



# Contratto di Fornitura

## Servizi telefonici VoIP — Clienti Privati

Versione B2C — riservata ai consumatori (D.Lgs. 206/2005)

Identificativo contratto: HB-VOIP-P-2026-001  
Data: GG/MM/AAAA  
Fornitore: HyperBit SRLs · Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia · P.IVA IT02697330229 · ROC ROC N. 42486 · AS208437  
Cliente: \_\_\_\_\_ · CF \_\_\_\_\_  
Residenza: \_\_\_\_\_  
Servizio: \_\_\_\_\_  
Canali: \_\_\_\_\_  
Numerazioni: \_\_\_\_\_  
Tipo attivazione: \_\_\_\_\_

### Documenti correlati (parte integrante del contratto):

- Trasparenza Tariffaria VoIP del piano (commerciale/trasparenza-tariffaria-voip.typ)
- Sintesi Contrattuale UE (Reg. 2019/2243 — commerciale/sintesi-contrattuale-voip.typ)
- Informazioni Precontrattuali (commerciale/informazioni-precontrattuali.typ)
- Modulo di Recesso (Allegato I parte B D.Lgs. 21/2014 — contratti/modulo-recesso.typ)
- Informativa Privacy (legale/privacy-policy.typ)
- Cookie Policy (legale/cookie-policy.typ)
- Carta dei Servizi (qualita/carta-servizi.typ)
- Obiettivi di Qualità anno corrente (qualita/obiettivi-qualita-AAAA.typ)
- Scheda Tecnica VoIP (tecnico/config-voip.typ)
- Mandato SEPA Core (se pagamento via addebito diretto — contratti/mandato-sepa-core.typ)
- LOA Number Portability (se attivazione in portabilità — loa/loa-did.typ)

## 1. Definizioni

Nel presente Contratto:

- «HyperBit» o «Fornitore»: HyperBit SRLs, operatore di comunicazioni elettroniche iscritto al ROC n. 42486, gestore del sistema autonomo AS208437.
- «Consumatore» o «Cliente»: persona fisica che, ai sensi dell'art. 3, lett. a) del D.Lgs. 206/2005, agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Al presente Contratto si applicano integralmente le tutele del Codice del Consumo.
- «Servizio»: il servizio telefonico VoIP descritto in copertina e nella Scheda Tecnica VoIP allegata.
- «NUE 112»: Numero Unico Europeo di emergenza (D.M. 27/04/2010).
- «Numerazione geografica»: numero telefonico associato a un distretto telefonico italiano ai sensi del Piano Nazionale di Numerazione.
- «Number Portability (NP)»: trasferimento di una numerazione da un operatore all'altro (Delibera AGCOM 4/15/CIR).
- «Trunk SIP»: canale logico di comunicazione voce su protocollo SIP/RTP.
- «AGCOM»: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## 2. Informazioni societarie

Il Fornitore è HyperBit SRLs, P.IVA IT02697330229, sede legale in Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia, iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione al n. 42486, gestore del sistema autonomo AS208437. Contatti: tel. +39 0461 1819049, e-mail [hello@hyperbit.it](mailto:hello@hyperbit.it), PEC [cert@pec.hyperbit.it](mailto:cert@pec.hyperbit.it), sito <https://hyperbit.it>.

## 3. Oggetto del contratto

Il Fornitore eroga al Cliente, alle condizioni del presente Contratto, il Servizio di telefonia VoIP descritto in copertina, comprensivo di: registrazione SIP, instradamento delle chiamate verso destinazioni nazionali e internazionali, ricezione di chiamate sulle numerazioni assegnate, accesso ai servizi di emergenza (112 NUE), portabilità del numero in entrata e in uscita, eventuali servizi a valore aggiunto (IVR, code di attesa, registrazione chiamate) come da Scheda Tecnica.

Il Servizio è erogato in conformità al Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003), alle Delibere AGCOM applicabili e al Piano Nazionale di Numerazione.

## 4. Supporto tecnico

Il Fornitore mette a disposizione un servizio di supporto tecnico (NOC) raggiungibile 24/7 per guasti critici al numero +39 0461 1819049 e via e-mail a [noc@hyperbit.it](mailto:noc@hyperbit.it). Per richieste amministrative e modifiche di configurazione il servizio è attivo in orario d'ufficio (lun-ven 09:00-13:00 / 14:00-18:00). I tempi di intervento sono disciplinati nel documento «Obiettivi di Qualità» pubblicato sul sito.

