Condizioni generali di contratto per il servizio Ops! Fibra

Accesso ainternet in fibra FTTH

Versione novembre 2026, in vigore dalla data di pubblicazione su opsmobile.it. Queste condizioni regolano il servizio di accesso a internet in fibra ottica FTTH venduto con il marchio Ops! da Paystore S.r.l. sulla rete Open Fiber.

1.Fornitore e definizioni

1.1 Il Servizio è fornito da Paystore S.r.l. (di seguito "Ops!"), titolare del marchio Ops!, con sede legale in Corso Umberto I 237, 80138 Napoli. C.F. e P.IVA 08907821212, REA NA-994017, capitale sociale 1.100.000,00 € interamente versato. Ops! è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 39727 ed è titolare di autorizzazione generale MIMIT n. 08907821212 per la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica. PEC: paystore@pec.it.

1.2 Nelle presenti condizioni:

- **Cliente:** la persona fisica o giuridica che sottoscrive il Contratto.
- **Consumatore:** il Cliente persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- **Servizio:** l'accesso a internet in fibra ottica FTTH (Fiber To TheHome) denominato Ops! Fibra, nelle varianti commerciali indicate nell'offerta.
- **Open Fiber:** Open Fiber S.p.A., operatore all'ingrosso proprietario della rete in fibra, che per conto di Ops! realizza il collegamento e gestisce gli apparati di rete.
- **Apparati:** la borchia ottica, il terminale ottico (ONT) e il modem/router Wi-Fi installati presso il Cliente.
- **Sintesi contrattuale:** il documento riassuntivo previsto dall'art. 98-quaterdecies del Codice delle comunicazioni elettroniche.
- **Area Clienti:** l'area riservata su clienti.opsmobile.it e l'app MyOps!.

2.Documenti che formano il contratto

2.1 Il Contratto è formato, oltre che dalle presenti condizioni, da: la Proposta di attivazione; la Sintesi contrattuale dell'offerta scelta; le condizioni economiche dell'offerta; la Carta dei Servizi Ops! Fibra; il prospetto "Prestazioni fornite con l'offerta" (Allegato 1 alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS); l'informativa privacy.

2.2 In caso di contrasto, le condizioni dell'offerta prevalgono sulle presenti condizioni generali. Tutti i documenti sono pubblicati su opsmobile.it e sono consegnati al Cliente su supporto durevole prima della conclusione del Contratto.

3.Il Servizio

3.1 Il Servizio consente l'accesso a internet su rete FTTH Open Fiber attraverso il servizio all'ingrosso "Open Internet". Per conto di Ops!, Open Fiber realizza il collegamento, installa gli Apparati, assegna l'indirizzo IP e interviene sui guasti di rete. Ops! resta l'unico interlocutore del Cliente per contratto, assistenza, fatturazione e reclami.

3.2 Il Servizio è fornito su un profilo di rete fino a 2,5 Gbps in download e 1 Gbps in upload. La velocità massima che il Cliente può ottenere è di 800 Mbps in download e 200 Mbps in upload. La velocità normalmente disponibile è di 200 Mbps in download e 20 Mbps in upload. La velocità minima garantita è di 100 Mbps in download e 12 Mbps in upload. Il ritardo massimo è di 60 ms e la perdita di pacchetti non supera lo 0,1%. Tutti i valori sono riportati nel prospetto "Prestazioni fornite con l'offerta". La velocità effettiva dipende anche dai dispositivi del Cliente e dalla connessione Wi-Fi.

3.3 Il Servizio comprende solo l'accesso a internet. Non include un servizio di telefonia vocale fissa e non consente di effettuare chiamate, comprese quelle ai numeri di emergenza. Il Servizio non prevede un numero di telefono fisso e non consente la portabilità di un numero fisso esistente. Per chiamare il 112 il Cliente deve usare un telefono mobile o un'altra linea: le app di chiamata via internet non garantiscono l'accesso ai servizi di emergenza né la localizzazione del chiamante.

3.4 All'accesso è associato un indirizzo IPv4 pubblico assegnato in modo dinamico, diverso a ogni connessione. Un indirizzo IP statico non è incluso nelle offerte consumer.

