DSS; il Titolare non conserva i dati completi della carta)
- Dati tecnici del servizio: indirizzo IP assegnato (statico o dinamico), MAC address dell’apparato, configurazioni tecniche
- Dati di utilizzo: volumi di traffico aggregati, date di attivazione/disattivazione, stato del servizio

### 1.2 Dati dei Clienti – persone giuridiche (Business)

- Dati aziendali: ragione sociale, partita IVA, codice fiscale, sede legale e operativa
- Dati del referente/rappresentante legale: nome, cognome, e-mail, telefono, carica
- Dati di fatturazione e pagamento: coordinate bancarie, metodi di pagamento concordati

### 1.3 Dati tecnici e operativi specifici ISP

- Log di connessione e traffico: indirizzi IP di origine e destinazione, timestamp di connessione/disconnessione, protocolli utilizzati, dati necessari ai fini di sicurezza della rete e degli obblighi di legge (art. 123 D.lgs. 196/2003; D.lgs. 259/2003)
- Dati di autenticazione PPPoE/AAA: credenziali di accesso alla rete, sessioni attive

- Dati di diagnostica e monitoraggio: metriche di qualità (latenza, packet loss, velocità), log di malfunzionamenti e interventi tecnici
- Dati degli Apparati in comodato d'uso: numero seriale, MAC address, firmware, configurazioni

#### 1.4 Dati di supporto e relazione con il Cliente

- Storico dei reclami, ticket di assistenza e comunicazioni (e-mail, Area Clienti, telefono)
- RegISTRAZIONI delle chiamate al servizio clienti (ove effettuate, con informativa specifica)
- Dati relativi a procedure di conciliazione ADR/Corecom

#### 1.5 Dati di fornitori e collaboratori

- Dati anagrafici, fiscali e bancari di fornitori, vettori, professionisti e collaboratori per la gestione dei rapporti commerciali, contabili e fiscali

#### 1.6 Dati particolari (categorie speciali)

Il Titolare non tratta, di norma, categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR. Qualora il Cliente segnali esigenze legate a disabilità o condizioni di salute (es. attivazione Parental Control, servizi di telesoccorso), tali dati sono trattati esclusivamente con consenso esplicito e limitatamente alle finalità indicate.

## 2. Finalità e Basi Giuridiche del Trattamento

Finalità	Base giuridica (art. 6 GDPR)	Obbligatorio?
Conclusione ed esecuzione del Contratto (attivazione, gestione, fatturazione, assistenza, recesso, migrazione, trasloco)	Art. 6(1)(b) – Esecuzione contrattuale	Sì – senza questi dati il contratto non può essere eseguito
Adempimenti legali: obblighi fiscali, contabili, conservazione log di traffico ex D.lgs. 259/2003, normativa AGCOM	Art. 6(1)(c) – Obbligo legale	Sì – obbligatorio per legge
Erogazione, monitoraggio e garanzia della qualità del Servizio (SLA, misurazioni AGCOM, diagnostica)	Art. 6(1)(b) – Esecuzione contrattuale	Sì
Sicurezza della rete: prevenzione abusi, rilevamento intrusioni, gestione blacklist IP, rispetto AUP	Art. 6(1)(f) – Legittimo interesse	No, ma necessario per integrità della rete

Gestione reclami, procedure ADR/Corecom, tutela legale e contenziosi	Art. 6(1)(b)/(f) – Esecuzione contrattuale e legittimo interesse	No, ma inerente al rapporto contrattuale
Comunicazioni di servizio obbligatorie (variazioni contrattuali, manutenzioni, indennizzi automatici)	Art. 6(1)(b)/(c) – Esecuzione contrattuale e obbligo legale	Sì
Portabilità del numero (SPP) e migrazione verso/da altri operatori	Art. 6(1)(b)/(c) – Esecuzione contrattuale e obbligo legale (delibere AGCOM)	Sì se richiesta dal Cliente
Gestione anagrafica fornitori, collaboratori, professionisti esterni	Art. 6(1)(b)/(c) – Esecuzione contrattuale e obbligo legale	Sì per adempimenti fiscali e commerciali
Marketing diretto e profilazione (offerte commerciali, newsletter, sondaggi di soddisfazione)	Art. 6(1)(a) – Consenso	No – facoltativo, revocabile in qualsiasi momento

