

EDISON SERVIZIO INTERNET PER LA TUA CASA



BENVENUTO IN EDISON.
Vai su edisonenergia.it e potrai:

- ✓ Verificare lo **STATO DI ATTIVAZIONE** del tuo nuovo contratto.
- ✓ Accedere a tutti i vantaggi e i servizi esclusivi dell'**AREA CLIENTI** di Edison.
- ✓ Iscriverti al **Programma Fedeltà** di Edison e scoprire come ottenere premi e bonus in bolletta accendendo alla sezione **Spendi&Riprendi**.



DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati hanno i significati loro attribuiti nella presente sezione, con la precisazione che i termini riferiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa:

- **AGCOM:** l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
- **APPARATI:** i dispositivi forniti da Edison Energia al Cliente, ove richiesti, funzionali alla fruizione o al miglior utilizzo del Servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: i modem o booster del segnale.
- **CARTA DEI SERVIZI:** il documento che riepiloga i diritti del Cliente previsti dal Contratto e che indica i livelli di qualità del Servizio con i relativi indennizzi. La Carta dei Servizi è reperibile presso i punti vendita e sul sito internet di Edison Energia.
- **CLIENTI:** consumatori ai sensi del Codice del consumo (ossia le persone fisiche maggiori di età che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta), nonché le piccole imprese, le microimprese e le organizzazioni senza scopo di lucro ove previsto dall'Offerta.
- **CONDIZIONI GENERALI:** il presente documento e gli allegati in esso richiamati, anche se disgiunti materialmente dal documento e/o pubblicati sul sito internet di Edison Energia.
- **CONTRATTO:** l'insieme delle disposizioni che disciplinano il rapporto contrattuale fra il Cliente ed Edison Energia per la fornitura del Servizio e che sono ricomprese nei seguenti documenti: le Informazioni Pre-Contrattuali, la Proposta di Contratto, la Sintesi Contrattuale, le Condizioni Generali, le Condizioni Tecnico-Economiche, la Carta dei Servizi e l'Informativa Privacy ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali.
- **FTTC (Fiber To The Cabinet):** rete mista in fibra ottica e rame, con fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino alla cabina in strada (Cabinet) e rame dalla cabina fino all'indirizzo del Cliente dove viene installato un Apparato per gestire la trasmissione dati.
- **FTTH (Fiber To The Home):** rete di accesso che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino all'indirizzo del Cliente, dove viene installato un Apparato per gestire la trasmissione dati.
- **OFFERTA:** l'insieme delle condizioni tecnico economiche che descrivono le caratteristiche tecniche, le condizioni economiche nonché i termini e le condizioni della fornitura da parte di Edison Energia del Servizio. Queste condizioni sono contenute nei seguenti documenti: Condizioni Economiche, Condizioni Tecniche e Sintesi Contrattuale
- **PROPOSTA DI CONTRATTO:** il documento con cui il Cliente richiede a Edison Energia la fornitura del Servizio e/o uno o più Apparati aderendo a una Offerta. Esso rappresenta la Proposta di Contratto del Cliente.
- **SERVIZIO:** il servizio di connessione a internet fornito da Edison Energia mediante tecnologia FTTC o FTTH a seconda dell'infrastruttura di rete disponibile presso l'abitazione del Cliente. E' escluso il servizio di fonia. La cessazione del contratto con il precedente fornitore potrebbe comportare la perdita del numero di telefono fisso.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Edison Energia si impegna a fornire al Cliente il Servizio nonché gli ulteriori servizi accessori indicati nell'Offerta e richiesti dal Cliente nella Proposta di Contratto, secondo i termini e le condizioni previsti nel Contratto, secondo i livelli di qualità dei Servizi specificati nella Carta dei Servizi e nel rispetto della normativa applicabile e dei provvedimenti delle autorità regolatrici del settore.

1.2 Edison Energia fornirà il Servizio esclusivamente sul territorio italiano, avvalendosi delle reti, delle infrastrutture e degli apparati di partner autorizzati.

1.3 Il Cliente potrà verificare la velocità di banda disponibile presso la propria residenza/sede accedendo al sito www.edisonenergia.it e potrà ottenere una misura certificata della qualità attraverso il software Ne.me.sys disponibile gratuitamente sul sito www.misurainternet.it, come meglio descritto nella Carta dei Servizi.

1.4 Il modem fornito da Edison Energia supporta il servizio di accesso ad Internet offerto da Edison. Ove il Cliente sia interessato alla fruizione di servizi diversi dovrà dotarsi di un proprio modem a ciò idoneo.

2. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Cliente richiede a Edison Energia l'esecuzione del Servizio mediante la sottoscrizione della Proposta di Contratto. Il Contratto si intende perfezionato con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione scritta di Edison Energia, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di sottoscrizione o, a seconda dei casi, della conferma da parte del CLIENTE della sua Proposta di Contratto, tramite mail, SMS ovvero tramite qualunque altro mezzo idoneo a certificarne la ricezione. Nel caso in cui il Contratto sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso è reso disponibile al Cliente su supporto durevole. Nel caso in cui il Contratto sia concluso telefonicamente, sono altresì rese disponibili, su supporto durevole, oltre alla registrazione della telefonata relativa all'approvazione delle condizioni contrattuali da parte

del Cliente, anche la registrazione della successiva telefonata con conferma del Contratto da parte del Cliente, previa esplicita richiesta dello stesso di fornire tale conferma mediante registrazione.