3.5 Il Servizio può essere attivato solo dove la rete Open Fiber raggiunge il civico del Cliente e l'installazione è tecnicamente possibile.

4.Conclusione del Contratto

4.1 Il Cliente può richiedere il Servizio sul sito opsmobile.it, al telefono con il Servizio Clienti o presso i rivenditori autorizzati. Prima della conclusione, con la verifica di copertura, Ops! informa il Cliente delle tecnologie di rete disponibili al suo indirizzo e delle relative prestazioni, e consegna la Sintesi contrattuale e il prospetto "Prestazioni fornite con l'offerta".

4.2 Per i contratti conclusi al telefono, il Contratto è efficace solo dopo che il Cliente ha ricevuto su supporto durevole la Sintesi contrattuale e le condizioni, e ha confermato per iscritto la propria accettazione.

4.3 Il Contratto si conclude quando Ops! conferma l'accettazione della Proposta via email. Se Ops! non conferma entro 15 giorni, la Proposta decade e Ops! rimborsa entro 14 giorni quanto eventualmente pagato. Il Cliente deve fornire dati veri e un documento d'identità valido; per le persone giuridiche, i dati del legale rappresentante.

4.4 Ops! può non accettare la Proposta se: i documenti sono incompleti o non veritieri; il Cliente risulta inadempiente verso Ops!; il Cliente è sottoposto a procedure concorsuali; la verifica tecnica dà esito negativo.

4.5 Se il Servizio non può essere attivato per motivi tecnici non imputabili al Cliente, il Contratto si risolve senza costi. Ops! rimborsa entro 30 giorni quanto pagato per il Servizio, incluso il contributo di attivazione. Le SIM Ops! eventualmente acquistate insieme restano attive come prepagate, secondo le condizioni dell'offerta.

5.Attivazione e installazione

5.1 Dopo la conclusione del Contratto Ops! trasmette l'ordine a Open Fiber. Un tecnico incaricato contatta il Cliente per fissare l'appuntamento e installare la borchia ottica e gli Apparati.

5.2 Il Cliente consente l'accesso ai locali e procura le autorizzazioni eventualmente necessarie (proprietario, condominio). Se servono lavori interni non compresi nell'installazione standard (ad esempio canaline ostruite), Ops! li comunica al Cliente. Se il Cliente non li completa entro 30 giorni, ciascuna parte può risolvere il Contratto senza costi.

5.3 Ops! attiva il Servizio entro 60 giorni solari dalla conclusione del Contratto. Il termine decorre dalla fine del periodo di ripensamento se il Cliente non ha chiesto l'avvio anticipato. Non sono computati i ritardi dovuti al Cliente, a permessi di terzi o a lavori di cui all'art. 5.2. In caso di ritardo il Cliente ha diritto agli indennizzi della Carta dei Servizi.

5.4 Il servizio all'ingrosso Open Internet di Open Fiber non consente la procedura di migrazione tra operatori. Per questo Ops! attiva sempre una nuova linea e non rilascia né accetta codici di migrazione. Se il Cliente ha già una linea con un altro operatore, deve chiudere personalmente il contratto precedente: l'attivazione di Ops! non lo chiude.

6.Apparati e modem libero

6.1 Il modem/router Wi-Fi è incluso nell'offerta senza costi aggiuntivi e resta al Cliente: non deve essere restituito in caso di recesso, disdetta o ripensamento.

6.2 Il Cliente ha diritto di usare un modem/router di sua scelta, collegandolo al terminale ottico (ONT). Il modem deve avere una porta di rete Gigabit Ethernet verso internet (porta WAN) e supportare il protocollo di connessione PPPoE senza VLAN. Su richiesta, Ops! fornisce gratuitamente le credenziali e i parametri di configurazione. In questo caso Ops! garantisce il Servizio fino all'ONT e non presta assistenza sull'apparecchiatura del Cliente.

6.3 Il Cliente custodisce gli Apparati con diligenza e non li manomette. I danni dovuti a dolo o colpa del Cliente sono a suo carico.

