



Il presente documento riassume le informazioni che è utile conoscere se si intende sottoscrivere un contratto con Edison Energia per il servizio Internet di casa.

Tutte le informazioni sono riportate in conformità a quanto previsto dal Codice del Consumo e dal Codice delle comunicazioni elettroniche.

1. CHI SIAMO

Edison Energia S.p.a. è la società commerciale del gruppo Edison, con sede legale in Foro Buonaparte 31 - 20121 Milano. L'offerta per il servizio Internet è proposta tramite il sito della società edisonenergia.it o tramite i suoi Partner incaricati alla vendita.

EDISON ENERGIA S.p.A. è una società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di EDISON S.p.A., con sede legale in Foro Buonaparte 31, 20121 Milano, Capitale Sociale di Euro 40.000.000,00 i.v., iscritta al Registro delle Imprese di Milano - Monza - Brianza - Lodi, codice fiscale e partita IVA 08526440154, REA di Milano 1229342.

2. CANALI DI CONTATTO

La società mette a disposizione diversi canali di contatto:

Sito internet: www.edisonenergia.it

Numero telefonico: Già cliente 800.031.141 (da rete fissa) / 02.8251.8251 (a pagamento da cellulare)
Non ancora Cliente: 800.14.14.14

Fax: 800.031.143

Indirizzo di posta: Edison Energia S.p.a. - Servizio Clienti Edison - Casella postale 94, 20079 Basiglio (MI)

Contatto digitale: form disponibile su edisonenergia.it/contatti

Negozi Edison sul territorio: l'elenco completo è disponibile sul sito edisonenergia.it

3. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

Edison Energia propone un servizio per l'accesso ad Internet da postazione fissa con le seguenti caratteristiche principali:

Velocità del servizio

La velocità del servizio dipende dalla tecnologia disponibile all'indirizzo del Cliente.

Le tecnologie disponibili sono:

- FTTH (architettura in fibra ottica fino all'abitazione del Cliente) con velocità fino a 1/2,5 Gbps, a seconda del servizio sottoscritto;
- FTTC (architettura fibra misto rame, con fibra fino all'armadio stradale e rame dall'armadio all'abitazione del Cliente), con velocità di connessione fino a 100/200 Mbps a seconda del profilo sottoscritto.

Ulteriori informazioni sulla velocità del Servizio sono disponibili sulla Carta dei Servizi consultabile sul sito edisonenergia.it.

Al fine di fornire il Servizio, Edison si avvale dell'infrastruttura e delle prestazioni di operatori terzi autorizzati e altamente qualificati.

Il traffico incluso nell'Offerta è illimitato.

Il servizio di fonìa non è incluso nell'offerta di Edison Energia.

Dati tecnici del servizio

Ulteriori informazioni sulla tecnologia e ulteriori dati tecnici del Servizio sono disponibili nel documento di Condizioni Tecniche consultabili sul sito edisonenergia.it.

Qualità del servizio

Di seguito gli indicatori di qualità specifici del servizio di accesso ad Internet che vengono monitorati periodicamente al fine di fornire un servizio sempre migliore.

| | Velocità massima (velocità pubblicizzata) | Velocità minima garantita | Velocità normalmente disponibile |
|-----------------|---|---|--|
| DOWNLOAD | FTTH: 2500 Mbps / 1000 Mbps FTTC: 200 Mbps | FTTH: 100 Mbps FTTC: - profilo 200/30: 50 Mbps - profilo 200/20: 10 Mbps - profilo 100/20: 5 Mbps | FTTH 1G: 200 Mbps FTTH 2.5G: 500 Mbps FTTC: - profilo 200/30: 90 Mbps - profilo 200/20 e 100/20: 20 Mbps |
| UPLOAD | FTTH: 1000 Mbps / 500 Mbps FTTC: 30 Mbps | FTTH: 12 Mbps FTTC: - profilo 200/30: 10 Mbps - profilo 200/20 e 100/20: 1 Mbps | FTTH: 100 Mbps FTTC: - profilo 200/30: 15 Mbps - profilo 200/20 e 100/20: 5 Mbps |

RITARDO MASSIMO GARANTITO/RILEVATO PER TECNOLOGIA

| RTT Massimo Garantito | Tasso massimo di perdita dei pacchetti |
|-----------------------|--|
| FTTH e FTTC: 50 ms | FTTH e FTTC: 0,1% |

Per ulteriori indicazioni sulla qualità dei servizi offerti e per visionare l'elenco completo degli indicatori di qualità e gli impegni di Edison Energia in tema di qualità, si può consultare la Carta dei Servizi disponibile sul sito edisonenergia.it.