In caso di sottoscrizione contestuale a contratti per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, l'eventuale richiesta di attivazione anticipata dovrà essere univoca per tutti i contratti sottoscritti contestualmente con Edison Energia. L'eventuale esercizio del diritto di ripensamento per la fornitura di energia elettrica o gas naturale potrà comportare la mancata attivazione del Servizio di Accesso ad Internet.

2.2 In seguito al ricevimento della Proposta di Contratto, Edison Energia effettuerà le verifiche sui dati comunicati dal Cliente nonché sulla erogabilità del Servizio. Edison Energia si riserva di non accettare la proposta di Contratto nei seguenti casi: (i) il Cliente non abbia fornito tutti i dati o i documenti richiesti o i dati forniti siano risultati inesatti o non corretti (eventuali aggiornamenti dei dati e documenti dovranno essere forniti dal Cliente nel corso dell'esecuzione del Contratto, e al fine di garantirne l'esatto adempimento, utilizzando le forme di comunicazione indicate da Edison Energia a tal fine); (ii) non si verificano i requisiti necessari per l'accesso al Servizio eventualmente descritti nell'Offerta; (iii) in caso di esito negativo delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check), che Edison Energia potrà effettuare attraverso la consultazione di banche dati o società specializzate esterne o se il Cliente risulti inadempiente rispetto ad altri contratti con Edison Energia o altre società del medesimo gruppo; (iv) nel caso in cui il Cliente versi in situazioni di insolvenza o siano aperte a suo carico procedure concorsuali o procedure esecutive o sia iscritto nell'elenco dei protesti o sia stato inadempiente rispetto a obbligazioni nei confronti di Edison Energia o di società del medesimo gruppo; (v) il Cliente non abbia versato il deposito cauzionale previsto al punto 12 delle Condizioni Generali entro il termine indicato nell'eventuale richiesta di Edison Energia; (vi) in presenza di impedimenti tecnici, organizzativi, commerciali o dipendenti da provvedimenti della pubblica amministrazione o di altre autorità; (vii) si verifichi una mancata accettazione da parte del Sistema Bancario dell'attivazione dell'addebito diretto su conto corrente. In tali circostanze Edison Energia comunicherà via mail o sms al cliente l'impossibilità di procedere alla conclusione del contratto.

2.3 Il Servizio sarà attivato da Edison Energia entro i termini stabiliti all'interno della Carta dei Servizi, fatti salvi i casi di impedimenti, i casi di difficoltà tecnica, le casistiche dipendenti dal Cliente o da soggetti diversi da Edison Energia o cause di forza maggiore o di impossibilità sopravvenuta. In tali casi, Edison Energia si riserva di sospendere e/o annullare l'ordine e/o risolvere il Contratto e/o di rimodulare le tempistiche e/o le modalità di attivazione, inviando una comunicazione scritta al Cliente.

Ai fini della corretta e tempestiva attivazione/migrazione, il Cliente si impegna a rispettare le indicazioni che saranno eventualmente comunicate da Edison Energia.

2.4 Laddove per l'attivazione del Servizio si rendano necessari uno o più interventi tecnici presso l'abitazione o la sede del Cliente, quest'ultimo si impegna a prestare la sua piena collaborazione e disponibilità ai tecnici incaricati da Edison Energia ai fini della buona riuscita dell'intervento. Edison Energia potrà inoltre addebitare al Cliente la somma prevista nell'Offerta per ciascun mancato intervento del tecnico (intervento a vuoto) in fase di attivazione o nel corso della esecuzione del Contratto a causa dell'assenza del Cliente all'appuntamento concordato con i tecnici o a causa del diniego all'accesso di questi ultimi ai locali dove dev'essere eseguito l'intervento. Edison Energia, inoltre, non sarà responsabile per il ritardo nell'attivazione del Servizio o per altri pregiudizi del Cliente ove la mancata o ritardata attivazione del Servizio derivi da fatto del Cliente o da soggetti diversi da Edison Energia o da altre cause di forza maggiore o di impossibilità sopravvenuta. In tali casi non saranno neppure dovuti al Cliente gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi.

2.5 A seguito dell'attivazione del Servizio, Edison Energia invierà al Cliente una conferma tramite comunicazione scritta anche digitale (SMS, e-mail o altro mezzo idoneo).

2.6 Nel caso in cui il mancato rispetto della tempistica di attivazione dipenda da ritardi e inadempimenti riconducibili a Edison Energia, il Cliente avrà diritto all'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi, che sarà accreditato automaticamente sulla prima fattura utile, decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione.

3. FORNITURA DEGLI APPARATI

3.1 Salvo diversa indicazione del Cliente, Edison Energia fornirà l'Apparato o gli Apparati specificati nell'Offerta scelta dal Cliente (ad es. modem). Gli Apparati saranno forniti in comodato d'uso gratuito o in locazione, a seconda di quanto risulta specificato nell'Offerta. Alla fornitura e all'utilizzo degli Apparati si applicano le condizioni contrattuali ed economiche previste nel Contratto e le disposizioni previste dal Codice Civile in materia di comodato d'uso o di locazione. Edison Energia potrà fornire al Cliente Apparati prodotti o forniti

da terzi: eventuali danni per vizi/difetti di costruzione o materiali o altri sono coperti dal contratto di comodo d'uso o di locazione, a condizione che i difetti o malfunzionamenti non siano imputabili a imperizia, negligenza o incuria nell'uso, caduta, uso errato, eventi esterni (sovraccorrente, allagamenti, etc) altri incidenti, o causati dal Cliente e non siano state apportate modifiche o riparazioni da parte di soggetti non autorizzati.

