

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

1. Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura

Iren Fibra Futura è l'offerta che porta il Servizio di Connettività Fibra nelle case dei clienti Iren con un canone fisso di 29,90€/mese e 48€ di contributo di attivazione.

Il cliente che, unitamente al servizio di connettività, sottoscrive uno dei contratti Iren per l'energia elettrica e/o il gas inclusi nella promozione (Iren Giga Luce Verde e Iren Giga Gas) avrà diritto a un bonus mensile sulla bolletta relativa al Servizio di Connettività oggetto del presente Contratto pari a:

- 3€/mese per 24 mesi, in caso di sottoscrizione di uno dei contratti per la fornitura di energia elettrica o gas oggetto della promozione
- 6€/mese per 24 mesi, in caso di sottoscrizione di un contratto dual, avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica e del gas, oggetto della promozione

Pertanto, il Cliente riconosce che ai fini della concessione del predetto bonus mensile sulla bolletta relativa al Servizio di Connettività, oltre all'avveramento delle condizioni sospensive indicate all'art. 2.2 delle Condizioni Generali relative al Contratto, dovrà risultare validamente concluso ed efficace anche il collegato contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas.

Il ripensamento sul contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas oggetto della promozione o l'eventuale sopravvenuta inefficacia o cessazione dello stesso, per qualsivoglia ragione, non ha effetti su questo Contratto di connettività, che rimarrà valido ed efficace, fermo restando che verrà conseguentemente meno il diritto di usufruire dei predetti bonus mensili sulla bolletta relativa al Servizio di Connettività.

Qualora il Cliente receda dal presente Contratto, 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 29,90.

Il Cliente sarà tenuto altresì a pagare i canoni mensili maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché le eventuali rate residue del contributo di attivazione, che il Cliente potrà decidere di continuare a pagare a rate secondo il piano di pagamento contrattualmente previsto oppure in unica soluzione comunicando la propria scelta al Fornitore nella comunicazione di recesso.

Voce di costo	Listino	Promozione
Canone fisso mensile per il Servizio di connettività'	Euro 29,90/mese	Euro 26,90/mese in caso di sottoscrizione contestuale di un contratto per la fornitura di energia elettrica o gas oggetto della promozione Euro 23,90/mese in caso di sottoscrizione contestuale di un contratto dual per la fornitura di energia elettrica o gas oggetto della promozione
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 29,90	
Fatturazione	Mensile anticipata	
Costo intervento di manutenzione o sostituzione dell'Apparato Iren	Gratuito ¹⁾	
Prolungamento ottico	Euro 70	
Ribaltamento impianto telefonico	Euro 70	
Costo intervento su CPE cliente	Euro 60	
Costo nuovo CPE	Euro 90	

In ogni caso di cessazione del Contratto il Cliente dovrà restituire l'Apparato secondo quanto previsto dall'articolo 12 delle Condizioni Generali di Contratto Iren Mercato Servizio di connettività' fibra (di seguito CGC).

Ai sensi dell'art. 8 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 di Connettività.

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 12.5 a 12.10 delle CGC.

Qualora a seguito di sospensione del Servizio di Connettività, 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 del Servizio di Connettività, senza alcun costo a carico del Cliente.

Nel caso di malfunzionamento dell'Apparato fornito da Iren Mercato, 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 e/o alle previsioni di cui all'art. 11 delle CGC, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente, Iren Mercato addebiterà al Cliente medesimo l'importo di euro 60 per l'intervento di manutenzione e l'importo di euro 90 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

[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 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.

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

3.1 Servizio di connettività

Il servizio di connettività Iren Fibra Futura è fornito attraverso rete Open Fiber basata su un'architettura di accesso fiber to the home (FTTH).

La rete FTTH di Open Fiber eroga servizi a banda ultra larga con velocità nominali da 1 Gigabit/s in download e 300 megabit/s in upload.

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 di Open Fiber si configura come una rete "fibra pura".



