CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE EDISON WEB GAS

Nella tua offerta è incluso **Risolve**, il mondo di **servizi per la casa** e **vantaggi esclusivi**, tutti in un'unica app.
Consulta il box dedicato a Risolve ed il box Prodotti e/o servizi aggiuntivi, disponibili nelle pagine successive.

Codice offerta	000190GSFML54XX1XBBPG9TX154XXXX5
Segmento offerta	Cliente Finale Domestico
L'offerta è sottoscrivibile solo tramite Web. L'offerta prevede esclusivamente la trasmissione elettronica delle bollette ed il pagamento tramite addebito diretto in via continuativa su conto corrente (SDD) o carta di credito.	
Tipologia Mercato	Mercato Libero
Validità	dal 08/10/26 al 14/10/26
Edison Web Gas è un'offerta a prezzo fisso che garantisce un Corrispettivo per il consumo fisso per i primi 12 mesi di fornitura.	
Energia sostenibile	Con Edison Web Gas rispetti l'ambiente compensando le emissioni di carbonio del gas impiegato con crediti certificati relativi a primari standard internazionali.
Le presenti Condizioni Economiche prevalgono sulle Condizioni Generali, in caso di contrasto.	

VENDITA DI GAS NATURALE

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivo annuo	96 €/PdR/anno
Corrispettivo per il consumo	0,779 €/Smc

I Corrispettivi definiti dal venditore hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.

Il **Corrispettivo annuo** è posto a copertura anche dei costi di commercializzazione e sarà fatturato in quote mensili.

Il **Corrispettivo per il consumo**, è fisso per i primi 12 mesi di fornitura ed è riferito ad un gas naturale con Potere Calorifico Superiore (di seguito PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc. Il corrispettivo effettivamente applicato sarà adeguato in base al valore del parametro PCS per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura, secondo le previsioni della Del. ARG/gas 64/09 e successive modifiche e integrazioni.

Sconti e/o bonus	Non sono previsti sconti e/o bonus.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	**Risolve**: servizio incluso, senza costi aggiuntivi, di Assistenza Telefonica e di Prenotazione di **Servizi a Richiesta**, quali Servizio Assistenza PC e tablet, Servizio Medicoora, Servizio Tele-Videovisite, Servizio Intervento Tecnico 24/7. Per maggiori dettagli si rinvia alle Condizioni di Utilizzo. Per conoscere il costo dei singoli Servizi a Richiesta contattare il numero **800.441.999**. Nell'ambito del **Servizio Intervento Tecnico 24/7, il Cliente ha diritto**, una sola volta per tutta la durata del contratto di fornitura luce e/o gas attivo, **ad un'ora di manodopera**, compresi i relativi costi di uscita, per l'intervento di un Tecnico specializzato, a scelta tra quelli indicati nelle Condizioni di Utilizzo, per qualsiasi necessità tecnica. I costi delle ore di manodopera successive alla prima, dei materiali, dei pezzi di ricambio, sono esclusi e sono sempre a carico del Cliente. Il servizio Risolve è attivo, su tutto il territorio italiano, escluse le isole minori, zone lacustri e lagunari, per tutto il periodo in cui sarà attiva la fornitura di Energia elettrica o Gas naturale, quindi decadrà automaticamente in caso di recesso dalle forniture Edison Energia. Alcuni Servizi a Richiesta possono essere eseguiti solo in alcune aree geografiche.
Tariffa per l'uso della rete del gas naturale	Si applicano le tariffe in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura del gas naturale come definite e aggiornate da ARERA e indicate nelle Condizioni Generali di Contratto.
Oneri generali di sistema	Si applicano i corrispettivi in relazione agli oneri generali di sistema applicati come definiti e aggiornati da ARERA e indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.

I valori dei corrispettivi sono indicati al netto di IVA e imposte.
Ulteriori informazioni sulle imposte sono disponibili sul sito www.edisonenergia.it

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di emissione delle stesse tramite addebito diretto in via continuativa su conto corrente (SDD) o carta di credito. I volumi di gas naturale considerati per la fatturazione sono indicati in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, saranno adeguati in base al valore del coefficiente C applicabile.