Apparecchiature fornite

Per connettersi e navigare su Internet, Edison Energia mette a disposizione un modem in comodato d'uso gratuito, come indicato nell'Offerta. I modem potrebbero essere di proprietà di operatori terzi autorizzati e qualificati.

In alternativa è possibile utilizzare un modem diverso di cui si è già in possesso. Per garantire le migliori performance è consigliabile verificare la compatibilità del dispositivo con il servizio di Edison Energia.

Maggiori informazioni sono consultabili sul sito <https://edisonenergia.it/edison/internet-e-consumatori/specifiche-modem>

Si precisa che il modem Edison 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.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE, MODALITÀ DI PAGAMENTO

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il servizio prevede i seguenti costi (applicabili sia in caso di nuove attivazioni, che nel caso di passaggio da un altro operatore).

Nome Offerta: Edison WiFi

Canone dell'offerta

Il canone di abbonamento mensile è sempre riportato nel documento relativo alle Condizioni Tecnico - Economiche dell'offerta scelta ed è comprensivo di:

- Canone base:

per il servizio FTTH il canone base si riferisce al servizio erogato con velocità fino a 1 Gbps ed è pari a 29,90€ al mese (IVA inclusa) e con domiciliazione e bolletta digitale. Nel caso di opzione a 2.5 Gbps è previsto un costo aggiuntivo di 1€ al mese;

per il servizio FTTC il canone base è pari a 29,90€ al mese (IVA inclusa) e con domiciliazione e bolletta digitale.

- Sconti e promozioni:

sono previsti sconti legati ai contratti di luce/gas sul mercato libero:

- uno sconto per i clienti con almeno un contratto di luce o gas attivo/in attivazione pari a 3€ al mese o in alternativa
- uno sconto per i clienti con almeno un contratto di luce e un contratto di gas attivi/in attivazione pari a 5€ al mese.

L'erogazione di tali sconti cessa in caso di recesso dai contratti di luce o gas.

Inoltre, sono previsti i seguenti sconti promozionali sul canone base:

- Sconto pari a 8€ al mese per i primi 24 mesi. Lo sconto sarà erogato per intero in ciascun mese solare
- Sconto pari a 5€ al mese per i primi 12 mesi

- **Costo di attivazione:** Il Costo di attivazione di 192€ è rateizzato con addebiti mensili di 8€ al mese per 24 mesi (addebitati per intero in ciascun mese solare), IVA inclusa. In caso di recesso nei primi 24 mesi Edison Energia manterrà attiva la rateizzazione fino alla scadenza salvo che il Cliente richieda al momento del recesso il pagamento in un'unica soluzione.

Spese applicabili in sede di recesso o di cessazione del servizio per morosità intervenuti nei primi 24 mesi di contratto

- a) costo di disattivazione pari a 29,90€ (IVA inclusa);
- b) eventuali rate a scadere del costo di attivazione.

Costi per servizi Opzionali

In fase di attivazione o in corso di fornitura si possono richiedere i seguenti servizi opzionali, ai costi indicati anche nel documento di Trasparenza Tariffaria dell'offerta:

- IP pubblico statico: 3€ al mese
- aumento di velocità della linea FTTH, da 1 Gbps fino a 2,5Gbps: 1€ al mese; nel caso di servizio richiesto in post-vendita, soggetto a verifica di copertura, Edison si riserva il diritto di addebitare un contributo una-tantum di 125€ + IVA qualora il servizio richieda l'intervento del tecnico in sede cliente
- prolungamento ottico: 50€ + IVA per i primi 20 metri + 4€ + IVA per ogni metro ulteriore

Costi per fattura cartacea

È possibile richiedere la fatturazione cartacea del servizio senza costi aggiuntivi.

Costi di Manutenzione - Interventi tecnici

Le riparazioni saranno effettuate esclusivamente su apparati forniti da Edison Energia e senza costi aggiuntivi per il Cliente, ad eccezione dei casi di guasto, malfunzionamento o disservizio causati dal Cliente stesso, da terzi diversi da Edison Energia o suoi incaricati o da caso fortuito o forza maggiore, nei quali il Cliente dovrà corrispondere un contributo di 85€ + IVA.

