

SCELTA “ON 20 CASA” PER CLIENTI CONSUMATORI

ESTRACOM S.p.A.

Via U. Panziera, 16, 59100 Prato

PEC: estracom@cert.estrspa.it

Assistenza tecnica: 800.978.998

Assistenza amministrativa/commerciale: 800.128.128 e

<https://www.estra.it/contatti/>

Sito Web: <https://www.estra.it/offerte-fibra-ottica/>

Sintesi contrattuale del 06/09/2023 ¹

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE ²;
- Essa facilita la comparazione tra offerte e servizi;
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti:

Servizio e apparecchiature

Servizio	accesso a Internet da rete fissa in ADSL - FTTE (<i>Fiber To The Exchange</i>)
Traffico internet	illimitato
Traffico fonia	illimitato. Gratis entro plafond di 1.000 minuti per direttrici nazionali e mobile poi a consumo (vedi scheda prodotto https://www.estra.it/prodotti-smart-living/fibra-ottica-e-adsl) .
Apparecchiature	router wi-fi a noleggio € 3,90 /mese, con installazione e configurazione gratuita contestuale all'attivazione. Il Cliente può anche scegliere un router di propria scelta purché omologato e compatibile, installandolo e configurandolo in autonomia come indicato su https://www.estra.it/aiuto/modem-libero-configura-il-tuo-router e dall'assistenza tecnica di Estracom.

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Velocità pubblicizzate della connessione (teoricamente raggiungibile su tipo di linea)	download: 20 Megabit/s	upload: 1 Megabit/s
Velocità massime della connessione	download: 10 Megabit/s	upload: 1 Megabit/s
Velocità normalmente disponibile della connessione	download: 4 Megabit/s	upload: 400 Kilobit/s
Velocità minime della connessione	download: 2 Megabit/s	upload: 200 Kilobit/s
Mezzi di ricorso	Le velocità effettive di navigazione dipendono anche da fattori estranei al controllo di Estracom quali: la capacità dei server cui ci si collega, il traffico in rete, l'uso del Wi-Fi che è basato su frequenze che per legge non sono protette da interferenze o limiti propri del terminale (<i>es. router, PC</i>) del Cliente. Per verificare la qualità della connessione, e certificare il mancato rispetto dei valori che Estracom si è impegnata contrattualmente a rispettare, l'utente può usare il software Ne.me.sys messo a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni su https://misurainternet.it/ . Il reclamo per mancato rispetto degli standard può essere trasmesso tramite il servizio Misura Internet e/o direttamente al Servizio Clienti. Se, con un nuovo certificato, non risulta risolto in 30 giorni, il Cliente può chiedere gli indennizzi di cui alla Carta dei Servizi e, in alcuni casi, recedere dal contratto senza costi (<i>tale recesso è alternativo agli indennizzi salvi i casi di discrepanza</i>	

¹ Offerta disponibile dal 01/07/2019, sottoscrivibile fino al 31/12/2024.

² Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (*GU L 321 del 17 dicembre 2018, pag. 36*).

Estracom S.p.A.

Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di E.S.T.R.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente.

Capitale Sociale € 7.011.559,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 01875880971 - R.E.A. 478969

www.estra.it - estracom@estracom.it - estracom@cert.estrspa.it

Sede legale

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato

Tel. 0574 872

Fax 0574 872511

Sede operativa

Via di Grignano, 27 - 59100 Prato

Tel. 0574 872

Fax 0574 872910

	significativa, continuativa o frequentemente ricorrente). Se insoddisfatto dall'esito del reclamo, il Cliente può avviare un tentativo di conciliazione su https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm
--	--