RINNOVO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE

Le Condizioni Economiche sono valide per 12 mesi a partire dall'attivazione. Allo scadere di tale periodo potranno essere modificate dal Fornitore. In tal caso, il Fornitore comunicherà al Cliente le nuove condizioni economiche con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte, mediante comunicazione in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente in fase di conclusione del Contratto. Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso nei termini e con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto, le nuove condizioni economiche si intenderanno tacitamente accettate da parte del Cliente. Nel caso in cui le nuove condizioni proposte prevedano la diminuzione dei corrispettivi, la comunicazione potrà essere trasmessa all'interno della bolletta o congiuntamente alla stessa o all'interno di comunicazione di altra natura.

Risolve È INCLUSO NELLA TUA OFFERTA

Con **EDISON WEB GAS**, è incluso senza costi aggiuntivi **Risolve**, servizio di Assistenza Telefonica e di Prenotazione di **Servizi a Richiesta**, quali Servizio Assistenza PC e tablet, Servizio Medicoora, Servizio Tele-Videovisite, Servizio Intervento Tecnico 24/7. Per maggiori dettagli si rinvia alle Condizioni di Utilizzo. Per conoscere il costo dei singoli Servizi a Richiesta contattare il numero **800.441.999**. Nell'ambito del **Servizio Intervento Tecnico 24/7, il Cliente ha diritto**, una sola volta per tutta la durata del contratto di fornitura luce e/o gas attivo, **ad un'ora di manodopera**, compresi i relativi costi di uscita, per l'intervento di un Tecnico specializzato, a scelta tra quelli indicati nelle Condizioni di Utilizzo, per qualsiasi necessità tecnica. I costi delle ore di manodopera successive alla prima, dei materiali, dei pezzi di ricambio, sono esclusi e sono sempre a carico del Cliente. Il servizio Risolve è attivo, su tutto il territorio italiano, escluse le isole minori, zone lacustri e lagunari, per tutto il periodo in cui sarà attiva la fornitura di Energia elettrica o Gas naturale, quindi decadrà automaticamente in caso di recesso dalle forniture Edison Energia. Alcuni Servizi a Richiesta possono essere eseguiti solo in alcune aree geografiche.

TANTI BONUS IN BOLLETTA CON SPENDI&RIPRENDI

Accedi all'**app MyEdison** o alla tua **area privata** su **edisonenergia.it** e scopri come ottenere **bonus in bolletta** grazie all'iniziativa **Spendi&Riprendi**!

CONTROLLA I CONSUMI CON EDISON COCO

Con **Edison CoCo** controlli e analizzi in modo intelligente i tuoi consumi luce e gas, **scopri come ridurre i tuoi consumi e il tuo impatto sull'ambiente** andando su **edisonenergia.it** o su **app MyEdison.**

Il Cliente è a conoscenza delle condizioni contrattuali previste dalla Del. 229/01 e successive modificazioni e integrazioni, delle condizioni economiche definite ai sensi della Del. ARG/gas 64/09 e successive modificazioni e integrazioni e della possibilità di sceglierle, chiedendone l'applicazione.

Data _____ Firma per accettazione _____

Codice PDR Cliente |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| 000190GSFML54XX1XBBPG9TX154XXXX5

CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE EDISON WEB GAS

Nella tua offerta è incluso **Risolve**, il mondo di **servizi per la casa** e **vantaggi esclusivi**, tutti in un'unica app.
Consulta il box dedicato a Risolve ed il box Prodotti e/o servizi aggiuntivi, disponibili nelle pagine successive.

Codice offerta	000190GSFML54XX1XBBPG9TX154XXXX5
Segmento offerta	Cliente Finale Domestico
L'offerta è sottoscrivibile solo tramite Web. L'offerta prevede esclusivamente la trasmissione elettronica delle bollette ed il pagamento tramite addebito diretto in via continuativa su conto corrente (SDD) o carta di credito.	
Tipologia Mercato	Mercato Libero
Validità	dal 08/10/26 al 14/10/26
Edison Web Gas è un'offerta a prezzo fisso che garantisce un Corrispettivo per il consumo fisso per i primi 12 mesi di fornitura.	
Energia sostenibile	Con Edison Web Gas rispetti l'ambiente compensando le emissioni di carbonio del gas impiegato con crediti certificati relativi a primari standard internazionali.
Le presenti Condizioni Economiche prevalgono sulle Condizioni Generali, in caso di contrasto.	

