

## CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

### 1. Condizioni economiche Offerta Iren Casa Online Plus

Iren Casa Online Plus è l'offerta che porta il servizio connettività nelle case dei clienti Iren con un canone fisso di 22,90€/mese.

Salvo diversamente indicato nella Sezione 6 del Modulo di Richiesta, il contributo *una tantum* a carico del Cliente per attivazione del Servizio ammonta a euro 48,00 (contributo per l'attivazione). Il Cliente può pagare detto importo in unica soluzione oppure in n. 4 rate mensili da 12,00 euro ciascuna.

Qualora il Cliente receda dal Contratto durante i 24 mesi di vigenza del Contratto, e salvo il caso di recesso per variazioni unilaterali del Contratto da parte di Iren Mercato, il Cliente sarà tenuto a pagare a Iren Mercato il costo di disattivazione del Servizio pari ad euro 22,90.

Qualora, invece, il Cliente receda dal Contratto successivamente ai 24 mesi di vigenza contrattuale, lo stesso non sarà tenuto a pagare a Iren Mercato alcun costo di disattivazione del Servizio.

In entrambi i casi il Cliente sarà tenuto a pagare i canoni mensili maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché le eventuali rate residue del contributo di attivazione: al proposito il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue secondo il piano di pagamento contrattualmente previsto oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso.

Voce di costo	Listino	Promozione
Canone fisso mensile per il Servizio di connettività	Euro 22,90/mese	
Contributo <i>una tantum</i> di attivazione	Euro 48 o Euro 12/mese per 4 mesi dalla data di attivazione del servizio	
Costo di disattivazione	Euro 22,90 se entro i primi 24 mesi dalla data di attivazione del Servizio	
Fatturazione	Mensile anticipata	
Costo intervento di manutenzione o sostituzione dell'Apparato	Gratuito <sup>[1]</sup>	

In ogni caso di cessazione del Contratto il Cliente dovrà restituire l'Apparato secondo quanto previsto dall'articolo 11 delle Condizioni Generali di Contratto Iren Mercato Servizio di connettività (di seguito CGC). Nel caso di mancata restituzione dell'Apparato, secondo quanto previsto all'articolo 11.7 delle CGC Iren Mercato addebiterà al Cliente l'importo di euro 120.

Ai sensi dell'art. 7 delle CGC, in caso di ritardo nel pagamento del canone mensile, Iren Mercato invierà al Cliente una e-mail di sollecito del pagamento, avvisandolo che in caso di mancato pagamento entro i successivi 30 giorni, il Fornitore, previo ulteriore preavviso di 15 giorni, potrà sospendere il Servizio.

Nel caso in cui l'insolvenza si protragga per 30 giorni dal secondo sollecito Iren Mercato procederà a risolvere il Contratto, addebitando al Cliente, oltre ai canoni nel frattempo maturati, il costo di disattivazione nonché le eventuali rate residue del contributo di attivazione. In tale ipotesi, il Cliente dovrà altresì restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate dagli artt. da 11.5 a 11.10 delle CGC.

Qualora a seguito di sospensione del Servizio, il Cliente entro il termine di 30 giorni dal secondo sollecito proceda al pagamento di quanto dovuto, inviando la relativa contabile a Iren, Iren Mercato procederà da remoto alla riattivazione della SIM, senza alcun costo a carico del Cliente.

Per la riattivazione del Servizio a seguito di interruzione del Servizio stesso, ai sensi dell'Articolo 7 delle CGC, Iren Mercato addebiterà al Cliente l'importo di euro 25 per la gestione dell'ordine e per l'attivazione della nuova scheda sulla rete. Ai fini della riattivazione il Fornitore invierà al Cliente per posta ordinaria una nuova SIM, che sarà inserita dal Cliente nell'Apparato. In caso di necessità di intervento tecnico su richiesta del Cliente per l'operazione sopra descritta, Iren Mercato addebiterà al Cliente medesimo l'ulteriore importo di euro 50.

Nel caso di malfunzionamento dell'Apparato, Iren Mercato provvederà alla sostituzione, previa condivisione delle modalità, tramite l'invio di un tecnico qualificato ed i costi dell'intervento saranno a carico di Iren Mercato stessa. Solo nei casi in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente, Iren Mercato addebiterà al Cliente medesimo l'importo di euro 50 per l'intervento di manutenzione e l'importo di euro 120 nel caso di sostituzione dell'Apparato.