3.2 Apparato – Modem libero

Apparato

I Clienti Iren possono navigare in internet con l'apparato fornito da Iren in comodato d'uso gratuito

L'apparato consta di:

ONT-Optical Network Terminal (apparecchio che trasforma il segnale ottico in un segnale elettrico atto a potersi collegare al Modem)

Modem già configurato per il collegamento con l'ONT e la navigazione Internet

Sarà il tecnico incaricato dell'attivazione ad occuparsi della configurazione. In caso di cessazione il modem dovrà essere reso a mezzo corriere a Iren Mercato presso Iren S.p.A. Logistica – Magazzino C.so Svizzera 9510143 Torino al più tardi entro 14 giorni dalla data dell'avvenuta disattivazione del Servizio. Il Cliente potrà, in ogni caso, liberarsi dall'obbligo di restituzione dell'Apparato mediante la sua consegna, per conto di Iren Mercato, dell'Apparato stesso presso la rete dei Centri di Raccolta Comunali del territorio ove è sito l'Indirizzo di Attivazione, ai fini del suo corretto smaltimento, fermo restando che il Cliente dovrà fornire, nel termine di cui al precedente art. 12.5, a Iren Mercato evidenza dell'avvenuta consegna dell'Apparato al centro di raccolta.

Modem libero

Ove abbia manifestato espressamente e per iscritto la propria volontà di utilizzare un proprio apparato, il Cliente dichiara di utilizzare un dispositivo compatibile con la tecnologia FTTH, che supporti il protocollo VLAN e che sia dotato di porte Gigabit/s e collegabile al dispositivo ottico a muro (ONT) mediante cavo di rete Ethernet C. Iren Mercato non potrà fornire assistenza sulla sua configurazione e su eventuali malfunzionamenti.

Per la configurazione è possibile fare riferimento ai seguenti parametri per la configurazione del router:

- Sessione PPPoE con username openfiber e password openfiber
- Il traffico deve essere untagged dalla CPE all'ONT
- L'interfaccia verso ONT deve essere 10/100/1000 Base-T

In tal caso non troveranno applicazione in favore del Cliente gli artt. 12 e 19 delle Condizioni Generali di Contratto Iren Mercato Servizio Connettività Fibra.

Resta, inoltre, salva la possibilità per il Cliente di richiedere a Iren Mercato, nel corso della durata del Contratto, la consegna di un Apparato in sostituzione del proprio apparato, fermo restando che tale intervento verrà eseguito alle condizioni economiche indicate nella precedente Sezione 1 (*Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura*), che saranno oggetto di fatturazione separata da parte del Fornitore.

3.3 Servizio di Installazione e Attivazione Standard

Il servizio di installazione si differenzia a seconda che si tratti di un ordine di Prima Attivazione o di Migrazione.

In caso di Prima Attivazione:

- il tecnico Open Fiber provvederà alla realizzazione della connessione end to end installando la borchia ottica e l'ONT
- il tecnico provvederà all'installazione del modem collegandolo all'ONT tramite cavo ethernet e ne verificherà il funzionamento
- il tecnico Open Fiber verificherà la corretta erogazione del servizio di connettività attraverso l'esecuzione di un test di navigazione e relativo speed test via Ethernet e Wi-Fi.

Nel caso il cliente abbia optato per l'utilizzo del modem libero, l'intervento di Prima Attivazione si concluderà con il collegamento e il test di funzionamento dell'ONT

In caso di Migrazione:

- OF procederà secondo le procedure e le tempistiche definite dall'AGCOM

3.4 Servizi Aggiuntivi NON inclusi nell'Installazione Standard

Iren tramite la rete di tecnici Open Fiber e su richiesta del cliente può fornire servizi aggiuntivi connessi all'installazione e alla configurazione del servizio, quali:

- ribaltamento dell'impianto telefonico precedente alla fase di installazione in sede cliente
- prolungamento ottico, da realizzare presso la sede del Cliente al fine di riposizionare l'apparato CPE;

È escluso dall'attività tutto quanto non espressamente descritto nel presente documento, come ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

3.5 Servizio di Assistenza e Manutenzione

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

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 fornito da Iren Mercato, 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 della stessa Iren Mercato.

3.6 Servizio di Assistenza Telefonica Prioritaria

Il servizio di connettività Iren Fibra Futura 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.casaonline@irenmercato.it

5. Obiettivi Qualità 2022

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	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"	60 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	50 secondi	
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%	
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