3.2 Edison Energia potrà fornire al Cliente eventuali ApparatI supplementari funzionali e/o accessori al Servizio. Il cliente ne farà richiesta nella proposta contrattuale o utilizzando i moduli forniti da Edison Energia. A seguito del ricevimento della richiesta del Cliente, Edison Energia effettuerà le verifiche tecniche e amministrative di fattibilità e si riserva di non accettare la richiesta del Cliente in presenza di uno dei motivi indicati al punto 2.2 delle presenti Condizioni Generali. Edison Energia si riserva di comunicare per iscritto o su altro supporto durevole al Cliente l'accettazione o la mancata accettazione della richiesta del Cliente. La fornitura e l'utilizzo degli ApparatI supplementari saranno disciplinati dalle presenti Condizioni Generali nonché dalle specifiche condizioni, anche economiche, indicate nell'Offerta prescelta dal Cliente.

3.3 Ove sia necessario, Edison Energia o i suoi incaricati provvederanno alla prima installazione e configurazione degli ApparatI presso l'abitazione o la sede del Cliente senza ulteriori costi diversi da quelli indicati nell'Offerta. Edison Energia si riserva di sostituire gli ApparatI in qualsiasi momento a causa di guasti o di aggiornamenti tecnologici. Il Cliente potrà richiedere a Edison Energia l'effettuazione di interventi tecnici sugli ApparatI, nel quale caso Edison Energia potrà applicare i corrispettivi previsti nell'Offerta. I Clienti si impegnano a dare al personale di Edison Energia e/o di terzi incaricati da Edison Energia, l'accesso ai loro locali, abitazioni, impianti e apparati, al fine di consentire la corretta esecuzione delle obbligazioni di cui al Contratto. I Clienti si impegnano a fornire tutte le informazioni che saranno richieste al fine della verifica del corretto e lecito utilizzo del Servizio.

Gli eventuali interventi che si rendessero necessari sui beni di proprietà privata del Cliente sono a suo carico e sotto la sua esclusiva responsabilità.

3.4 Il Cliente si impegna a custodire diligentemente gli ApparatI e a non rimuoverli, manometterli, modificarli, intervenire sugli stessi, cederli o trasferirli a terzi a qualunque titolo. Il Cliente si impegna inoltre a non riparare o sostituire gli ApparatI senza l'intervento dei tecnici incaricati da Edison Energia. Il Cliente sarà altrimenti responsabile, nei confronti di Edison Energia o dei fornitori/produttori terzi degli ApparatI, di danni, smarrimento o furto degli ApparatI stessi e lo dovrà comunicare tempestivamente a Edison Energia.

3.5 La durata del comodato d'uso o della locazione degli ApparatI sarà vincolata alla durata del Contratto. Di conseguenza, la cessazione, per qualunque motivo, del Contratto comporterà automaticamente la cessazione anche del contratto di comodato d'uso gratuito o di locazione di tutti gli ApparatI forniti da Edison Energia al Cliente. Entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto di comodato d'uso gratuito o di locazione Edison Energia potrà inviare al Cliente una richiesta di restituzione degli ApparatI; il mancato invio di tale comunicazione varrà quale opzione da parte di Edison Energia di cessione degli apparati. Qualora sia stata richiesta la restituzione degli ApparatI, il Cliente dovrà restituire immediatamente gli ApparatI, in buono stato di manutenzione e conservazione, salva la normale usura, seguendo le istruzioni che saranno comunicate per iscritto da Edison Energia. La restituzione degli ApparatI a Edison Energia sarà a carico del Cliente. Nel caso in cui il Cliente non restituisca gli ApparatI secondo le istruzioni comunicate entro 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del Servizio, Edison Energia potrà addebitare al Cliente il costo previsto nell'Offerta e gli ApparatI si considereranno ceduti al Cliente.

3.6 Il Cliente ha la facoltà di utilizzare apparati (es. modem) propri e non forniti da Edison Energia per fruire del Servizio. In tal caso, il Cliente dovrà manifestare tale sua volontà nella Proposta di Contratto. Tali apparati dovranno disporre delle omologazioni e/o autorizzazioni richieste dalla legge e dovranno essere compatibili con il Servizio fornito con il Contratto. Le specifiche tecniche relative ai modem sono riportate sul sito www.edisonenergia.it. Il Cliente sarà il solo responsabile, anche nei confronti dei terzi, per la corretta installazione e configurazione dei propri apparati nonché per il loro utilizzo e la loro manutenzione. Edison Energia non risponde per malfunzionamento del Servizio imputabile al mancato funzionamento di apparati del Cliente non forniti da Edison Energia stessa.

3.7 È esclusa ogni responsabilità di Edison Energia in caso di ritardi dovuti a mancati/non puntuali approvvigionamenti, indisponibilità degli apparati non dipendenti da sua responsabilità o da disposizioni normative/disposizioni o provvedimenti dell'Autorità o soggetti legittimati.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Il Cliente prende atto che la velocità di connessione e gli altri parametri di qualità del Servizio dipendono da diversi fattori, quali il livello di congestione della rete, gli apparati utilizzati e altri fattori tecnici. In ogni caso, Edison Energia si impegna a fornire il Servizio secondo i livelli di qualità specificati nella Carta dei Servizi. In caso di mancato rispetto di tali livelli di qualità del Servizio o in caso di ritardi nell'attivazione del Servizio o nell'effettuazione delle riparazioni richieste, il Cliente avrà diritto agli indennizzi specificamente previsti nella Carta dei Servizi.

