

Condizioni Generali di Contratto

Aggiornate e Vigenti (rev. 1.1)

Data: 01/01/2026

Art. 1 – Definizioni

Nel presente contratto si intendono per: Revoluce S.r.l.: la società che fornisce servizi di connettività Internet e comunicazioni elettroniche ai clienti finali. Cliente: la persona fisica o giuridica che sottoscrive il contratto per la fruizione dei servizi offerti da Revoluce. Servizi: i servizi di accesso a Internet e connettività forniti da Revoluce, nonché gli eventuali servizi accessori o complementari. Servizio di accesso a Internet tramite fibra ottica "Fiber to the Home" ("FTTH"), "Fiber to the Cabinet" ("FTTC") o Fixed Wireless Access ("FWA"). Carta dei Servizi: il documento che illustra gli standard qualitativi, i diritti e le modalità di reclamo del cliente, parte integrante del contratto. Autorità: l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Art. 2 – Oggetto e ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali disciplinano la fornitura dei servizi di connettività Internet da parte di Revoluce, in favore di clienti residenziali e business situati nelle aree coperte dalla rete Open Fiber o da altre infrastrutture equivalenti. Le CGC si applicano a tutti i rapporti contrattuali tra Revoluce e il Cliente, salvo specifiche condizioni particolari.

Art. 3 – Durata e rinnovo del contratto

Il contratto ha durata indeterminata, salvo diversa indicazione nel modulo di adesione. L'attivazione dei servizi decorre dalla data di effettiva attivazione comunicata al Cliente. Revoluce potrà proporre modifiche commerciali o promozionali, che il Cliente potrà accettare o rifiutare. In caso di recesso, Revoluce garantirà la disattivazione entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, senza oneri ulteriori per il Cliente.

Art. 4 – Modifiche contrattuali

In caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali o economiche, Revoluce darà al Cliente preavviso di almeno 30 giorni mediante comunicazione scritta o email. Entro tale termine il Cliente potrà recedere senza penali, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Decorso il termine, le modifiche si intendono accettate.

Art. 5 – Attivazione del Servizio

L'attivazione del servizio avviene dopo la sottoscrizione del contratto e la verifica della copertura tecnica. Il tempo medio di attivazione è di 30 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento dell'ordine. In caso di ritardi imputabili a Revoluce, al Cliente spetta un indennizzo automatico di €7,50 per ogni giorno di ritardo (Delibera AGCOM 347/18/CONS).

Art. 6 – Qualità del Servizio (QoS)

Revoluce garantisce livelli di qualità conformi alle Delibere AGCOM 156/23/CONS e 23/23/CONS, monitorando periodicamente indicatori quali tempo medio di attivazione, riparazione guasti, percentuale guasti risolti, accuratezza della fatturazione, tempi di risposta ai reclami e velocità minima e massima di connessione. Revoluce pubblicherà annualmente i risultati nella sezione Trasparenza e qualità del servizio del sito web.

Art. 7 – Fatturazione e pagamenti

Le fatture sono emesse con periodicità mensile. Il Cliente può richiedere gratuitamente la fatturazione dettagliata. In caso di errori di fatturazione o mancato rimborso nei termini, al Cliente spetta un indennizzo automatico di €5,00 per ogni giorno di ritardo, come previsto dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS. Il mancato pagamento comporta la sospensione del servizio previa comunicazione.

Art. 8 – Reclami e conciliazione

Il Cliente può presentare reclami tramite modulo online su www.revoluce.it/reclami, email (assistenza@revoluce.it), PEC (revoluce@pec.it), posta (Via Tommaso Prudenza 9 – 84131 Salerno) o Servizio clienti - 089 0977647/ Servizio commerciale - 089 0976825.

Revoluce fornirà risposta entro 45 giorni solari (Delibera AGCOM 156/23/CONS).

In caso di mancato riscontro, il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico di €2,00 per ogni giorno di ritardo (minimo €20).

In caso di controversie non risolte, il Cliente potrà rivolgersi alla piattaforma ConciliaWeb di AGCOM (<https://conciliaweb.agcom.it>) per avviare la procedura di conciliazione obbligatoria, gratuita e interamente online (Delibera 203/18/CONS).

Condizioni Generali di Contratto

Aggiornate e Vigenti (rev. 1.1)

Data: 01/01/2026

Art. 9 – Indennizzi automatici

Gli indennizzi riconosciuti automaticamente sono:

Ritardo nell'attivazione: €7,50/giorno

Guasto non risolto entro 2 giorni: €5,00/giorno

Mancata risposta a reclamo: €2,00/giorno (min. €20)

Errata fatturazione o mancato rimborso: €5,00/giorno

Mancato rispetto qualità minima: recesso gratuito o €10/giorno.

Trasparenza e recesso gratuito entro 30 giorni da variazioni

Art. 10 – Sospensione e interruzione del servizio

Revoluce potrà sospendere o interrompere temporaneamente il servizio per manutenzione programmata, guasti, inadempimenti contrattuali del Cliente o ordine dell'Autorità. Per sospensioni programmate, sarà dato preavviso di almeno 48 ore. In caso di interruzioni prolungate non imputabili al Cliente, Revoluce riconoscerà l'indennizzo previsto dalla Delibera 347/18/CONS.

Art. 11 – Responsabilità e forza maggiore

Revoluce non è responsabile per disservizi derivanti da forza maggiore, eventi naturali, sabotaggi, interventi di terzi o obblighi di legge. Il Cliente è responsabile dell'uso corretto del servizio e dei dispositivi connessi. Eventuali danni diretti causati da Revoluce saranno risarciti entro i limiti stabiliti dalla normativa vigente.

Art. 12 – Trattamento dei dati personali

Revoluce tratta i dati personali dei clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003. L'informativa completa è disponibile su www.revoluce.it/privacy. Il Cliente può esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e opposizione mediante i canali ufficiali di contatto.

Art. 13 – Foro competente e strumenti di tutela

Per ogni controversia è competente il foro di residenza o domicilio del Cliente consumatore. Prima di agire in giudizio, il Cliente deve esperire la procedura di conciliazione tramite ConciliaWeb. È fatta salva la possibilità di ricorrere ad altri organismi ADR.