7.Uso del Servizio

7.1 Il Cliente usa il Servizio nel rispetto della legge e in buona fede. È vietato rivendere il Servizio o cederlo a terzi a titolo oneroso.

7.2 Il Cliente è responsabile dei contenuti che trasmette e della protezione della propria rete Wi-Fi (password, aggiornamenti). Ops! non controlla i contenuti trasmessi.

7.3 Le offerte consumer sono destinate all'uso domestico all'indirizzo di installazione. Per l'uso professionale sono disponibili le offerte Ops! Business.

7.4 Ai sensi dell'art. 2048 del codice civile, i genitori rispondono dei danni causati dai figli minori con atti illeciti commessi usando la rete, anche attraverso il Servizio.

7.5 Ops! mette a disposizione gratuitamente un sistema di controllo parentale che blocca siti e contenuti non adatti ai minori, come previsto dalla delibera AGCOM n. 9/23/CONS. Il titolare maggiorenne lo attiva, configura e disattiva chiedendolo al Servizio Clienti. Le istruzioni sono consegnate con il Contratto e pubblicate su opsmobile.it. Il servizio non ha costi di attivazione, uso o disattivazione.

8.Gestione del traffico

8.1 Ops! tratta tutto il traffico in modo equo, senza bloccare, rallentare o privilegiare contenuti, applicazioni o servizi, come previsto dal Regolamento (UE) 2015/2120.

8.2 Possono essere adottate solo misure di gestione del traffico ragionevoli, trasparenti, non discriminatorie e proporzionate, non basate su considerazioni commerciali. Misure ulteriori sono ammesse solo per rispettare la legge, per tutelare l'integrità e la sicurezza della rete o per gestire congestioni eccezionali e temporanee. In questi casi l'effetto è una riduzione temporanea della velocità, uguale per tutti gli utenti.

9.Durata e rinnovo

9.1 Il Contratto ha una durata di 24 mesi dalla data di attivazione del Servizio.

9.2 Alla scadenza il Contratto si rinnova automaticamente a tempo indeterminato alle stesse condizioni economiche, salvo disdetta del Cliente inviata con le modalità dell'art. 10.

9.3 Almeno due mesi prima della scadenza Ops! informa il Cliente, su supporto durevole, della fine del periodo di impegno, delle modalità di recesso e delle migliori tariffe disponibili. Le informazioni sulle migliori tariffe sono fornite almeno una volta l'anno.

9.4 Dopo il rinnovo il Cliente può recedere in qualsiasi momento, con preavviso massimo di 30 giorni, senza penali né costi di disattivazione.

10.Recesso del Cliente

10.1 Il Cliente può recedere in qualsiasi momento, senza costi per la comunicazione, con una di queste modalità: - PEC a paystore@pec.it; - email a info@opsmobile.it, anche con il modulo di recesso pubblicato su opsmobile.it; - raccomandata A/R a Paystore S.r.l., Corso Umberto I 237, 80138 Napoli; - telefono al Servizio Clienti 02 40709190; Ops! conferma poi la richiesta per iscritto; - presso i rivenditori autorizzati. Per identificare il Cliente, Ops! può chiedere il codice cliente o una copia del documento d'identità, ma non rifiuta il recesso per la mancanza del documento. Il recesso ha effetto entro 30 giorni dalla ricezione. Fino a quella data è dovuto solo il canone del periodo; nulla è dovuto per il periodo successivo.

10.2 Se il recesso avviene nei primi 24 mesi, il Cliente paga solo due importi. (a) Le rate residue del contributo di attivazione: 5,00 € per ciascun mese mancante alla scadenza, in un'unica soluzione o alle scadenze originarie, a scelta del Cliente. (b) Un costo di disattivazione pari a un canone mensile della propria offerta, IVA inclusa, che copre i costi sostenuti da Ops! per la cessazione della linea. Non è dovuto alcun altro importo. La tabella degli importi dovuti per ogni mese di recesso è pubblicata nella sezione Trasparenza tariffaria di opsmobile.it e consegnata con il Contratto.