Migrazione da/verso altro operatore

La migrazione sarà effettuata senza costi aggiuntivi. In caso di ritardi nella gestione del processo di migrazione imputabili ad Edison Energia sarà dovuto un indennizzo secondo le modalità e i termini indicati nella Carta dei Servizi.

Mancata restituzione apparato

In caso di recesso del cliente, Edison Energia si riserva la possibilità di richiedere il modem fornito in comodato d'uso. In caso di mancata restituzione del modem, Edison addebiterà una penale del valore di 50€ + IVA.

Interventi a Vuoto

Nel caso di uscita del tecnico e mancata irreperibilità del cliente a seguito di appuntamento concordato, il cliente dovrà riconoscere un contributo di Intervento a Vuoto di 50€ + IVA.

Contributi di morosità

In caso di mancato pagamento della fattura per il servizio Internet da parte del Cliente, Edison Energia invierà un sollecito con costi di spedizione a carico del cliente.

In caso di mancato pagamento a seguito del sollecito, Edison Energia provvederà alla sospensione della linea internet. In tal caso Edison si riserva il diritto di addebitare un contributo una tantum di 10€ (IVA inclusa).

MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'offerta prevede il pagamento tramite domiciliazione bancaria o tramite carta di credito ricorrente. La fattura è a cadenza mensile.

Maggiori informazioni sono consultabili sul sito edisonenergia.it

5. MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Edison Energia mette a disposizione diverse modalità di sottoscrizione dell'Offerta:

- online, tramite il sito edisonenergia.it
- telefonicamente al numero 800.14.14.14
- tramite Agenti e Incaricati alle Vendite
- Presso gli store Edison Energia sul territorio, il cui elenco è consultabile sul sito edisonenergia.it.

Per stipulare il contratto è necessario anzitutto consegnare la Proposta di contratto compilata (corredata della copia fronte/retro di un proprio valido documento di riconoscimento) al personale autorizzato di Edison Energia oppure attraverso i canali telematici (in caso di sottoscrizione online) o tramite registrazione telefonica.

In caso di sottoscrizione telefonica, una volta acquisita la registrazione vocale con la quale il cliente richiede la fornitura del servizio, Edison invierà al cliente copia della documentazione contrattuale ed effettuerà dopo qualche giorno una seconda chiamata con una seconda registrazione vocale, per raccogliere la conferma del cliente a proseguire con la richiesta di fornitura.

Per garantire la massima tutela, Edison Energia può richiamare il cliente anche in caso di sottoscrizione non telefonica, per verificarne l'effettiva volontà di sottoscrivere l'offerta.

Una volta acquisita la proposta di contratto del cliente, Edison avvierà le opportune verifiche (correttezza dei dati, fattibilità tecnica del servizio, etc). Per informazioni su tempistiche di accettazione del contratto consultare le Condizioni Generali

di Contratto.

Il contratto si intende quindi perfezionato quando il Cliente riceve l'accettazione da parte di Edison Energia della Proposta di contratto.

In caso di contratto negoziato a distanza o fuori dai locali commerciali è bene sapere che è sempre possibile esercitare il diritto di ripensamento, se si cambia idea. Il ripensamento consente al Cliente di recedere senza oneri o costi e senza obbligo di motivazione. Il ripensamento va comunicato ad Edison Energia entro 14 giorni dal ricevimento dell'accettazione; o 30 (trenta) giorni, decorrenti sempre dal ricevimento dell'accettazione, 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.

Per velocizzare le tempistiche, il cliente può anche richiedere l'attivazione immediata del servizio, senza attendere la scadenza del periodo di ripensamento. A tal fine dovrà esprimere la propria volontà sulla proposta di contratto riconoscendo che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito, non avrà più il diritto di ripensamento. In tal caso, sarà comunque possibile esercitare nello stesso periodo il diritto di recesso ma al Cliente potrà essere addebitato un importo proporzionale al servizio fornito fino alla comunicazione del recesso e potranno essere addebitati i costi di attivazione e disattivazione della linea indicati nell'Offerta. Nel caso in cui l'Offerta venga sottoscritta contestualmente ad un contratto di energia elettrica o gas naturale con Edison Energia, 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 potrà comportare la mancata attivazione anche del servizio Internet.