### 3. Tempi di Conservazione

Categoria di dati	Periodo di conservazione
Dati contrattuali e anagrafici clienti	10 anni dalla cessazione del contratto (art. 2220 c.c.)
Dati di fatturazione e pagamento	10 anni dalla data della fattura (obbligo fiscale)
Log tecnici di traffico e connessione (IP, sessioni, timestamp)	6 anni ai sensi del D.lgs. 259/2003 e delibere AGCOM, ovvero il termine di legge vigente al momento del trattamento
Dati di autenticazione e sessioni di rete	12 mesi dalla fine della sessione, salvo obblighi di legge più lunghi
Dati diagnostica e qualità del servizio	24 mesi
Storico reclami, ticket e comunicazioni assistenza	5 anni dalla chiusura
Dati procedure ADR/Corecom e contenziosi	10 anni dalla definizione della controversia
Log di accesso all'Area Clienti	12 mesi
Dati fornitori e collaboratori	10 anni dalla fine del rapporto (obbligo fiscale e civilistico)
Dati per marketing (con consenso)	Fino alla revoca del consenso o, in assenza di attività, 24 mesi dall'ultimo contatto

Alla scadenza dei termini di conservazione i dati sono cancellati o resi definitivamente anonimi. I termini possono essere prorogati in presenza di contenziosi pendenti, obblighi normativi sopravvenuti o richieste dell'Autorità Giudiziaria.

## 4. Destinatari e Comunicazione dei Dati

---

### 4.1 Responsabili del trattamento (art. 28 GDPR)

Il Titolare si avvale di soggetti terzi che trattano i dati per suo conto in qualità di Responsabili del Trattamento, con i quali sono stipulati appositi accordi di nomina. Le principali categorie sono:

- Operatori di accesso e infrastruttura wholesale (es. Open Fiber, TIM, Fastweb wholesale): per l'attivazione tecnica, la manutenzione e la gestione della rete di accesso
- Fornitori di sistemi di autenticazione e gestione AAA/RADIUS
- Fornitori di software gestionale, CRM, sistemi di ticketing e piattaforme di assistenza
- Fornitori di servizi di fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva
- Istituti di pagamento e banche per la gestione degli addebiti SEPA/SDD
- Fornitori di servizi cloud e hosting per l'Area Clienti e i sistemi informativi aziendali
- Fornitori di servizi di monitoraggio della rete e sicurezza informatica (NOC, SOC)
- Studi legali e di consulenza, nei limiti strettamente necessari alla tutela dei diritti del Titolare

### 4.2 Titolari autonomi

- Autorità giudiziarie, di polizia e amministrative (AGCOM, Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza, Polizia Postale) quando obbligatorio per legge o per ordine dell'autorità
- CO.RE.COM e organismi ADR nell'ambito di procedure di conciliazione ex Delibera AGCOM n. 194/23/CONS
- Operatori di telecomunicazioni destinatari/cedenti nell'ambito di procedure di portabilità (SPP) e migrazione
- Istituti bancari per la gestione delle domiciliazioni e dei pagamenti

### 4.3 Diffusione

I dati personali non sono diffusi a soggetti terzi non identificati né ceduti o venduti per finalità commerciali proprie di terzi.

## 5. Trasferimento dei Dati verso Paesi Terzi

---

Il Titolare tratta i dati prevalentemente all'interno del territorio dell'Unione Europea. Qualora, per esigenze tecniche legate a specifici fornitori di servizi cloud o infrastrutturali, si renda necessario il trasferimento verso Paesi extra-UE, il Titolare assicura che tale trasferimento avvenga esclusivamente:

- verso Paesi riconosciuti dalla Commissione Europea come adeguati (art. 45 GDPR), oppure
- sulla base di Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea (art. 46 GDPR), oppure
- in presenza di altre garanzie appropriate ai sensi del Capo V del GDPR.

Su richiesta, il Titolare fornisce informazioni specifiche sui trasferimenti in atto e sulle garanzie adottate.

## 6. Misure di Sicurezza e Asset Protection

---

ARYEL SRL adotta un insieme strutturato di misure tecniche e organizzative in linea con lo standard ISO/IEC 27001 e con i requisiti del GDPR (art. 32), applicate in modo costante e verificato periodicamente. Di seguito le principali misure adottate per categoria.