## 5. Perfezionamento del contratto

Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione da parte del Cliente, anche in forma elettronica avanzata (FEA) o qualificata (FEQ) ai sensi del Reg. UE 910/2014 (eIDAS), e con la successiva accettazione di HyperBit comunicata via e-mail entro 5 giorni lavorativi. L'attivazione del Servizio avviene entro 14 giorni lavorativi dall'accettazione, salvo dipendenze esterne (es. completamento number portability da operatore terzo).

## 6. Durata e rinnovo

Il Contratto ha durata di 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione del Servizio e si rinnova tacitamente di anno in anno salvo disdetta inviata da una delle parti con preavviso di almeno 30 giorni a mezzo PEC.

## 7. Obblighi del cliente

Il Cliente si obbliga a:

- utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, delle norme contrattuali e dell'etica di rete;
- non utilizzare il Servizio per traffico fraudolento, robocalling indesiderato, telemarketing non conforme al D.Lgs. 196/2003 (art. 130) e Reg. UE 2016/679, frodi su numerazioni a sovrapprezzo o per qualsiasi attività illecita;
- non rivendere il Servizio a terzi senza preventiva autorizzazione scritta del Fornitore;
- fornire al Fornitore le informazioni di localizzazione necessarie alla corretta registrazione delle numerazioni nella banca dati per i servizi di emergenza (112 NUE);
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni di indirizzo della sede di installazione, ai fini dell'aggiornamento della banca dati emergenze;
- custodire le credenziali SIP con la dovuta diligenza, segnalando tempestivamente eventuali compromissioni;
- proteggere il proprio centralino IP-PBX da intrusioni esterne e da abusi (toll fraud).

## 8. Corrispettivi e modalità di pagamento

Il canone mensile, le tariffe a consumo e ogni altro corrispettivo sono indicati nella Trasparenza Tariffaria VoIP allegata. Le fatture sono emesse con cadenza mensile e trasmesse via Sistema di Interscambio (SdI). Il pagamento è dovuto entro 30 giorni dalla data fattura, con modalità SEPA Core (mandato mandato-sepa-core.typ) o bonifico bancario.

In caso di superamento di soglie di consumo anomale rispetto alla media del Cliente (suspected toll fraud), il Fornitore si riserva di sospendere temporaneamente il traffico in uscita e di contattare il Cliente per la verifica.

## 9. Contestazione delle fatture

Eventuali contestazioni di fatture devono essere comunicate per iscritto entro 60 giorni dalla data di emissione, a mezzo e-mail [hello@hyperbit.it](mailto:hello@hyperbit.it) o PEC [cert@pec.hyperbit.it](mailto:cert@pec.hyperbit.it), indicando i dettagli del traffico contestato. Il Fornitore risponde entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, ai sensi della Delibera AGCOM 179/03/CSP. In caso di contestazione fondata viene emessa nota di credito.

## 10. Ritardo, mancato pagamento e sospensione

In caso di mancato pagamento alla scadenza, il Fornitore invia al Cliente un sollecito a mezzo e-mail. Decorsi 15 giorni dal sollecito senza regolarizzazione, il Fornitore può sospendere le funzionalità in uscita del Servizio mantenendo attivo l'instradamento in ingresso e la chiamabilità del 112 NUE. Decorsi ulteriori 30 giorni, può sospendere integralmente il Servizio e attivare la procedura di recupero del credito. Sui ritardi maturano interessi moratori ex D.Lgs. 231/2002 a partire dalla data di scadenza.

## 11. Servizi di emergenza (112 NUE)

Il Servizio garantisce l'instradamento gratuito delle chiamate al Numero Unico Europeo 112 e agli altri numeri di emergenza, in conformità al D.M. 27/04/2010 e alla Delibera AGCOM 209/14/CONS.

Le numerazioni del Cliente sono registrate nella banca dati emergenze con l'indirizzo civico fornito dal Cliente stesso.

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi variazione dell'indirizzo di installazione, al fine di garantire la corretta localizzazione del chiamante in caso di emergenza. Il Fornitore non risponde di eventuali ritardi degli enti di soccorso causati dal mancato aggiornamento dell'indirizzo da parte del Cliente.

In caso di assenza temporanea di alimentazione elettrica o di connettività Internet, il Servizio VoIP non è raggiungibile e l'accesso al 112 NUE può non essere garantito: si raccomanda al Cliente di mantenere un mezzo alternativo di chiamata (telefono mobile) per le emergenze.

## 12. Number Portability

In caso di richiesta di portabilità del numero in ingresso, il Cliente sottoscrive l'apposita Letter of Authorization (loa/loa-did.typ) e fornisce al Fornitore il codice di migrazione rilasciato dall'operatore donating. La portabilità si conclude entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa e della disponibilità tecnica dell'operatore donating, ai sensi della Delibera AGCOM 4/15/CIR.