VENDITA DI GAS NATURALE

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivo annuo	96 €/PdR/anno
Corrispettivo per il consumo	0,779 €/Smc

I Corrispettivi definiti dal venditore hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.

Il **Corrispettivo annuo** è posto a copertura anche dei costi di commercializzazione e sarà fatturato in quote mensili.

Il **Corrispettivo per il consumo**, è fisso per i primi 12 mesi di fornitura ed è riferito ad un gas naturale con Potere Calorifico Superiore (di seguito PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc. Il corrispettivo effettivamente applicato sarà adeguato in base al valore del parametro PCS per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura, secondo le previsioni della Del. ARG/gas 64/09 e successive modifiche e integrazioni.

Sconti e/o bonus	Non sono previsti sconti e/o bonus.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	**Risolve**: servizio incluso, senza costi aggiuntivi, di Assistenza Telefonica e di Prenotazione di **Servizi a Richiesta**, quali Servizio Assistenza PC e tablet, Servizio Medicoora, Servizio Tele-Videovisite, Servizio Intervento Tecnico 24/7. Per maggiori dettagli si rinvia alle Condizioni di Utilizzo. Per conoscere il costo dei singoli Servizi a Richiesta contattare il numero **800.441.999**. Nell'ambito del **Servizio Intervento Tecnico 24/7, il Cliente ha diritto**, una sola volta per tutta la durata del contratto di fornitura luce e/o gas attivo, **ad un'ora di manodopera**, compresi i relativi costi di uscita, per l'intervento di un Tecnico specializzato, a scelta tra quelli indicati nelle Condizioni di Utilizzo, per qualsiasi necessità tecnica. I costi delle ore di manodopera successive alla prima, dei materiali, dei pezzi di ricambio, sono esclusi e sono sempre a carico del Cliente. Il servizio Risolve è attivo, su tutto il territorio italiano, escluse le isole minori, zone lacustri e lagunari, per tutto il periodo in cui sarà attiva la fornitura di Energia elettrica o Gas naturale, quindi decadrà automaticamente in caso di recesso dalle forniture Edison Energia. Alcuni Servizi a Richiesta possono essere eseguiti solo in alcune aree geografiche.
Tariffa per l'uso della rete del gas naturale	Si applicano le tariffe in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura del gas naturale come definite e aggiornate da ARERA e indicate nelle Condizioni Generali di Contratto.
Oneri generali di sistema	Si applicano i corrispettivi in relazione agli oneri generali di sistema applicati come definiti e aggiornati da ARERA e indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.

I valori dei corrispettivi sono indicati al netto di IVA e imposte.
Ulteriori informazioni sulle imposte sono disponibili sul sito www.edisonenergia.it

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di emissione delle stesse tramite addebito diretto in via continuativa su conto corrente (SDD) o carta di credito. I volumi di gas naturale considerati per la fatturazione sono indicati in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, saranno adeguati in base al valore del coefficiente C applicabile.

RINNOVO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE

Le Condizioni Economiche sono valide per 12 mesi a partire dall'attivazione. Allo scadere di tale periodo potranno essere modificate dal Fornitore. In tal caso, il Fornitore comunicherà al Cliente le nuove condizioni economiche con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte, mediante comunicazione in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente in fase di conclusione del Contratto. Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso nei termini e con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto, le nuove condizioni economiche si intenderanno tacitamente accettate da parte del Cliente. Nel caso in cui le nuove condizioni proposte prevedano la diminuzione dei corrispettivi, la comunicazione potrà essere trasmessa all'interno della bolletta o congiuntamente alla stessa o all'interno di comunicazione di altra natura.