### 6.1 Sicurezza della rete e delle infrastrutture

- Cifratura di tutte le comunicazioni in transito tramite protocolli TLS/SSL
- Accesso ai sistemi IT consentito esclusivamente da dispositivi pre-autorizzati tramite filtro MAC e Network Access Control (NAC)
- Segmentazione della rete e isolamento dei sistemi di trattamento dei dati personali
- Monitoraggio continuo del traffico di rete per il rilevamento di anomalie e intrusioni

### 6.2 Controllo degli accessi e autenticazione

- Autenticazione a due fattori (2FA) per l'accesso a tutti i sistemi che trattano dati personali
- Autenticazione endpoint: ogni dispositivo deve essere pre-autorizzato nella rete aziendale
- Sistema di controllo degli accessi basato su ruoli (RBAC): i diritti di accesso sono assegnati secondo il principio del minimo privilegio
- Divieto di account condivisi; ogni utente dispone di credenziali personali
- Politiche di complessità delle password configurate e verificate automaticamente dal sistema
- Procedura formalizzata di revoca immediata dei diritti in caso di cessazione o cambio di ruolo del personale

### 6.3 Sicurezza di server e database

- I server operano con account di sistema a privilegi minimi (principio del least privilege)
- I database trattano esclusivamente i dati necessari alle finalità perseguite (principio di minimizzazione, art. 5 GDPR)
- Tecniche di protezione a livello database: interrogazioni autorizzate, controllo degli accessi granulare
- Cifratura dei dati sensibili a riposo

### 6.4 Backup e Business Continuity

- Backup completi eseguiti regolarmente, con verifica dell'integrità e della completezza
- Backup cifrati e archiviati in modo sicuro, anche offline
- Livello di protezione fisica e ambientale dei backup coerente con quello dei dati di origine
- Piano di Disaster Recovery definito e documentato con tempi di ripristino (RTO/RPO) definiti
- Personale con responsabilità, autorità e competenza specifiche per la gestione della Business Continuity in caso di incidente

### 6.5 Gestione degli incidenti e data breach

- Registro degli incidenti e delle violazioni dei dati personali, con documentazione dell'evento e delle azioni di mitigazione

- Incident Response Plan formalizzato con procedure dettagliate per una risposta efficace e ordinata
- Procedura di notifica al Garante entro 72 ore ai sensi dell'art. 33 GDPR
- Procedura di comunicazione agli interessati ai sensi dell'art. 34 GDPR, ove necessario
- Obbligo per i Responsabili del Trattamento di notificare al Titolare qualsiasi violazione senza indebito ritardo

## 6.6 Generazione di log e monitoraggio

- File di log generati per ogni sistema e applicazione utilizzata nel trattamento dei dati personali, comprensivi di tutte le tipologie di accesso (visualizzazione, modifica, cancellazione)
- Log contrassegnati con data e ora, sincronizzati con fonte temporale di riferimento (NTP)
- Log adeguatamente protetti da manomissioni e accessi non autorizzati
- Registrazione delle azioni degli amministratori di sistema (syslog, audit trail)

## 6.7 Sicurezza delle postazioni di lavoro e dispositivi mobili

- Software antivirus e firme di rilevamento aggiornati regolarmente (cadenza almeno settimanale)
- Aggiornamenti critici di sicurezza del sistema operativo installati regolarmente
- Timeout di sessione automatico in caso di inattività
- Gli utenti non possono disattivare le impostazioni di sicurezza né installare software non autorizzato
- Procedure documentate per la gestione dei dispositivi mobili e portatili, con pre-registrazione e pre-autorizzazione
- I dispositivi mobili sono soggetti agli stessi controlli di accesso delle postazioni fisse

## 6.8 Cancellazione sicura dei dati

- Sovrascrittura software su tutti i supporti prima della loro dismissione; distruzione fisica ove non applicabile (es. CD, DVD)
- Triturazione dei documenti cartacei e dei supporti portatili contenenti dati personali

## 6.9 Sicurezza nel ciclo di vita delle applicazioni

- Lo sviluppo software avviene in ambiente separato e non connesso ai sistemi di produzione
- Nei test vengono utilizzati dati fittizi; ove necessario l'uso di dati reali, sono previste procedure specifiche di protezione
- Adozione di framework e standard di codifica sicura e tecnologie PET (Privacy Enhancing Technologies)
- Requisiti di sicurezza definiti nelle fasi iniziali del ciclo di vita dello sviluppo

## 6.10 Gestione delle risorse IT (Asset Management)

- Registro/censimento aggiornato di tutte le risorse IT (hardware, software, rete) utilizzate per il trattamento dei dati personali
- Il registro include: tipo di risorsa, posizione fisica/elettronica, responsabile assegnato
- Revisione e aggiornamento annuale delle risorse IT
- Monitoraggio e registrazione di tutte le modifiche alle risorse e ai sistemi IT