La portabilità in uscita verso altro operatore è gratuita e non soggetta a penali. Il Cliente comunica al nuovo operatore il codice di migrazione che HyperBit rilascia gratuitamente entro 24 ore dalla richiesta scritta. Eventuali pendenze economiche tra Cliente e HyperBit non costituiscono motivo legittimo di rifiuto della portabilità (Delibera AGCOM 3/16/CIR).

## 13. Clausola risolutiva espressa

Ai sensi dell'art. 1456 c.c., HyperBit ha facoltà di risolvere il Contratto di diritto, mediante comunicazione scritta a mezzo PEC, nei seguenti casi: (i) mancato pagamento di due fatture consecutive; (ii) utilizzo del Servizio per attività illecite, frodi o traffico fraudolento documentato; (iii) violazione grave degli obblighi di cui all'art. 7; (iv) procedure concorsuali a carico del Cliente.

## 14. Recesso

### 14.1. Diritto di recesso ex artt. 49-59 D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo)

Trattandosi di Contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali, il Consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione, senza dover fornire alcuna motivazione e senza sostenere costi diversi da quelli previsti dagli artt. 56-57 D.Lgs. 206/2005.

Per esercitare il recesso il Consumatore invia una dichiarazione esplicita (es. lettera, e-mail, PEC), eventualmente utilizzando il Modulo di Recesso tipo allegato (contratti/modulo-recesso.typ), agli indirizzi: HyperBit SRLs, Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia — e-mail [hello@hyperbit.it](mailto:hello@hyperbit.it) — PEC [cert@pec.hyperbit.it](mailto:cert@pec.hyperbit.it). Il termine si considera rispettato se la comunicazione è inviata prima della scadenza dei 14 giorni.

HyperBit SRLs rimborserà tutti i pagamenti ricevuti — eccettuati i costi del Servizio già fruito su espressa richiesta ex art. 50, comma 3 — entro 14 giorni dalla ricezione del recesso, con lo stesso mezzo di pagamento usato per la transazione iniziale.

### 14.2. Recesso ordinario in costanza di contratto

Decorsi i 14 giorni, il Cliente può recedere in qualsiasi momento con preavviso scritto di 30 giorni a mezzo PEC a [cert@pec.hyperbit.it](mailto:cert@pec.hyperbit.it). Ai sensi dell'art. 1, comma 3, D.L. 7/2007 (conv. L. 40/2007)

e della Delibera AGCOM 519/15/CONS, non sono dovute penali, salvo i soli costi di disattivazione documentati nella Trasparenza Tariffaria. Le numerazioni del Cliente sono mantenute attive per la portabilità in uscita per ulteriori 90 giorni dalla data di recesso, salvo richiesta esplicita di cessazione anticipata.

## 15. Cessione del contratto

Il Cliente non può cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto del Fornitore. Per la cessione si applicano gli artt. 1406–1410 c.c. (vedi documento `voltura-linea.typ`). Il Fornitore può cedere il Contratto a società del proprio gruppo o nell'ambito di operazioni straordinarie, dandone comunicazione al Cliente con 30 giorni di preavviso.

## 16. Tariffe applicate

Le tariffe applicate sono indicate nel documento Trasparenza Tariffaria VoIP. Le tariffe verso destinazioni intra-UE/SEE sono soggette al cap previsto dal Reg. UE 2018/1971 (BEREC): max € 0,19/min IVA esclusa. Le tariffe possono essere variate dal Fornitore con preavviso di 30 giorni; il Cliente ha facoltà di recedere senza penali in caso di modifica peggiorativa (Delibera AGCOM 519/15/CONS).

## 17. Comunicazioni

Le comunicazioni tra le parti avvengono a mezzo PEC o e-mail agli indirizzi indicati in copertina. Le comunicazioni relative ad aspetti regolatori (variazioni contrattuali, recesso, reclami) devono essere inviate via PEC per avere validità legale.

## 18. Modifiche delle condizioni

Le modifiche alle condizioni economiche o tecniche del Servizio sono comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 30 giorni via e-mail e/o avviso in fattura, ai sensi dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Il Cliente può recedere senza penali entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica.

## 19. Facoltà di risoluzione da parte di HyperBit

HyperBit si riserva il diritto di cessare la fornitura con preavviso scritto di 30 giorni qualora la condotta del Cliente produca effetti negativi sulla qualità dei servizi erogati ad altri clienti (es. abuso di traffico, robocalling) o esponga HyperBit a responsabilità civili o penali, o la fornitura risulti eccessivamente onerosa per eventi straordinari o imprevedibili.