Edison si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'accettazione della proposta di contratto, una volta decorso il periodo di ripensamento qualora il Cliente non abbia richiesto la procedura di esecuzione immediata.

In caso di eventuali ritardi nell'attivazione del servizio o nell'espletamento della procedura di cambio operatore (che non richiede costi aggiuntivi) vengono riconosciuti gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi.

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

6. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

Un'informazione importante da sapere riguardo all'Offerta di Edison Energia per il servizio Internet è che la durata del Contratto è indicata in Offerta. Se il Cliente decide di chiudere la fornitura del servizio, può esercitare il diritto di recesso con le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto e nella Carta dei Servizi.

7. GARANZIA LEGALE

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 comodato 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 (sovracorrente, allagamenti, etc) altri incidenti, o causati dal Cliente e non siano state apportate modifiche o riparazioni da parte di soggetti non autorizzati.

8. RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per inoltrare un reclamo è necessario contattare Edison Energia ai contatti indicati nel paragrafo 2.

Ricevuto il reclamo, Edison Energia attiverà le necessarie verifiche interne e fornirà una risposta entro 45 giorni.

In caso di esito positivo Edison Energia erogherà gli indennizzi eventualmente applicabili.

E' bene sapere inoltre che, qualora lo si ritenesse necessario, sarà possibile ricorrere ad una procedura di conciliazione obbligatoria a scelta tra le seguenti alternative:

- (i) al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb disponibile all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>;
- (ii) ad uno degli organismi di negoziazione paritetica con la partecipazione delle associazioni dei consumatori iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS dell'AGCOM;
- (iii) ad un organismo ADR iscritto nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS dell'AGCOM;
- (iv) alle Camere di conciliazione presso le Camere di commercio aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e Unioncamere.

In caso di mancata conciliazione, il Cliente potrà rivolgersi al CORECOM o direttamente all'AGCOM nel caso di controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione della migrazione a un altro operatore. Il Cliente può rivolgersi anche all'Autorità Giudiziaria ordinaria ma solo dopo aver esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. In ogni caso trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione, il Cliente potrà ricorrere all'Autorità giudiziaria.

9. INDENNIZZI E RIMBORSI

In caso di mancato rispetto dei livelli minimi di qualità, si ha diritto ad un indennizzo.

Gli indennizzi vengono riconosciuti (automaticamente o su richiesta del cliente a seconda della fattispecie), tramite accredito nella prima fattura utile decorsi 45 gg dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione.

In alcuni casi e previa presentazione di un reclamo circostanziato, il Cliente ha diritto al recesso senza costi.

Tutte le informazioni di dettaglio sui diritti dei consumatori e sugli indennizzi applicabili in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità sono disponibili nella Carta dei Servizi disponibile sul sito edisonenergia.it.

10. POST VENDITA, MANUTENZIONE E ASSISTENZA CLIENTI

In caso di necessità è possibile contattare il servizio Clienti di Edison Energia ai contatti indicati nel paragrafo 2. 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. Le riparazioni saranno gratuite, ad eccezione dei casi in cui il guasto, malfunzionamento o disservizio siano stati causati dal Cliente stesso, da terzi diversi da Edison Energia o suoi incaricati o da forza maggiore, rispetto ai cui casi si applicheranno i corrispettivi indicati al par. 4.

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 agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi.

11. AGGIORNAMENTI TARIFFE

Per essere sempre aggiornati sulle offerte di Edison Energia è possibile fare riferimento al sito edisonenergia.it

12. INFORMAZIONI SU DATI PERSONALI

Per sottoscrivere il contratto, saranno richiesti i seguenti dati anagrafici:

- Nome
- Cognome
- Codice fiscale
- Indirizzo di fatturazione (indirizzo, CAP, comune, provincia)
- Cellulare
- Mail

Saranno inoltre richiesti un documento di identità valido e in caso di linea già attiva con un altro operatore il codice di migrazione della linea e gli eventuali numeri di telefono ad essa collegati, riportati in Fattura.

Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e si impegna a comunicare a Edison Energia ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti.

Tutti i dati personali forniti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati.

13. UTENTI CON DISABILITÀ

In ottemperanza alla delibera 290/21/CONS (Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile), Edison Energia propone offerte dedicate con uno sconto del 50%.

Per maggiori informazioni, consultare il sito

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