### 6.11 Formazione e obblighi del personale

- Tutto il personale autorizzato al trattamento riceve formazione specifica sulla protezione dei dati e sulla sicurezza informatica
- Campagne periodiche di sensibilizzazione sui rischi e sugli obblighi in materia di privacy
- Ruoli e responsabilità relativi al trattamento chiaramente definiti e comunicati in fase di assunzione/incarico
- Obblighi di riservatezza formalmente assunti da tutto il personale coinvolto nel trattamento

### 6.12 Gestione dei Responsabili del Trattamento (fornitori)

- Prima dell'avvio di qualsiasi attività di trattamento, vengono definite e concordate linee guida e procedure formali con tutti i Responsabili del Trattamento
- I Responsabili del Trattamento devono garantire lo stesso livello di sicurezza adottato dal Titolare
- I Responsabili del Trattamento sono tenuti a fornire prove documentate di conformità
- Revisione periodica dei contratti con i Responsabili del Trattamento

### 6.13 Politiche di sicurezza

- La politica di sicurezza delle informazioni è documentata e forma parte integrante delle procedure aziendali
- Revisione semestrale delle policy di sicurezza con aggiornamento ove necessario
- Revisione annuale con verifica dell'effettiva adozione di tutte le misure

## 7. Diritti dell'Interessato

L'interessato ha il diritto di esercitare, in qualsiasi momento, i seguenti diritti nei confronti del Titolare:

Diritto	Contenuto
Accesso (art. 15)	Ottenere conferma del trattamento e copia dei dati personali trattati
Rettifica (art. 16)	Correggere dati inesatti o incompleti
Cancellazione (art. 17)	Ottenere la cancellazione dei dati ("diritto all'oblio"), ove non ostino obblighi di conservazione legale
Limitazione (art. 18)	Richiedere la sospensione del trattamento in determinati casi previsti dalla norma
Portabilità (art. 20)	Ricevere i dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico
Opposizione (art. 21)	Opporsi al trattamento basato sul legittimo interesse o per finalità di marketing diretto
Revoca del consenso (art. 7)	Revocare il consenso prestato in qualsiasi momento, senza pregiudizio per il trattamento precedente

Reclamo all’Autorità (art. 77)

Proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it))

Per esercitare i propri diritti, l’interessato può contattare il Titolare tramite:

- E-mail: [assistenza@aryel.it](mailto:assistenza@aryel.it)
- PEC: [aryel@pec.it](mailto:aryel@pec.it)
- Area Clienti: <https://login.aryel.it>
- Posta: ARYEL SRL, Via Cappuccini 19/A, 36015 Schio (VI)

Il Titolare risponde entro 30 giorni dal ricevimento, con possibilità di proroga di ulteriori 60 giorni in caso di complessità o numerosità delle richieste, previa comunicazione all’interessato.

## 8. Cookie e Tecnologie di Tracciamento

---

Il sito [www.aryel.it](http://www.aryel.it) e l’Area Clienti <https://login.aryel.it> utilizzano cookie tecnici necessari al funzionamento della piattaforma. L’utilizzo di cookie analitici o di profilazione è subordinato al consenso dell’utente, acquisito tramite banner cookie visualizzato al primo accesso.

L’informativa cookie dettagliata, con l’elenco dei cookie utilizzati e le relative finalità, è disponibile nella sezione “Cookie Policy” del sito [www.aryel.it](http://www.aryel.it).

## 9. Minori

---

I Servizi di ARYEL SRL sono destinati a persone maggiorenni. Il Titolare non raccoglie consapevolmente dati personali di minori di 18 anni. Qualora vengano rilevati trattamenti non intenzionali di dati di minori, il Titolare provvederà alla loro immediata cancellazione. ARYEL SRL mette a disposizione il servizio gratuito di Parental Control per la protezione dei minori nella navigazione, ai sensi della Delibera AGCOM n. 9/23/CONS.

## 10. Aggiornamenti dell’Informativa

---

La presente Informativa può essere aggiornata in qualsiasi momento per adeguarsi a modifiche normative, tecnologiche o operative. Le versioni aggiornate sono pubblicate su [www.aryel.it](http://www.aryel.it) con indicazione della data di ultimo aggiornamento. In caso di modifiche sostanziali che incidano sui diritti degli interessati, il Titolare ne dà comunicazione tramite e-mail o Area Clienti con almeno 30 giorni di anticipo.

---

**Documento:** Informativa Privacy – v.2.0 – Aprile 2025 – Redatto ai sensi del GDPR e del D.lgs. 259/2003 – Depositato presso AGCOM