Prezzo

Costo di attivazione	Contributo d'attivazione nuovo Cliente € 50,00 Iva Inclusa
Costo mensile	Canone mensile € 19,00 IVA inclusa, a decorrere dall'attivazione, con fatturazione bimestrale anticipata dell'importo di € 38,00 Iva Inclusa (= € 19,00/mese x 2 mesi).
Costi servizi aggiuntivi	Prezzi di prestazioni e servizi non inclusi: v. informazioni precontrattuali complete
Costi legati al consumo	Chiamate locali oltre il plafond di 1.000 min/mese 0,016 €/min; chiamate interurbane oltre il plafond di 1.000 min/mese 0,026 €/min; chiamate verso cellulari oltre il plafond di 1.000 min/mese 0,168 €/min; chiamate internazionali e verso NNG con addebito al chiamato. I costi delle chiamate internazionali sono consultabili nella scheda prodotto ON 20 CASA https://www.estra.it/prodotti-smart-living/fibra-ottica-e-adsl
Sconti e durata	/
Servizi a pagamento non inclusi nel canone	router wi-fi (opzionale) a noleggio € 3,90 /mese, con installazione e configurazione gratuita contestuale all'attivazione. Il Cliente può anche scegliere un router di propria scelta purchè omologato e compatibile, installandolo e configurandolo in autonomia come da parametri tecnici su https://www.estra.it/aiuto/modem-libero-configura-il-tuo-router e forniti dalla assistenza tecnica

Tutti i prezzi sono da intendersi IVA inclusa.

Durata, rinnovo e risoluzione

Durata minima del contratto del servizio	La durata minima del contratto è di 24 mesi
Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima	Salvo disdetta comunicata ad Estracom a mezzo raccomandata/PEC almeno 30 giorni prima della scadenza, si rinnova automaticamente divenendo a tempo indeterminato.
Condizioni risoluzione anticipata, oneri e costi	Se il Cliente recede o cambia fornitore prima del rinnovo automatico alla scadenza deve pagare un contributo di cessazione pari a € 19,00 Iva inclusa. Entro 30 giorni dalla cessazione il Cliente deve restituire il router wi-fi a Estracom S.p.A via Ugo Panziera, 16 – 59100 Prato; sono escluse alcune ipotesi particolari per le quali il ritiro è a cura e spese di Estracom (v. <i>le Condizioni generali di contratto</i>). Se il Cliente sceglie di mantenerlo, gli sarà addebitato l'importo di € 50,00 Iva Inclusa per il suo riscatto.
Condizioni di sblocco dell'apparato	Se fornito (router), sblocco non applicabile

Funzioni per gli utenti finali con disabilità

Info su prodotti e servizi principali per gli utenti finali con disabilità	Estracom propone offerte dedicate e tariffe scontate fino al 50% per clienti consumatori che vertano in condizioni di disabilità (<i>sordi ex art. 1, comma 2, L n. 381/1970; ciechi ex degli artt. 2 e 3 L n. 138/2001; persone con gravi limiti di deambulazione ex art. 30, comma 7, L n. 388/2000</i>) in linea con la delibera AGCOM n. 290/21/CONS; per maggiori dettagli si chiami il customer care.
---	---

Altre informazioni pertinenti

Diritto di ripensamento	Nei contratti “conclusi a distanza” o “negoziati fuori dai locali commerciali” il Codice del Consumo riconosce al Consumatore il diritto di recedere senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna, comunicando la volontà di recedere, eventualmente su apposito modulo reso disponibile da Estracom, per iscritto (<i>a uno dei seguenti recapiti: Estracom S.p.A., via Ugo Panziera, 16 – 59100 Prato; fax 0574872511; PEC estracom@cert.estrspa.it</i>) entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto (<i>c.d. ripensamento</i>). Il Cliente che informato chiede l'immediata esecuzione, ad attivazione avvenuta non ha più diritto al ripensamento. In caso di ripensamento il Cliente ha diritto al rimborso gratuito delle somme eventualmente versate entro 14 giorni da quando Estracom ha conoscenza del recesso e quest'ultima ritira a proprie spese gli Apparati se già consegnati.
--------------------------------	---