Risolve È INCLUSO NELLA TUA OFFERTA

Con **EDISON WEB GAS**, è incluso senza costi aggiuntivi **Risolve**, servizio di Assistenza Telefonica e di Prenotazione di **Servizi a Richiesta**, quali Servizio Assistenza PC e tablet, Servizio Medicoora, Servizio Tele-Videovisite, Servizio Intervento Tecnico 24/7. Per maggiori dettagli si rinvia alle Condizioni di Utilizzo. Per conoscere il costo dei singoli Servizi a Richiesta contattare il numero **800.441.999**. Nell'ambito del **Servizio Intervento Tecnico 24/7, il Cliente ha diritto**, una sola volta per tutta la durata del contratto di fornitura luce e/o gas attivo, **ad un'ora di manodopera**, compresi i relativi costi di uscita, per l'intervento di un Tecnico specializzato, a scelta tra quelli indicati nelle Condizioni di Utilizzo, per qualsiasi necessità tecnica. I costi delle ore di manodopera successive alla prima, dei materiali, dei pezzi di ricambio, sono esclusi e sono sempre a carico del Cliente. Il servizio Risolve è attivo, su tutto il territorio italiano, escluse le isole minori, zone lacustri e lagunari, per tutto il periodo in cui sarà attiva la fornitura di Energia elettrica o Gas naturale, quindi decadrà automaticamente in caso di recesso dalle forniture Edison Energia. Alcuni Servizi a Richiesta possono essere eseguiti solo in alcune aree geografiche.

TANTI BONUS IN BOLLETTA CON SPENDI&RIPRENDI

Accedi all'**app MyEdison** o alla tua **area privata** su **edisonenergia.it** e scopri come ottenere **bonus in bolletta** grazie all'iniziativa **Spendi&Riprendi**!

CONTROLLA I CONSUMI CON EDISON COCO

Con **Edison CoCo** controlli e analizzi in modo intelligente i tuoi consumi luce e gas, **scopri come ridurre i tuoi consumi e il tuo impatto sull'ambiente** andando su **edisonenergia.it** o su **app MyEdison.**

Il Cliente è a conoscenza delle condizioni contrattuali previste dalla Del. 229/01 e successive modificazioni e integrazioni, delle condizioni economiche definite ai sensi della Del. ARG/gas 64/09 e successive modificazioni e integrazioni e della possibilità di sceglierle, chiedendone l'applicazione.

Data _____ Firma per accettazione _____

Codice PDR Cliente |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| 000190GSFML54XX1XBBPG9TX154XXXX5

ADDENDUM ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER USI DOMESTICI – MERCATO LIBERO

Edison Energia S.p.A. Società a socio unico - soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Edison S.p.A., con sede legale in Foro Buonaparte 31, 20121 Milano - capitale sociale di euro 40.000.000 i.v., iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza Brianza e Lodi, Codice Fiscale e Partita IVA n. 08526440154, REA di Milano n. 1229342 - Intermediario assicurativo iscritto alla sezione A del RUI n. A000764878 soggetta alla vigilanza dell'IVASS.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Addendum si rinvia alle Condizioni Generali di contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici - mercato libero, ove applicabili.

I termini usati in maiuscolo nel presente Addendum, ove non diversamente previsto, hanno lo stesso significato loro attribuito nel suddetto contratto di fornitura.

SERVIZIO RISOLVE

1. OGGETTO DEL SERVIZIO RISOLVE

Sottoscrivendo l'offerta Edison per la fornitura di Luce e/o Gas e subordinatamente all'accettazione, da parte di Edison Energia della proposta di contratto formulata dal Cliente, quest'ultimo ha diritto, senza costi aggiuntivi, al servizio Risolve.

Risolve offre Assistenza Telefonica e un Servizio di Prenotazione di Servizi a Richiesta, tramite numero dedicato e, esclusivamente per il Servizio Intervento Tecnico 24/7, tramite app MYEdison e/o area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it. I Servizi a Richiesta ed i relativi costi sono dettagliati rispettivamente nelle Condizioni d'utilizzo accluse al presente Addendum e nel listino prezzi reperibile sul sito www.edisonenergia.it e nell'app MYEdison e/o nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it. I documenti sono costantemente aggiornati nella versione consultabile nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it o nell'app MYEdison o chiedendo informazioni al numero 800.441.999.

Alcuni Servizi a Richiesta possono essere eseguiti solo in alcune aree geografiche (consulta l'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it o nell'app MYEdison).