4.2 Edison Energia si riserva il diritto di sospendere il Servizio, in tutto o in parte, in caso di interventi, anche non programmati, di manutenzione straordinaria della rete. Edison Energia, ove possibile, darà notizia al Cliente con congruo preavviso della possibile sospensione del Servizio, salvo i casi di interventi urgenti non procrastinabili.

4.3 Nel caso in cui il Cliente rilevi livelli di qualità peggiorativi del Servizio

rispetto a quelli indicati nella Carta dei Servizi, potrà inviare, nei casi previsti dalla normativa, un reclamo circostanziato, attraverso l'invio di un certificato attestante la misurazione effettuata entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura. La procedura da seguire per presentare un reclamo circostanziato è descritta nella Carta dei Servizi. Ove, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata effettuata, il livello di qualità non venga ripristinato, al Cliente verranno riconosciuti i diritti previsti dalla Carta dei Servizi.

4.4 Edison Energia non sarà responsabile, verso il Cliente e verso i terzi, per eventuali ritardi, malfunzionamenti, interruzioni o sospensioni del Servizio, eventi che limitino la fruizione del Servizio o che altrimenti gli arrechino pregiudizio, qualora tali eventi dipendano da fatti addebitabili al Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: inadempimento al Contratto, errato utilizzo del Servizio o degli ApparatI, utilizzo di apparati del Cliente, esecuzione di riparazioni da parte di soggetti terzi non autorizzati da Edison Energia, rimodulazione interventi richiesti dal Cliente) o a terzi, da caso fortuito o forza maggiore, impedimenti tecnici, manutenzioni, da provvedimenti legislativi o regolamentari, da provvedimenti della Pubblica Amministrazione o di altre Autorità.

Per gli altri impegni assunti da parte di Edison Energia sulla qualità del servizio ed eventuali indennizzi si rimanda alla Carta dei Servizi, consultabile sul sito www.edisonenergia.it.

5. VARIAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI DAL CLIENTE

5.1 Il Cliente potrà richiedere a Edison Energia cambi di tecnologia, variazioni o integrazioni dei Servizi acquistati, variazioni dell'indirizzo ove è fornito il Servizio o modifiche alle modalità di pagamento offerte. A tale fine, il Cliente dovrà inviare a Edison Energia una richiesta, utilizzando l'apposita modulistica o contattando il servizio clienti di Edison Energia, ed è consapevole che tali variazioni potrebbero comportare l'applicazione di costi e/o corrispettivi aggiuntivi nonché variazioni nel funzionamento e nella fruizione del Servizio nonché nell'utilizzo degli ApparatI.

5.2 A seguito del ricevimento della richiesta del Cliente, Edison Energia effettuerà le verifiche tecniche e amministrative di fattibilità, riservandosi di non accettare la richiesta del Cliente in presenza di uno dei motivi indicati al punto 2.2 delle presenti Condizioni Generali.

5.3 Edison Energia si riserva di comunicare per iscritto o su altro supporto durevole al Cliente l'accettazione o la mancata accettazione della richiesta del Cliente.

6. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE

6.1 Edison Energia potrà modificare unilateralmente le condizioni contrattuali e/o economiche del Contratto in qualsiasi momento, per i seguenti motivi elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo: mutamenti della rete o delle infrastrutture dei partner di Edison Energia, variazioni delle caratteristiche dei Servizi, motivi di natura tecnica, amministrativa o gestionale, variazione e/o adeguamento dei costi per l'erogazione dei Servizi, allineamento alle mutate condizioni del mercato, adeguamento delle politiche commerciali di Edison Energia, variazioni della normativa o degli orientamenti della giurisprudenza, adeguamento a provvedimenti delle autorità regolatrici (ad esempio: AGCOM).

6.2 Il Cliente sarà informato di tali modifiche attraverso una comunicazione in fattura di Edison Energia inviata al Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla data di efficacia di tali modifiche.

6.3 Il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto o di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione. Tale diritto di recesso potrà essere esercitato entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione di modifica, secondo le modalità previste per il recesso al punto 10 delle presenti Condizioni Generali. In caso di recesso nei primi 30 giorni dalla notifica al Cliente si applicheranno le condizioni contrattuali ed economiche previgenti per il Servizio fruito sino alla disattivazione della linea. Le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale saranno stornate o rimborsate al Cliente. In caso di recesso avvenuto oltre il trentesimo giorno, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, al Cliente si applicano le nuove condizioni contrattuali comunicate. In mancanza di comunicazione di esercizio del diritto di recesso secondo i termini e le modalità sopra indicate, le modifiche alle condizioni contrattuali e/o economiche si intenderanno accettate dal Cliente.

6.4 Come previsto dalla legge, in caso di modifiche contrattuali esclusivamente a vantaggio del Cliente, di carattere puramente amministrativo e che non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente stesso o che siano imposte direttamente dal diritto nazionale o da quello dell'Unione Europea, in caso di recesso dal contratto, saranno addebitati al Cliente i costi di disattivazione e gli altri costi previsti al punto 10 delle presenti Condizioni Generali.

