

MODALITA' DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ONLINE DI ESTRACOM

Modalità di avvio della procedura di conclusione del contratto *on line*. Per la conclusione del contratto di fornitura *on line* è necessaria la compilazione di tutti i campi previsti nel *form* di adesione *on line* presente alla sezione "DIVENTA CLIENTE" sul sito <https://tlc.estrspa.it/comprendiva> della documentazione contrattuale. In particolare, la procedura di sottoscrizione del contratto può essere intrapresa cliccando sull'apposito tasto in calce alla specifica offerta commerciale di interesse, sul sito <https://tlc.estrspa.it/>, dopo aver preso visione dell'offerta medesima.

Per intraprendere la detta procedura di sottoscrizione *on line* è necessario munirsi di:

- ✓ un indirizzo e-mail valido e funzionante che sarà usato da Estracom per inviare un PIN necessario alla procedura stessa, e nel seguito, per inviare la documentazione contrattuale;
- ✓ i dati dell'intestatario della linea e suo legale rappresentante: generalità, codice fiscale / P.I.;
- ✓ un documento d'identità in corso di validità del sottoscrittore;
- ✓ il "Codice di Trasferimento dell'Utenza" ossia un codice alfanumerico che serve ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione / il servizio da trasferire da altro operatore a Estracom, quale riportato nell'ultima fattura dell'operatore di provenienza (si noti comunque che l'operatore di provenienza è tenuto a comunicarlo in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via *call center*, IVR o sezione dedicata sul sito, nonché comunicarlo all'utente anche via fax o e-mail entro 24 ore dalla sua specifica richiesta);
- ✓ IBAN per la modalità di pagamento tramite RID;

La fasi propedeutiche all'invio *on line* dell'ordine. La procedura per effettuare l'ordine *on line* si articola in più fasi: pagina di "Registrazione Cliente" → pagina "Dati Contratto" → pagina "Dati tecnici" → pagina "Conferma dati" → Inoltro Ordine.

Nel corso della procedura è sempre possibile per il cliente visualizzare, scaricare e stampare tutti i documenti utili (offerta commerciale, condizioni generali di contratto, carta dei servizi etc.).

Correzione di eventuali errori di inserimento dei dati, modifica dati, sospensione processo. Nel caso di dati errati o incompleti comparirà un messaggio di *alert* che sarà d'ausilio al cliente per effettuare il corretto inserimento. Fino all'inoltro dell'ordine è sempre possibile tornare indietro tramite il browser e/o sospendere il processo per consultare nuovamente il materiale informativo, correggere i dati inseriti o modificare le scelte effettuate.

L'inoltro dell'ordine, con riepilogo dello stesso. Una volta completate le varie fasi di compilazione del *form on line*, viene visualizzato un riepilogo che il cliente è invitato a stampare e leggere attentamente. Il Cliente è tenuto anche a stampare e conservare la documentazione contrattuale resa disponibile (memorizzabile e riproducibile) durante tutta la procedura.

L'invio dell'ordine, che vale come proposta di adesione contrattuale, avviene premendo l'apposito pulsante "TERMINA LA PROCEDURA", una volta che il Cliente avrà effettuato le ultime verifiche del caso.

Estracom accuserà ricevuta dell'ordine per via telematica. Segue da Estracom ricevuta dell'Ordine per via telematica con il suo riepilogo, la data e il codice identificativo dello stesso. Tale ricevuta non costituisce già accettazione dell'Ordine salvo sia diversamente specificato.

L'invio dell'eventuale modulo di migrazione/portabilità e di copia del documento di identità del sottoscrittore. Ove richiesto nella detta ricevuta telematica dell'ordine, il Cliente è tenuto a sottoscrivere e restituire prontamente il modulo di portabilità/migrazione seguendo le istruzioni a tal fine fornite da Estracom, nonché, in ogni caso, a inoltrare copia del proprio documento di identità come imposto dall'art. 55 comma 7 del D.lgs. n. 259/03. Questi invii costituiscono obbligo per il Cliente tale per cui in difetto Estracom si riserva di non dare corso all'Ordine o non procedere all'esecuzione del contratto concluso.

Estracom S.p.A.

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.estracom.it - estracom@estracom.it - estracom.cert@pec.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

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

La conferma del contratto concluso. Il contratto di cui alla detta proposta effettuata via web si intende concluso con la successiva accettazione da parte di Estracom S.p.A. mediante l'invio di una e-mail di accettazione dell'Ordine ai recapiti indicati dal Cliente con allegato il materiale contrattuale.

Modalità di archiviazione e di accesso alla documentazione contrattuale. Il Cliente è tenuto a stampare e a conservare la documentazione contrattuale così più volte resagli disponibile. Il Contratto concluso è comunque archiviato nei sistemi di Estracom e reso disponibile al Cliente, qualora ne faccia richiesta scritta.

Strumenti di composizione delle controversie. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui, alla Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi, la cui proposizione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro 3 mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Per maggiori informazioni sul tentativo obbligatorio di conciliazione e gli strumenti di composizione delle controversie anche ai sensi del Codice del consumo cfr. sul sito dell'Autorità www.agcom.it (es. <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>).

Codice di condotta applicabili: Carta dei Servizi di Estracom (link: <https://tlc.estraspa.it/qualita-e-carte-servizi.html>), Codice Etico di Estracom (link: <https://www.estraspa.it/estracom.html>)

Codice del consumo. Ai Clienti consumatori si applicano le previsioni sui contratti a distanza di cui al d.lgs. n. 206/2005.