10.3 Non è dovuto nessun importo in caso di recesso: dopo il rinnovo (art. 9.4); per modifiche unilaterali delle condizioni (art. 16); per mancato rispetto della velocità minima certificata (art. 15); per trasloco in un indirizzo non coperto (art. 10.4). Nessun importo è dovuto neppure se il Contratto si risolve per mancata attivazione (art. 4.5).

10.4 Se il Cliente trasloca in un indirizzo non coperto dalla rete Open Fiber, può recedere senza alcun costo: non sono dovuti né il costo di disattivazione né le rate residue del contributo di attivazione.

10.5 Per passare a un altro operatore (art. 5.4) il Cliente invia il recesso con le modalità dell'art. 10.1 e attiva il nuovo servizio con l'operatore scelto.

11.Offerte con SIM Ops! abbinate

11.1 Le offerte Ops! Fibra smart, Ops! Fibra special e Ops! Family prevedono prezzi agevolati legati a una o più SIM Ops! attive.

11.2 Se il Cliente cessa o porta ad altro operatore la SIM abbinata, il Servizio prosegue a questi canoni: Ops! Fibra smart e Ops! Fibra special al canone base di 25,99 € al mese; Ops! Family con un aumento di 1 € al mese per ogni SIM rimossa, fino a 25,99 €. Il nuovo canone decorre dal mese successivo e Ops! lo comunica prima via email. Il Cliente può recedere dal Servizio alle condizioni dell'art. 10.

11.3 Se il Consumatore ha diritto di recedere da un elemento del pacchetto per difformità o mancata fornitura, può recedere da tutti gli elementi del pacchetto, come previsto dall'art. 98-noviesdecies del Codice delle comunicazioni elettroniche.

12.Diritto di ripensamento

12.1 Il Consumatore che conclude il Contratto a distanza o fuori dai locali commerciali può recedere senza indicarne il motivo e senza costi entro 14 giorni dalla conclusione, con le modalità dell'art. 10.1 o con il modulo pubblicato su opsmobile.it.

12.2 Se il Consumatore ha chiesto di attivare il Servizio prima della scadenza dei 14 giorni, paga solo la parte di canone relativa ai giorni di servizio fruiti fino alla comunicazione del ripensamento.

12.3 Ops! rimborsa le somme dovute entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione, con lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente.

13.Prezzi, fatturazione e pagamento

13.1 Il Cliente paga il canone mensile dell'offerta e il contributo di attivazione. Il contributo di attivazione è di 159,99 € complessivi e si paga così: 39,99 € alla sottoscrizione e 24 rate mensili da 5,00 €, già comprese nel canone mensile indicato nell'offerta.

13.2 Ops! emette fattura mensile in formato elettronico, consultabile nell'Area Clienti e inviata via email. Il canone è fatturato in anticipo. I prezzi per i Consumatori sono IVA inclusa.

13.3 Il pagamento avviene con addebito diretto SEPA su conto corrente o con addebito su carta di credito o di debito. Il Cliente comunica tempestivamente ogni variazione del metodo di pagamento.

13.4 Per le offerte presentate con la dicitura "per sempre", Ops! non aumenta il canone mensile finché il Contratto resta in vigore, anche dopo il rinnovo. L'art. 16 non si applica al canone di queste offerte. Restano salve le variazioni di IVA e di imposte previste dalla legge. Il canone non è legato a indici di prezzo (nessuna indicizzazione).

13.5 Almeno una volta l'anno Ops! comunica al Cliente, via email o nell'Area Clienti, le condizioni economiche in vigore e le migliori tariffe disponibili.

14.Ritardato o mancato pagamento

14.1 In caso di mancato pagamento Ops! invia un sollecito via email o SMS. Se il pagamento non avviene entro 15 giorni dal sollecito, Ops! può sospendere il Servizio dopo un ulteriore preavviso scritto di almeno 10 giorni. La sospensione riguarda solo il Servizio non pagato e non le SIM Ops! in regola con i pagamenti.

14.2 Trascorsi 30 giorni dalla sospensione senza pagamento, Ops! può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., comunicandolo al Cliente. Restano dovuti gli importi scaduti e gli interessi di mora nella misura legale.