Il Cliente potrà accedere a Risolve 24 ore su 24, 7 giorni su 7, anche durante i giorni festivi, per prenotare uno o più dei Servizi a Richiesta, nonché richiedere assistenza telefonica sulle tematiche ivi contemplate.

Le Condizioni d'utilizzo, la lista dei Servizi a Richiesta, i costi a tariffa e le coperture geografiche di ciascun servizio potranno essere modificate periodicamente da Edison Energia e verranno comunicate preventivamente al Cliente al momento della prenotazione del Servizio a Richiesta o con apposita comunicazione. La versione aggiornata di quanto sopra verrà sempre resa disponibile per la consultazione nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it, nell'app MYEdison ed andrà a sostituire automaticamente quella precedente ed è da considerarsi parte integrante del presente Addendum.

Gli interventi sono eseguiti su tutto il territorio italiano, escluse le isole minori, zone lacustri e lagunari. In alternativa, in caso di richieste di intervento che pervengono da queste aree, verrà offerta al Cliente la possibilità di effettuare una video chiamata con supporto Tecnico da remoto.

2. FORNITORE DEL SERVIZIO

Il fornitore del servizio è Edison Energia . Per l'esecuzione del servizio Edison Energia si avvale di partner specializzati e dalla stessa selezionati (di seguito i "Partner"), che eseguiranno i Servizi a Richiesta nel rispetto delle modalità, tempistiche e condizioni meglio descritte nelle Condizioni d'utilizzo.

3. DURATA DEL SERVIZIO

Il Cliente potrà beneficiare del Servizio Risolve per tutto il periodo in cui sarà attiva almeno una fornitura di Luce o Gas, quindi, decadrà automaticamente in caso di cessazione per qualsiasi causa delle forniture Edison Energia.

4. MODALITÀ PER UTILIZZARE IL SERVIZIO RISOLVE

Per la corretta attivazione del servizio Risolve sarà necessario avere indicato una mail o un numero di cellulare al momento della sottoscrizione della Proposta di Contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas.

Per utilizzare il servizio Risolve e, quindi, per prenotare i Servizi a Richiesta o richiedere assistenza telefonica, il Cliente dovrà contattare il numero 800.441.999 oppure, esclusivamente con riferimento al Servizio Intervento Tecnico 24/7, effettuare la richiesta tramite app MYEdison e nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it.

Edison Energia, a seconda della richiesta formulata dal Cliente, si occuperà di fornire assistenza e/o di organizzare e/o eseguire i servizi prenotati e/o di vendere beni o servizi avvalendosi dei Partner e, previa verifica dell'area geografica dove è svolto il servizio dai Partner e della disponibilità degli operatori addetti al singolo servizio richiesto dal Cliente, in caso di prenotazione telefonica, invierà all'indirizzo email fornito dal Cliente l'ordine relativo allo specifico servizio richiesto e prenotato che dovrà essere confermato dal Cliente medesimo.
In caso di richiesta di Intervento Tecnico 24/7 tramite app MyEdison, il Cliente riceverà conferma dell'avvenuta accettazione da parte di Edison Energia della richiesta di prenotazione sia tramite notifica in App che tramite e-mail.

In mancanza di tale conferma le Parti devono intendersi libere da qualsiasi obbligazione o responsabilità connesse e/o derivanti dall'esecuzione dei servizi richiesti. I Servizi a Richiesta che il Cliente, nel rispetto delle modalità, condizioni e tempistiche previste nelle Condizioni d'utilizzo, può prenotare e successivamente acquistare, sono di due tipologie: (i) interventi a tariffa (di seguito gli "Interventi a Tariffa") che prevedono il pagamento di tariffe predeterminate al momento della prenotazione da parte del Cliente oppure (ii) interventi con preventivo (di seguito gli "Interventi con Preventivo") che prevedono un'uscita da parte di un Tecnico/professionista specializzato per il sopralluogo a cui seguirà invio di un preventivo, che dovrà essere accettato dal Cliente prima dell'esecuzione dell'intervento stesso e/o della vendita dei beni e dei servizi eventualmente richiesti.

Qualora il Cliente richieda (i) Interventi a Tariffa, dovrà corrispondere ad Edison Energia i corrispettivi predeterminati in vigore al momento della prenotazione ed accettazione dell'ordine; (ii) Interventi con Preventivo, dovrà corrispondere ad Edison Energia o al Partner l'importo riportato nel preventivo stesso inviato al Cliente.