7. PASSAGGIO DA ALTRO OPERATORE E PASSAGGIO AD ALTRO OPERATORE

7.1 Il Cliente che provenga da un altro operatore e richieda la fornitura del Servizio a Edison Energia attraverso la procedura di migrazione deve comunicare a Edison Energia il Codice di migrazione assegnatogli dall'Operatore di provenienza. Il Cliente prende atto che la procedura di migrazione comporta il recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore di provenienza, che verrà gestito da Edison Energia su mandato del Cliente. Tutti i servizi attivi con l'operatore di provenienza verranno di conseguenza cessati a prescindere dai servizi acquistati da Edison Energia. Il Cliente è consapevole che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio possono determinare una discontinuità del Servizio che sarà limitata al giorno di effettuazione della migrazione. Edison Energia non è in alcun modo responsabile per ritardi e/o mancata attivazione del Servizio dovuti ad eventi di forza maggiore, caso fortuito o causate da soggetti terzi coinvolti nella

fornitura del Servizio. Le modalità e la tempistica relative alla procedura di passaggio sono quelle previste dalle disposizioni vigenti stabilite dalla normativa di settore.

7.2 In caso di passaggio del Cliente attivo con Edison Energia ad un operatore terzo, Edison Energia svolgerà le attività previste a suo carico dalla normativa applicabile ai fini del passaggio e addebiterà al Cliente i corrispettivi maturati sino alla disattivazione del Servizio e gli altri costi previsti dal Contratto in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente. Al fine di garantire la scelta del Cliente di migrare verso altro fornitore, Edison Energia fornisce al Cliente il codice di migrazione in fattura e lo rende disponibile anche tramite il proprio servizio di assistenza Clienti e l'area riservata del sito web.

8. UTILIZZO DEL SERVIZIO

8.1 Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio e gli ApparatI in modo corretto, in conformità alla legge, alla regolamentazione di settore ed alle presenti Condizioni Generali di Contratto e nel rispetto dei diritti di terzi, con buona fede e correttezza e conformemente al contratto sottoscritto e sarà tenuto ad interrompere immediatamente ogni condotta in senso contrario, ivi incluse quelle eventualmente segnalate da Edison Energia, seguendo, ove indicate, le istruzioni fornite. È fatto divieto di ogni utilizzo illegale e/o comunque improprio del Servizio e degli ApparatI, nonché il divieto di utilizzo di ApparatI non omologati o privi delle necessarie autorizzazioni, come pure ogni manomissione o intervento non autorizzato su detti ApparatI. Il Cliente assume ogni responsabilità (in ogni sede) derivante dal contenuto e forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio, da ogni suo utilizzo improprio e/o illecito nonché da ogni attività contraria alla legge e a tenere indenne Edison Energia, i suoi fornitori, dipendenti, collaboratori e ogni terzo da ogni danno e/o pretesa e/o azione, rimossa ogni eccezione, che dovesse essere fatta valere, al riguardo, nei confronti di Edison Energia.

8.2 È fatto espresso divieto al Cliente di vendere o in ogni altro modo consentire l'utilizzo del Servizio a terzi o al pubblico, a qualunque titolo e/o per qualsivoglia motivo. Il Cliente business può tuttavia consentire l'uso dei Servizi e degli apparati ai propri dipendenti o collaboratori sotto la propria esclusiva responsabilità.

8.3 Il Cliente dovrà astenersi dal manomettere, modificare, alterare e intervenire in qualunque modo sulla rete, sui componenti del Servizio e/o sugli ApparatI senza l'autorizzazione di Edison Energia. È fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare i Servizi per diffondere contenuti contrari alla legge o che siano in grado di danneggiare la rete o beni di terzi o che in ogni caso violino qualunque diritto dei terzi, o comunque per svolgere attività illecite.

8.4 Edison Energia potrà in qualunque momento, senza preavviso e fermo il persistente obbligo di rispetto di tutti gli impegni contrattuali compresi quelli economici in capo al Cliente, sospendere la fornitura del Servizio qualora riscontri la violazione di quanto previsto nella presente disposizione e in generale negli accordi contrattuali, fatto salvo il diritto di risolvere automaticamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e il diritto di risarcimento del danno. Inoltre, ogni responsabilità per la violazione di quanto previsto nella presente disposizione sarà esclusivamente in capo al Cliente, che si impegna a manlevare e tenere integralmente indenne Edison Energia da qualunque richiesta, pretesa, azione o pregiudizio.

9. GUASTI E RIPARAZIONI

9.1 Edison Energia offre un servizio di manutenzione incluso nel servizio di accesso ad Internet volto a ripristinare la funzionalità della rete e degli apparati forniti, in caso di problemi tecnici. Il Cliente si impegna a conservare e custodire gli apparati con la dovuta diligenza, per tutta la durata del contratto. Il Cliente si impegna a segnalare tempestivamente ad Edison Energia ogni guasto, malfunzionamento o altro disservizio che riguardi il Servizio o gli ApparatI. Edison Energia non sarà responsabile per il ritardo nella segnalazione della problematica da parte del Cliente.

9.2 Il Cliente si impegna ad eseguire le indicazioni ricevute da Edison Energia per remediare alla problematica segnalata e, ove necessario, consente l'accesso ai propri locali ai tecnici incaricati da Edison Energia per l'esecuzione delle riparazioni necessarie. Le riparazioni saranno effettuate senza costi aggiuntivi per il Cliente, ad eccezione dei casi in cui il guasto, malfunzionamento o disservizio siano stati causati dal Cliente stesso, da terzi diversi da Edison Energia e dai suoi incaricati o da caso fortuito o forza maggiore, rispetto ai cui casi si applicheranno i corrispettivi previsti nell'Offerta.