14.3 Il Servizio non è sospeso per importi contestati con un reclamo in corso. Il Cliente deve comunque pagare gli importi non contestati.

14.4 Dopo il pagamento Ops! riattiva il Servizio entro un giorno lavorativo, senza costi.

15.Qualità e velocità minima

15.1 Gli indicatori di qualità del Servizio sono indicati nel prospetto "Prestazioni fornite con l'offerta" e gli obiettivi annuali nella Carta dei Servizi, come previsto dalla delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

15.2 Se il Cliente rileva una velocità inferiore a quella minima garantita, può certificarla con il servizio gratuito MisuraInternet (www.misurainternet.it) e presentare reclamo allegando il certificato. Se Ops! non ripristina i livelli entro 30 giorni dal reclamo, il Cliente può recedere senza costi con le modalità dell'art. 10.1, oppure chiedere l'indennizzo di 4,00 € per ogni giorno dal reclamo al ripristino, indicato nella Carta dei Servizi.

16.Modifiche del contratto

16.1 Nei primi 24 mesi Ops! non modifica il canone né le altre condizioni economiche. Dopo i 24 mesi Ops! può modificare le condizioni solo per questi motivi, da indicare nella comunicazione: norme o provvedimenti di AGCOM o di altre autorità; variazioni documentabili dei prezzi all'ingrosso di Open Fiber; evoluzione tecnica della rete. Non sono ammesse modifiche che cambiano la natura del Servizio.

16.2 Ops! comunica ogni modifica su supporto durevole almeno 30 giorni prima che abbia effetto, indicando il diritto di recesso. Il Cliente può recedere o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro 60 giorni dalla comunicazione. Se passa ad altro operatore entro questo termine, mantiene le vecchie condizioni fino al completamento del passaggio.

16.3 Il diritto di recesso non spetta per modifiche esclusivamente a vantaggio del Cliente, puramente amministrative e senza effetti negativi, o imposte dalla legge.

17.Trasloco

Il Cliente può chiedere il trasloco del Servizio a un nuovo indirizzo coperto dalla rete Open Fiber. Il trasloco costa 115,90 € IVA inclusa, pari ai costi di disattivazione e nuova attivazione addebitati da Open Fiber, e si completa entro 60 giorni solari dalla richiesta. Il Contratto prosegue alle stesse condizioni e con la stessa scadenza. Per i traslochi in aree non coperte vale l'art. 10.4.

18.Assistenza e guasti

18.1 Il Cliente può contattare il Servizio Clienti al numero 02 40709190 (gratuito al 4080 da SIM Ops!), dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 18:00; via email a info@opsmobile.it; dall'Area Clienti.

18.2 Ops! prende in carico ogni segnalazione di guasto, la inoltra a Open Fiber e informa il Cliente sui tempi di riparazione. Gli impegni sui tempi di riparazione e i relativi indennizzi sono nella Carta dei Servizi.

18.3 Se l'intervento tecnico accerta che il guasto dipende da apparecchiature o impianti del Cliente, Ops! ne informa il Cliente. L'intervento non comporta costi per il Cliente.

19.Sospensione, risoluzione e recesso di Ops!

19.1 Ops! può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. se il Cliente: ha fornito dati o documenti falsi; usa il Servizio in modo illecito; rivende il Servizio; manomette gli Apparati; non paga nei termini dell'art. 14.

19.2 Ops! può sospendere il Servizio senza preavviso solo per gravi motivi di sicurezza o integrità della rete, o su ordine dell'Autorità, informandone il Cliente appena possibile.

19.3 Ops! può recedere dal Contratto per giustificato motivo, per esempio se Open Fiber cessa il servizio all'ingrosso, con preavviso di almeno tre mesi su supporto durevole. Se cessa solo un'offerta e ne propone un'altra equivalente, il preavviso è di almeno un mese. In questi casi il Cliente non paga costi di disattivazione né rate residue.