Tutti gli importi indicati sono da intendersi IVA inclusa.

### 2. Modalità di fatturazione e pagamento

Iren Mercato invierà la fattura in formato elettronico e/o tramite posta ordinaria, all'indirizzo mail o all'indirizzo postale indicati nel Contratto. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

La fatturazione del canone fisso mensile sarà mensile anticipata. La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 10 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza indicata in fattura. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Il pagamento delle fatture avverrà alternativamente:

- tramite addebito ricorrente diretto su conto corrente (SEPA); oppure
- tramite addebito ricorrente su carta di credito appartenente ai circuiti indicati nel Contratto.

L'eventuale costo delle operazioni di pagamento dipende dalle condizioni contrattuali in essere tra il Cliente e la Banca dallo stesso incaricata

Il Contratto ha durata di 24 mesi dal giorno in cui viene attivato il Servizio.

Pertanto qualora l'attivazione avvenga nel corso di un mese e, quindi, non coincida con il primo giorno del mese, con la prima fattura anticipata verrà addebitato sia il rateo del canone relativo al periodo compreso tra il primo giorno di attivazione e l'ultimo giorno del mese di attivazione, sia il canone relativo all'intero mese successivo.

In relazione al contributo di attivazione resta inteso quanto segue.

[1] Il costo dell'intervento di manutenzione e/o sostituzione dell'Apparato è gratuito salvo i casi in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente

## CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

---

Il Cliente riceverà la fattura riportante l'intero importo del costo e quindi:

- qualora il Cliente abbia scelto di pagare il contributo di attivazione in unica soluzione, con la fattura verrà addebitato allo stesso l'intero importo di detto costo,
- qualora, invece, il Cliente abbia scelto di pagare il contributo di attivazione a rate, il Cliente stesso, a partire dal mese di attivazione, riceverà mensilmente la nota di addebito della rata.

### 3. Descrizione dei Prodotti e dei Servizi

#### Servizio di connettività

Il servizio di connettività Iren Casa Online, è fornito attraverso rete Linkem basata su un'architettura di accesso radio Fixed Wireless Access (FWA) condivisa, nella quale l'apparato fornito al Cliente si collega alla Stazione Radio Base, a sua volta servita dalla fibra ottica e/o altro mezzo di backhauling (ponte radio).

Le architetture FWA si differenziano in funzione della banda di frequenza utilizzata e della tecnologia trasmissiva e tali varianti influenzano le prestazioni erogate al Cliente.

Linkem utilizza tecnologie radio allo stato dell'arte e le risorse radio che meglio si prestano allo scopo per capacità di propagazione ed ampiezza di spettro.

La rete FWA di Linkem utilizza gli intervalli di frequenze in banda licenziata 3,4-3,6 GHz e la tecnologia trasmissiva LTE Advanced ed eroga servizi a banda ultra larga con velocità nominali di 30 Mbps in Downlink e 3 Mbps in Uplink.

In virtù di queste caratteristiche la rete Linkem si configura come una rete FWA di categoria superiore c.d. "FWA+".

Ai sensi della Delibera Agcom n. 292/18/CONS, che impone di fornire informazioni chiare e trasparenti all'utente finale in merito all'infrastruttura fisica utilizzata dall'operatore per l'erogazione dei servizi, si specifica pertanto che la Rete FWA+ di Linkem si configura come una rete "fibra-mista radio".



#### Apparato

I Clienti Iren possono navigare in internet con l'apparato da interno o l'apparato da esterno. L'apparato è fornito da Iren in comodato d'uso gratuito. Entrambi gli apparati sono composti da due componenti interne: una parte principale che costituisce il punto terminale della Rete Wireless e una componente accessoria costituita dal router Wi-Fi. La parte principale si aggancia alle antenne Linkem e attraverso il software di gestione integrato permette di offrire prestazioni ottimali di navigazione ai Clienti. La componente accessoria del router Wi-Fi può essere disattivata e sostituita con un router esterno scelto dal Cliente. Le linee guida per la disattivazione della componente router Wi-Fi presente all'interno dell'apparato e il collegamento del router esterno sono reperibili sul sito <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online> nella sezione Documenti. La tipologia di apparato che si riceve dipende dalla potenza del segnale ricevuto presso l'abitazione del cliente che viene influenzato da elementi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la distanza dell'abitazione del Cliente rispetto all'antenna. Con l'apparato da interno e l'apparato da esterno è possibile collegare uno o più PC, completi di scheda di rete, via cavo o in Wi-Fi; tutti gli altri dispositivi possono essere connessi in Wi-Fi. Il tecnico specializzato sceglierà, in base alle condizioni tecniche e di segnale ottimali, quale apparato installare (apparato da interno o da esterno), previa accettazione del cliente. L'apparato da esterno, dalle dimensioni ridotte, di ultima generazione e dalle elevate prestazioni, consente di ricevere il segnale a una maggiore distanza dall'antenna.

