

## SCELTA PURA FIBRA 1 GIGA 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<sup>1</sup>

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

### Servizio e apparecchiature

<b>Servizio</b>	Accesso a Internet da rete fissa ad alta velocità in FTTH (fibra fino a casa)
<b>Traffico internet</b>	illimitato
<b>Apparecchiature</b>	Router wi-fi in comodato gratuito incluso, con installazione e configurazione gratuita contestuale all'attivazione. Il Cliente può scegliere di affiancare all'apparato di terminazione della fibra di Estracom un router di propria scelta purché omologato e compatibile, installandolo e configurandolo in autonomia come indicato su <a href="https://www.estra.it/aiuto/modem-libero-configura-il-tuo-router">https://www.estra.it/aiuto/modem-libero-configura-il-tuo-router</a> e dall'assistenza tecnica di Estracom.

### Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

<b>Velocità pubblicizzate della connessione</b> (teoricamente raggiungibile su tipo di linea)	download: 1000 Megabit/s	upload: 300 Megabit/s
<b>Velocità massime della connessione</b>	download: 800 Megabit/s	upload: 80 Megabit/s
<b>Velocità normalmente disponibile della connessione</b>	download: 100 Megabit/s	upload: 10 Megabit/s
<b>Velocità minime della connessione</b>	download: 50 Megabit/s	upload: 5 Megabit/s
<b>Mezzi di ricorso</b>	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 (es. router, PC) 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 <a href="https://misurainternet.it/">https://misurainternet.it/</a> . 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 (tale recesso è alternativo agli indennizzi salvi i casi di discrepanza	

<sup>1</sup> Offerta disponibile dal 03/11/2020, sottoscrivibile fino al 31/12/2025.

<sup>2</sup> 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](http://www.estra.it) - [estracom@estracom.it](mailto:estracom@estracom.it) - [estracom@cert.estrspa.it](mailto: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 <a href="https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm">https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm</a>
--	--

## Prezzo

<b>Costo di attivazione</b>	Contributo d'attivazione nuovo Cliente in promozione € 49,00 Iva Inclusa (anziché € 149,00 Iva Inclusa)
<b>Costo mensile</b>	Canone mensile € 29,90 IVA inclusa, a decorrere dall'attivazione, con fatturazione bimestrale anticipata dell'importo di € 59,80 Iva Inclusa (= € 29,90/mese x 2 mesi).
<b>Costi servizi aggiuntivi</b>	Prezzi di prestazioni e servizi non inclusi: v. informazioni precontrattuali complete
<b>Costi legati al consumo</b>	/
<b>Sconti e durata</b>	/
<b>Servizi a pagamento non inclusi nel canone</b>	/

Tutti i prezzi sono da intendersi IVA inclusa.

## Durata, rinnovo e risoluzione

<b>Durata minima del contratto del servizio</b>	La durata minima del contratto è di 24 mesi
<b>Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima</b>	Salvo disdetta comunicata ad Estracom a mezzo raccomandata/PEC almeno 30 giorni prima della scadenza, si rinnova automaticamente divenendo a tempo indeterminato.
<b>Condizioni risoluzione anticipata, oneri e costi</b>	Se il Cliente recede o cambia fornitore prima del rinnovo automatico alla scadenza deve pagare un contributo di cessazione pari a € 29,90 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. le <i>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.
<b>Condizioni di sblocco dell'apparato</b>	Non applicabile ( <i>router opzionale in comodato d'uso</i> )

## Funzioni per gli utenti finali con disabilità

<b>Info su prodotti e servizi principali per gli utenti finali con disabilità</b>	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

<b>Diritto di ripensamento</b>	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 <a href="mailto:estracom@cert.estraspa.it">estracom@cert.estraspa.it</a></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.
--------------------------------	---