19.4 In caso di incidente di sicurezza, minaccia o vulnerabilità che riguarda la rete o la linea del Cliente, Ops! può: avvisare il Cliente via email o SMS; aggiornare da remoto il software degli Apparati; filtrare temporaneamente il traffico malevolo; sospendere la linea solo se necessario per proteggere la rete o altri utenti, informando subito il Cliente. Il Cliente può segnalare incidenti a info@opsmobile.it.

20.Responsabilità

20.1 Ops! risponde del corretto adempimento del Contratto. Non risponde di disservizi dovuti a forza maggiore, a fatti del Cliente o di terzi non incaricati da Ops!, a impianti o apparecchiature del Cliente.

20.2 Nulla nelle presenti condizioni limita la responsabilità di Ops! per dolo o colpa grave, né i diritti del Consumatore previsti dalla legge.

21.Reclami, indennizzi e conciliazione

21.1 Il Cliente può presentare reclamo per telefono, dall'Area Clienti, via email a info@opsmobile.it, via PEC a paystore@pec.it o con raccomandata A/R all'indirizzo dell'art. 10.1. Ops! risponde entro 45 giorni; in caso di rigetto risponde per iscritto e motiva la decisione.

21.2 Gli indennizzi per i disservizi sono indicati nella Carta dei Servizi, nel rispetto del Regolamento indennizzi AGCOM (delibera n. 347/18/CONS).

21.3 Prima di rivolgersi al giudice, il Cliente deve tentare la conciliazione, obbligatoria e gratuita, davanti al Co.Re.Com. (Comitato regionale per le comunicazioni) competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM (delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche), oppure davanti a un altro organismo di risoluzione alternativa riconosciuto. In caso di sospensione o interruzione del Servizio il Cliente può chiedere al Co.Re.Com., tramite ConciliaWeb, un provvedimento d'urgenza per la riattivazione.

22.Comunicazioni

Le comunicazioni di Ops! sono inviate ai recapiti indicati dal Cliente (email, SMS, indirizzo), che si impegna a tenerli aggiornati. Le comunicazioni del Cliente vanno inviate agli indirizzi dell'art. 10.1.

23.Dati personali

Ops! è titolare del trattamento dei dati personali del Cliente. L'informativa privacy, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, è consegnata con il Contratto e pubblicata su opsmobile.it. I dati di traffico internet sono conservati per i soli fini di legge, nei termini dell'art. 132 del Codice privacy. Open Fiber tratta i dati tecnici della linea per conto di Ops! come responsabile del trattamento. Il Cliente può esercitare i propri diritti scrivendo a gdpr@opsmobile.it o a paystore@pec.it, e può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

24.Accessibilità

Su richiesta Ops! fornisce contratto, fatture e comunicazioni in formato accessibile. Ops! rientra tra le piccole e medie imprese esonerate dalle agevolazioni tariffarie della delibera AGCOM n. 290/21/CONS e non applica sconti specifici per utenti con disabilità.

25.Cessione, legge applicabile e foro

25.1 Il Cliente può cedere il Contratto solo con il consenso scritto di Ops!. Ops! può cedere il Contratto a terzi, garantendo che i diritti del Cliente restino invariati; comunica la cessione con almeno 30 giorni di preavviso e il Cliente può recedere senza costi entro 60 giorni se la cessione riduce le sue garanzie.

25.2 Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per le controversie con il Consumatore è competente il foro del suo luogo di residenza o domicilio. Per gli altri Clienti è competente il Foro di Napoli.

26.Clienti non consumatori

26.1 Le tutele su durata e recesso si applicano anche a microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro, salvo loro espressa rinuncia.

26.2 Il Cliente non consumatore approva specificamente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., i seguenti articoli: 4.3 e 4.4 (conclusione e rifiuto della Proposta); 6.3 (custodia degli Apparati); 7.1 (divieto di cessione e rivendita); 9.2 (rinnovo tacito); 10.1 e 10.2 (modalità e costi del recesso); 13.3 (modalità di pagamento); 14 (sospensione e risoluzione per mancato pagamento); 16 (modifiche); 19 (sospensione, risoluzione e recesso di Ops!); 20 (responsabilità); 25.1 (cessione del Contratto); 25.2 (foro competente).

Data _____ **Firma del Cliente** _____