9.3 Edison Energia si impegna ad eseguire gli interventi di riparazione entro le tempistiche indicate nella Carta dei Servizi. In caso di ritardo rispetto a tali tempistiche, il Cliente avrà diritto ai corrispondenti indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Il Cliente prende atto e accetta che per il tempo necessario all'esecuzione degli interventi di riparazione e/o manutenzione il Servizio potrebbe non essere disponibile.

9.4 Edison Energia non eseguirà interventi di manutenzione o riparazione rispetto agli apparati del Cliente diversi da quelli forniti da Edison Energia.

9.5 Nei casi di sospensione/cancellazione/rimodulazione degli interventi programmati per cause dipendenti dal Cliente, potranno essere applicati gli addebiti previsti nell'Offerta per intervento a vuoto.

10. DURATA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO

10.1 Il contratto ha la durata prevista in Offerta.

10.2 Nei Contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali ai sensi degli articoli 50 e 51 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il Cliente che sia Consumatore può recedere dal Contratto senza costi entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento. Il periodo di ripensamento è prolungato a 30 (trenta) giorni, decorrenti sempre dalla data di perfezionamento, qualora il Contratto sia concluso nel contesto di visite non richieste/pianificate dal FORNITORE presso l'abitazione del

CLIENTE oppure di escursioni organizzate dal FORNITORE con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente dovrà comunicare a Edison Energia tale sua intenzione avvalendosi dell'apposito modulo reso disponibile da Edison Energia oppure mediante una libera comunicazione scritta dal Cliente da inviarsi ad Edison Energia tramite il form web su edisonenergia.it/contatti o a mezzo raccomandata AR all'indirizzo indicato al punto 15 delle Condizioni Generali. Per l'esercizio del diritto di recesso previsto dal presente punto 10.2 non è richiesta alcuna motivazione e non verrà addebitato alcun costo, fatti salvi: (i) il costo eventualmente applicato per la ritardata restituzione degli ApparatI in base a quanto previsto al punto 3 delle Condizioni Generali; (ii) il risarcimento dei danni in caso di danneggiamento degli ApparatI. Nel caso in cui il Consumatore desideri che la prestazione dei servizi inizi durante il periodo utile all'esercizio del diritto di recesso senza costi, ne deve fare espressa richiesta su un supporto durevole riconoscendo che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito, non avrà più il diritto di recesso senza costi. In tale ipotesi il Consumatore che intenda comunque recedere dal contratto nei giorni previsti per il recesso senza costi, dovrà pagare i corrispettivi dovuti per la effettiva fruizione del Servizio sino alla data del recesso, oltre ai costi di attivazione e disattivazione previsti nell'Offerta. Nel caso in cui l'Offerta venga sottoscritta contestualmente ad un contratto di energia elettrica o gas naturale con Edison Energia, l'esercizio del diritto di ripensamento per la fornitura di energia elettrica o gas potrà comportare la mancata attivazione anche del servizio Internet.

10.3 Fatto salvo quanto sopra previsto e quanto previsto in Offerta in relazione alla durata, il Cliente può sempre recedere dal Contratto, inviando l'apposito modulo disponibile sul sito edisonenergia.it a Edison Energia con un preavviso di 30 (trenta) giorni tramite il form web disponibile su edisonenergia.it/contatti o tramite raccomandata AR all'indirizzo indicato al punto 15 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. In caso di esercizio del diritto di recesso previsto dal presente punto 10.3, il Cliente dovrà versare il corrispettivo per la fruizione del Servizio e dell'Apparato sino alla data del recesso nonché, se richiesto da Edison Energia, un costo di recesso dal Servizio, nei limiti e secondo i criteri previsti dalla normativa vigente, e precisato nell'Offerta.

Nel caso in cui il Cliente receda da un Servizio che preveda il pagamento di corrispettivi una tantum il cui importo è stato rateizzato, il Cliente dovrà versare a Edison Energia tutte le rate residue, fermo restando che il Cliente potrà scegliere se pagarle in un'unica soluzione o se mantenere l'originario piano di rateizzazione. Ove il Cliente abbia acquistato servizi o ApparatI supplementari rispetto al Servizio con pagamento rateale, in caso di esercizio del diritto di recesso il Cliente potrà scegliere se continuare a pagare le rate residue alla loro scadenza o in un'unica soluzione e dovrà comunicare a Edison Energia tale sua intenzione.

10.4 Edison Energia può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza l'applicazione di penali o indennizzi, con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni comunicato al Cliente per iscritto. Decorso il periodo di preavviso, il Servizio verrà disattivato. Il Cliente dovrà in ogni caso pagare i corrispettivi per la fruizione del Servizio e degli ApparatI sino alla data di efficacia del recesso.

10.5 La cessazione del Contratto a seguito dell'esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente o di Edison Energia determina la cessazione della fornitura di servizi e, a richiesta di Edison Energia, anche la restituzione del modem e degli eventuali ApparatI aggiuntivi rispetto a quelli inizialmente forniti, salvo che Edison Energia e il Cliente abbiano convenuto diversamente. In caso di mancata restituzione si applicherà quanto previsto al punto 3.5 delle presenti Condizioni Generali.

11. CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE

11.1 Il Cliente si impegna a versare in favore di Edison Energia i corrispettivi indicati nell'Offerta per la fornitura del Servizio e degli eventuali ApparatI richiesti dal Cliente. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità indicate nella Proposta di Contratto (unica soluzione o rateizzazione, ove prevista). Il Cliente si impegna inoltre a versare in favore di Edison Energia le eventuali ulteriori somme previste dal Contratto, al ricorrere dei casi ivi contemplati (ad esempio a titolo di corrispettivo per la fornitura di servizi e/o ApparatI accessori e interventi tecnici e penali).