L'apparato si connette alla rete Linkem mediante una carta SIM. La carta SIM o SIM è una smart card che consente l'autenticazione dell'apparato sulla rete Linkem.

#### Servizio di Installazione Standard

L'installazione standard dell'apparato e l'attivazione del servizio Iren sono incluse nell'offerta sottoscritta e saranno effettuate da un tecnico specializzato.

Nel caso di Apparato da interno, l'installazione standard comprende le seguenti operazioni:

- Verifica parametri di puntamento e indicazione tipologia di Apparato più adatto per l'erogazione del servizio
- Configurazione dell'apparato e collegamento cavi

Nel caso di Apparato da esterno, l'installazione standard comprende le seguenti operazioni:

- Verifica parametri di puntamento e indicazione tipologia di Apparato più adatto per l'erogazione del servizio
- Montaggio e fissaggio dell'apparato su un supporto pre-esistente, ad esempio palo già esistente su un balcone di proprietà o di cui si ha piena e legittima disponibilità, tetto o locale idoneo all'installazione;
- Stesura fino a 20 metri di cavo CAT5E 24AWG in rame fissato esternamente a vista;
- Cablatura del cavo
- Puntamento e configurazione dell'apparato con collegamento all'access point dell'apparato da esterno, con posa del cavo a vista alla prima presa di corrente più vicina;
- Manodopera necessaria per la realizzazione delle operazioni sopra descritte

#### Servizi NON inclusi nell'Installazione Standard

È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente descritto nell'elenco in alto, come ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura e l'installazione del palo o di un altro sostegno, ulteriore cavo rispetto ai 20 metri inclusi, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

#### Servizio di Assistenza e Manutenzione

Iren Mercato supporta il Cliente nel caso in cui dovesse riscontrare difficoltà/problemi nell'accedere/ utilizzare Servizi attraverso il numero di Assistenza Clienti indicato nella Carta dei Servizi. Il servizio di manutenzione procederà a ripristinare la funzionalità della rete in base a quanto già previsto nella Carta dei Servizi. Nel caso di malfunzionamento dell'Apparato, Iren Mercato provvederà alla sostituzione, previa condivisione delle modalità, tramite l'invio di un tecnico qualificato. Il costo dell'intervento presso il Cliente sarà a carico di Iren Mercato, fatto salvo il caso in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente. Nel caso in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente, sarà addebitata al Cliente medesima la somma indicata nelle condizioni economiche dell'Offerta quale rimborso per l'intervento di manutenzione.

Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Iren Mercato per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico

## CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

della stessa Iren Mercato.

### Servizio di Assistenza Telefonica Prioritaria

Il servizio di connettività Iren Casa Online permette al cliente di accedere all'assistenza telefonica prioritaria, chiamando il numero verde 800 90 96 68. Il servizio garantisce al Cliente priorità nel parlare con un operatore rispetto ad altri clienti Iren Mercato che non sono attivi con l'offerta Iren Casa Online.

#### 4. Contatti

Tutte le comunicazioni relative al Contratto e all'Assistenza (compresi eventuali reclami) a Iren Mercato con le seguenti modalità:

- Numero Verde: 800 90 96 68
- Posta ordinaria generica: Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA
- Mail generica: [info.casonline@irenmercato.it](mailto:info.casonline@irenmercato.it)

#### 5. Obiettivi Qualità 2021

Indicatore	Unità di misura	Misura	Limiti di applicabilità
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 giorni	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	
	Tempo medio di attivazione del servizio	30 giorni	
	Tempo massimo di attivazione del servizio	60 giorni	
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Iren attivi su reti Linkem	40%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	160 ore	
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	240 ore	
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	
	Tempo massimo di riparazione	240 ore	
	Tempo medio di riparazione	160 ore	
Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	70 secondi	
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	70 secondi	
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45%	
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		10%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000