## 20. Limitazione di responsabilità

HyperBit assicura la regolarità del Servizio nei limiti degli obiettivi di qualità pubblicati ma è esonerata da responsabilità per danni diretti e/o indiretti — inclusi mancato profitto, perdita di chiamate commerciali o danni consequenziali — derivanti da disservizi causati da operatori terzi (incluso il transito wholesale), interruzioni di rete del Cliente o di provider terzi, eventi di forza maggiore. Il Cliente tiene indenne HyperBit da ogni azione derivante da uso illecito del Servizio.

In nessun caso la responsabilità di HyperBit potrà eccedere l'importo dei canoni pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento.

## 21. Trattamento dei dati personali e dati di traffico

Il trattamento dei dati personali avviene in conformità al Reg. UE 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003, secondo l'Informativa Privacy disponibile su [hyperbit.it/privacy](https://hyperbit.it/privacy) (vedi anche [legale/privacy-policy.typ](https://legale/privacy-policy.typ)).

I dati di traffico telefonico sono conservati ai sensi del D.Lgs. 109/2008 (data retention) per un periodo di 6 anni, esclusivamente per finalità di fatturazione e per l'adempimento di obblighi di legge e richieste dell'Autorità Giudiziaria. Per clienti business, il rapporto è regolato anche dal Data Processing Agreement ([legale/hyperbit-dpa.typ](https://legale/hyperbit-dpa.typ)).

## 22. Qualità del servizio e indennizzi

HyperBit si impegna a perseguire gli obiettivi di qualità pubblicati nel documento [qualita/obiettivi-qualita-AAAA.typ](https://qualita/obiettivi-qualita-AAAA.typ) ai sensi della Delibera AGCOM 79/09/CSP. In caso di mancato rispetto degli standard, il Cliente ha diritto agli indennizzi automatici previsti dalla Delibera AGCOM 73/11/CONS e dalla Carta dei Servizi.

## 23. Risoluzione alternativa delle controversie (ADR / ODR)

Ai sensi degli artt. 141-bis ss. D.Lgs. 206/2005 e della Delibera AGCOM 203/18/CONS, il Consumatore — prima di adire l'Autorità Giudiziaria — è tenuto a esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente o tramite ConciliaWeb AGCOM ([conciliaweb.agcom.it](https://conciliaweb.agcom.it)). Per i contratti conclusi online il Consumatore può inoltre ricorrere alla piattaforma ODR di cui al Reg. UE 524/2013 ([ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr)).

## 24. Legge applicabile e foro competente

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. u) D.Lgs. 206/2005, foro esclusivo è il Tribunale del luogo di residenza o domicilio elettivo del Consumatore. Qualsiasi pattuizione contraria si considera vessatoria e si ha per non apposta.

## 25. Disposizioni finali

Tutti i corrispettivi si intendono IVA esclusa, salvo diversa indicazione. Per quanto non espressamente disciplinato si rimanda agli allegati tecnici e regolatori. HyperBit eroga il Servizio in conformità alle presenti Condizioni Generali, alla Carta dei Servizi e agli Obiettivi di Qualità pubblicati.

## Approvazione specifica delle clausole — artt. 1341 e 1342 c.c.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente, dopo aver preso attenta e specifica visione, approva ed accetta espressamente le seguenti clausole:

- Art. 3 — Oggetto del contratto
- Art. 4 — Supporto tecnico
- Art. 5 — Perfezionamento del contratto
- Art. 6 — Durata e rinnovo
- Art. 7 — Obblighi del cliente
- Art. 8 — Corrispettivi e pagamento
- Art. 9 — Contestazione fatture
- Art. 10 — Ritardo e sospensione
- Art. 11 — Servizi di emergenza 112 NUE
- Art. 12 — Number Portability
- Art. 13 — Clausola risolutiva espressa
- Art. 14 — Cessione del contratto
- Art. 15 — Tariffe applicate
- Art. 16 — Comunicazioni
- Art. 17 — Modifiche delle condizioni
- Art. 18 — Facoltà di risoluzione HyperBit
- Art. 19 — Limitazione di responsabilità
- Art. 20 — Trattamento dati e data retention
- Art. 21 — Qualità e indennizzi
- Art. 22 — Legge applicabile e foro
- Art. 23 — Disposizioni finali

### Per il Cliente

Cognome: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Residenza: \_\_\_\_\_

Nome e Cognome (stampatello) \_\_\_\_\_

Luogo, Data e Firma

### Per HyperBit SRLs

Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia

Nome e Cognome (stampatello) \_\_\_\_\_

Luogo, Data e Firma

HyperBit SRLs · Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia · P.IVA IT02697330229 · ROC N. ROC N. 42486 · AS208437 · cert@pec.hyperbit.it