11.2 Il pagamento dei corrispettivi per il Servizio e gli ApparatI saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Le eventuali altre somme da addebitare al Cliente saranno oggetto di fatturazione posticipata. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA di legge.

11.3 Il Cliente dovrà versare i corrispettivi e gli altri importi previsti dal Contratto entro i termini indicati nella copia della fattura che Edison Energia invierà al Cliente secondo le modalità prescelte dal Cliente e le condizioni indicate nell'Offerta. Fatto salvo il diritto del Cliente di ricevere copia cartacea della fattura alle condizioni previste nell'Offerta, Edison Energia emetterà fattura elettronica che sarà trasmessa, tramite il Sistema di Interscambio (SDI) previsto dalla legge, all'indirizzo di posta elettronica indicata dal Cliente o che sarà resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate.

11.4 Il Cliente potrà scegliere nella Proposta di Contratto e anche successivamente, in qualsiasi momento, il metodo di pagamento tra quelli messi a disposizione da Edison. In ogni caso, il Cliente dovrà fornire dati corretti e veritieri e si impegna a comunicare tempestivamente ogni loro modifica, a pena di sospensione del Servizio e di risoluzione del Contratto secondo quanto previsto al punto 13 delle Condizioni Generali. Nel caso in cui anche uno solo dei pagamenti previsti non andasse a buon fine, per qualunque ragione, il Cliente si impegna a versare le somme dovute

tempestivamente mediante bonifico bancario o altro mezzo che gli sarà comunicato da Edison Energia.

11.5 Il Cliente che si trovi in una delle condizioni di disabilità previste dalla Delibera n. 290/21/CONS dell'AGCOM (sordità, cecità e invalidità con grave limitazione alla capacità di deambulazione, come meglio precisato nella già menzionata Delibera dell'AGCOM) ha diritto alle agevolazioni tariffarie previste dalla predetta delibera, nel rispetto di tutti i presupposti, le condizioni e procedure ivi prescritte. Maggiori informazioni sulle agevolazioni previste, sulla procedura da seguire e sui moduli da utilizzare sono reperibili sul sito internet di Edison Energia, alla pagina:

<https://www.edisonenergia.it/edison/internet-e-consumatori/agevolazioni-per-utenti-con-disabilita>.

11.6 Qualora il Cliente aderisca ad un'offerta economica che prevede l'applicazione di sconti subordinati a particolari condizioni specificamente indicate in Offerta, l'applicazione degli sconti verrà meno alla cessazione delle condizioni per qualsiasi causa, senza che questo comporti una modifica delle condizioni di contratto ai sensi del punto 6.3. Maggiori dettagli sulle condizioni economiche applicabili con e senza sconti sono indicati nell'Offerta.

12. DEPOSITO CAUZIONALE

12.1 Su richiesta motivata di Edison Energia, il Cliente si impegna a versare in favore di quest'ultima una somma a titolo di deposito cauzionale infruttifero commisurata al valore dei Servizi e degli Apparatî forniti da Edison Energia.

12.2 Edison Energia potrà richiedere in qualunque momento al Cliente una integrazione del deposito cauzionale qualora la somma precedentemente versata non risulti più adeguata ai Servizi e Apparatî forniti.

12.3 Fatto salvo quanto previsto al punto 2.2 (vii) delle Condizioni Generali, Edison Energia si riserva di sospendere il Servizio secondo quanto previsto al punto 13 delle Condizioni Generali se il Cliente non effettua il versamento o l'integrazione richiesta del deposito cauzionale entro e non oltre il termine indicato da Edison Energia. I Servizi verranno riattivati a seguito dell'integrale versamento del deposito cauzionale o della sua integrazione.

12.4 Edison Energia potrà rivalersi sul deposito cauzionale per la soddisfazione dei propri crediti nei confronti del Cliente.

12.5 Fatto salvo quanto previsto al precedente punto 12.4, Edison Energia restituirà al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale entro 90 giorni dalla cessazione del Contratto a qualsiasi titolo.

13. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

13.1 In caso di ritardo del Cliente rispetto al pagamento degli importi previsti nelle fatture emesse da Edison Energia, quest'ultima si riserva di applicare sulle somme dovute, a partire dal giorno successivo a quello di scadenza delle fatture in questione, un interesse moratorio, su base annua, pari al tasso BCE in vigore al momento dell'applicazione maggiorato di 3,5 punti percentuali fatti salvi gli ulteriori rimedi previsti dal Contratto e il rimborso delle spese sostenute per i solleciti di pagamento. Gli interessi maturati saranno addebitati nelle fatture emesse successivamente alla loro maturazione.

13.2 Fatto salvo quanto previsto al punto 13.1 che precede, in caso di mancato pagamento delle fatture alle scadenze previste, Edison Energia invierà al Cliente un sollecito di pagamento tramite comunicazione scritta. In caso di persistente inadempimento al sollecito da parte del Cliente, nel termine di 40 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, Edison Energia potrà sospendere temporaneamente la fornitura del Servizio sino a quando il Cliente non avrà saldato le somme dovute. Una volta effettuato il pagamento il Cliente dovrà darne comunicazione a Edison Energia attraverso uno dei recapiti indicati nella lettera di diffida inviata da Edison Energia. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, nel qual caso sarà facoltà di Edison Energia di sospendere ogni Servizio, la sospensione riguarderà, per quanto tecnicamente possibile, solo il Servizio interessato dall'inadempimento. In seguito al decorso di 15 (quindici) giorni dalla sospensione del Servizio senza che il Cliente abbia saldato il dovuto, Edison Energia potrà risolvere ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. il Contratto e cessare definitivamente il Servizio.