Qualora il Cliente richieda di usufruire dell'uscita e dell'ora di manodopera gratuita, nel caso di Servizi a Richiesta che lo prevedano, come specificato nelle Condizioni di Utilizzo, dovrà pagare solo gli eventuali costi relativi ai materiali e pezzi di ricambio utilizzati per l'intervento e/o il corrispettivo delle ore (non frazionabili) di manodopera eccedenti la prima gratuita, secondo la tariffa indicata nel listino costi o nel preventivo del Tecnico o di Edison.

5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Per tutti i Servizi a Richiesta, salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni di Utilizzo, dopo che il Cliente ha fatto richiesta e accettato l'ordine di acquisto inviato da Edison Energia, nonché del preventivo in caso di Interventi con Preventivo o di pacchetti multipli di Interventi a Tariffa, Edison Energia

provvederà, prima dell'esecuzione dei lavori e/o servizi previsti e/o della vendita dei beni richiesti, all'emissione della fattura per l'importo riportato nell'ordine di acquisto o nel preventivo.

I corrispettivi relativi agli Interventi effettuati, salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni di Utilizzo, dovranno essere pagati dal Cliente tramite, Carta di Credito. Relativamente ai soli Servizi Elettricista, Termoidraulico, Idraulico, Assistenza Elettrodomestici il pagamento dei costi non compresi nel servizio stesso potranno essere pagati anche tramite bolletta della fornitura di luce o gas naturale, in un'unica soluzione o, in base al relativo importo, in 12 (dodici) rate mensili fatturate secondo la periodicità di fatturazione della bolletta stessa.

La scelta della modalità di pagamento tra carta di credito o bolletta della fornitura di luce e/o gas, laddove possibile, verrà fatta dal Cliente al momento della richiesta del servizio o in fase di accettazione del preventivo visualizzato sull'App MYEdison e/o su area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it. Il pagamento tramite bolletta è subordinato alla previa verifica, con esito positivo, dei requisiti di accesso a tale modalità (clienti storicamente buon pagatori, ovvero senza precedenti morosità verso Edison Energia, non presenti in black list, con almeno un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale avente ad oggetto un'offerta del mercato libero attivo) e avverrà con la prima bolletta utile emessa dopo l'intervento effettuato.

Qualora anche una sola di queste condizioni per il pagamento in bolletta non dovesse verificarsi, il pagamento dovrà avvenire con carta di credito.

In caso di pagamento, tramite carta di credito, al momento della conferma dell'ordine di acquisto da parte del Cliente o di accettazione del preventivo, Edison Energia procederà ad una richiesta di pre-autorizzazione (blocco del plafond o disponibilità) per un importo pari al totale dell'ordine. Solo dopo che sarà svolto il servizio, Edison invierà una richiesta di addebito per l'importo preautorizzato e provvederà all'emissione della fattura per il suddetto importo. L'importo della pre-autorizzazione (blocco del plafond o disponibilità) verrà cancellato dall'emittente dello strumento di pagamento del Cliente, con tempi variabili a seconda del singolo emittente.

6. OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a garantire l'accesso ai locali in cui devono essere effettuati i Servizi a Richiesta ai Partner o agli operatori da questi ultimi, di volta in volta, incaricati dell'esecuzione delle prestazioni o interventi richiesti. Resta inteso che Edison Energia non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a ritardi o irreperibilità del Cliente medesimo.

È a carico del Cliente l'eventuale predisposizione di qualsiasi adempimento necessario a favorire l'esecuzione dei Servizi a Richiesta. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione del Servizio.

Per i servizi quali ad es. in ambito idraulico, elettrico, gas, riscaldamento, condizionamento e climatizzazione, l'intervento verrà effettuato a condizione che gli Impianti, il Climatizzatore, gli Elettrodomestici, e/o la Caldaia, a seconda dei casi, siano accessibili e ubicati in modo tale che non ci siano impedimenti né ostacoli che possano limitare la sicurezza dell'Intervento e siano adeguati alla normativa vigente. Qualora sia possibile comunque effettuare l'Intervento in sicurezza per mezzo di ad es. scale, trabattelli, ponteggi, e piattaforme aeree, i costi, preventivamente indicati al Cliente, per il noleggio di tali mezzi restano a carico del Cliente stesso.