13.3 Fatti salvi gli altri rimedi previsti dal presente punto 13 e i casi di risoluzione previsti in altre disposizioni delle Condizioni Generali e/o dalla legge, il Contratto potrà inoltre essere risolto di diritto da parte di Edison Energia, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 c.c. in caso di violazione da parte del Cliente di quanto stabilito ai paragrafi 2.4 e 3.3 (persistente impossibilità di intervento e/o di esecuzione delle obbligazioni contrattuali imputabile al Cliente), 3.4 (violazione obblighi di custodia degli Apparatî), 8, 9.1 e 9.2 (non corretto utilizzo del Servizio e/o non corretto utilizzo/conservazione degli Apparatî), 12.1 (mancato versamento/integrazione deposito cauzionale ove previsti dopo la conclusione del contratto) delle Condizioni Generali. Ai fini della risoluzione del contratto, Edison Energia trasmetterà una comunicazione scritta al Cliente. L'eventuale tolleranza di Edison Energia rispetto a inadempimenti del Cliente non costituisce in alcun modo rinuncia ai diritti attribuiti dal Contratto e dalla legge.

13.4 In tutte le ipotesi in cui è prevista la risoluzione del Contratto, è fatto salvo il diritto di Edison Energia al risarcimento del danno nonché l'obbligo del Cliente di versare i corrispettivi dovuti per il Servizio e gli Apparatî sino alla risoluzione, i costi di disattivazione del Servizio e gli ulteriori importi

previsti dal punto 10.3.

14. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

14.1 Edison Energia si riserva il diritto di cedere a terzi, in qualsiasi momento, il Contratto, in tutto o in parte, e/o i propri crediti nascenti dal Contratto nei confronti del Cliente. Il Cliente presta sin da ora il proprio consenso a tali cessioni.

14.2 Edison potrà eseguire il presente Contratto, anche in parte, tramite propri partner e fornitori.

14.3 È fatto espresso divieto al Cliente di cedere in tutto o in parte il Contratto o i crediti nascenti dallo stesso, salvo il previo consenso scritto di Edison Energia.

15. CANALI DI CONTATTO DI EDISON ENERGIA E RECLAMI

15.1 Ove non diversamente previsto in specifiche disposizioni del Contratto, il Cliente dovrà contattare Edison Energia per informazioni, richieste, segnalazioni ed eventuali reclami inviando una raccomandata AR a Edison Energia S.p.A., Servizio Clienti, Casella Postale 94, 20079 Basiglio MI, oppure attraverso uno dei seguenti canali di contatto:

- telefono: 800.031.141 (numero verde da fisso) oppure 02.8251.8251 (servizio a pagamento da cellulare)

- fax: 800.031.143

- web: form disponibile su edisonenergia.it/contatti

Edison Energia non garantisce in alcun modo la ricevibilità o la conoscibilità di comunicazioni inviate dal Cliente attraverso canali o mezzi differenti da quelli sopra indicati. Al fine di individuare correttamente la fornitura del Cliente, nella comunicazione ad Edison Energia dovranno essere indicati obbligatoriamente i seguenti dati: nome, cognome, codice fiscale, codice di migrazione, indirizzo di fornitura e il servizio a cui si riferisce la richiesta.

15.2 Edison Energia contatterà il Cliente attraverso i recapiti e gli indirizzi forniti in sede di perfezionamento del Contratto. Sarà cura del Cliente comunicare tempestivamente a Edison Energia ogni variazione dei recapiti e indirizzi forniti. Tutte le comunicazioni inviate da Edison Energia agli ultimi recapiti e/o indirizzi forniti dal Cliente si considereranno da quest'ultimo conosciute.

15.3 La procedura e le tempistiche per la gestione dei reclami eventualmente presentati dal Cliente sono espresse nella Carta dei Servizi. In caso di rigetto del reclamo, Edison Energia invierà al Cliente una comunicazione scritta adeguatamente motivata.

16. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

16.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

16.2 Ogni controversia fra il Cliente ed Edison Energia in merito al Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente domestico o alla competenza esclusiva del Foro di Milano in caso di Cliente non domestico. Il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato preliminarmente esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 194/23/CONS e successive modifiche e integrazioni. In ogni caso trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione, il Cliente potrà ricorrere all'Autorità giudiziaria.

17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dal Cliente in relazione al Contratto saranno trattati da Edison Energia in conformità al Regolamento 2016/679/UE (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali o GDPR), al D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e alle loro successive modifiche e integrazioni. Tutte le informazioni relative al trattamento dei dati personali del Cliente sono riportate nell'apposita informativa allegata alle presenti Condizioni Generali e disponibile sul sito internet di Edison Energia.

18. DISPOSIZIONI FINALI

18.1 Il Contratto costituisce l'intero accordo fra il Cliente ed Edison Energia per la fornitura del Servizio e sostituisce ogni eventuale precedente intesa fra le parti.

18.2 In caso di conflitti fra le disposizioni della Proposta di Contratto e delle Condizioni Generali, prevarranno quelle della Proposta di Contratto.