Il Cliente, inoltre, non potrà rivalersi su Edison Energia per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), nonché da guasti derivanti da sovratensioni della rete elettrica o da danni provocati da errate manovre o manomissioni o interventi errati da parte del Cliente o di soggetti diversi da Edison Energia, dai Partner e/ o dai loro incaricati.

7. OBBLIGHI E RESPONSABILITA'DI EDISON ENERGIA

I Partner selezionati da Edison Energia per lo svolgimento dei Servizi a Richiesta possiedono i requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell'esecuzione dei singoli interventi e/o servizi messi a disposizione dei Clienti.

Edison Energia non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente dell'esecuzione dei Servizi a Richiesta se non nei casi e con i limiti e alle condizioni previste dalle Condizioni d'utilizzo.

In nessun caso Edison Energia risponde ai sensi dell'articolo 2043 c.c. (risarcimento per fatto illecito) degli atti illeciti compiuti dai Partner e/o dagli operatori da questi ultimi incaricati durante l'esecuzione dei Servizi a Richiesta essendo ad essi imputabili in via esclusiva.

8. ASSICURAZIONI

Le Parti s'impegnano, ciascuna per quanto di competenza, a stipulare e a mantenere operanti per tutta la durata del Contratto, le assicurazioni obbligatorie previste dalla legge.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Fatto salvo quanto già previsto dall'Informativa privacy allegata al Contratto per la fornitura di Energia elettrica e/o Gas, EDISON tratterà i dati personali del CLIENTE per le attività strumentali all'esecuzione del Servizio, per tutta la durata del medesimo e per eventuali periodi aggiuntivi richiesti dalla legge ovvero entro i termini prescrizionali di legge. Il conferimento degli stessi non è obbligatorio, ma un rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per EDISON di dare seguito al Servizio. Per l'esecuzione del servizio EDISON ha nominato responsabile del trattamento dei dati i Partner selezionati. I soggetti che potranno ricevere i dati saranno i dipendenti di EDISON e dei Partner, così come i tecnici e gli artigiani facenti parte del network, fornitori di servizi, banche ed altri istituti. Il CLIENTE potrà in ogni momento richiedere di avere accesso ai propri dati, chiederne la modifica e l'integrazione, così come la portabilità verso altro titolare, ovvero la cancellazione.

10. MODIFICHE

Durante la vigenza del servizio Risolve a fronte di modifiche normative applicabili ai Servizi a Richiesta o a fronte di modifiche di natura Tecnico organizzative che abbiano un impatto nell'esecuzione del servizio Risolve, Edison Energia si riserva la facoltà di variare unilateralmente le presenti condizioni contrattuali, dandone comunicazione nell'area privata MYEdison al sito www.edisonenergia.it o nell'app MYEdison e informando il Cliente in occasione del contatto telefonico con la centrale operativa. Il Cliente edotto potrà non avvalersi più del Servizio Risolve.

11. RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AMMINISTRATIVE

Per richiedere informazioni e/o per presentare reclamo si rinvia a quanto previsto nelle Condizioni Generali di contratto per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, all'art. 17 e 19.

12. FORO COMPETENTE

In caso di controversie inerenti il presente Servizio si rinvia a quanto previsto all'art. 18 delle Condizioni Generali di contratto per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

Risolve

CONDIZIONI DI UTILIZZO Risolve

Edison Energia S.p.A. Società a socio unico - soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Edison S.p.A., con sede legale in Foro Buonaparte 31, 20121 Milano - capitale sociale di euro 40.000.000 i.v., iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza Brianza e Lodi, Codice Fiscale e Partita IVA n. 08526440154, REA di Milano n. 1229342 - Intermediario assicurativo iscritto alla sezione A del RUI n. A000764878 soggetta alla vigilanza dell'IVASS.

A. Modalità di prenotazione e acquisto dei Servizi a Richiesta

Il Cliente potrà prenotare i Servizi a Richiesta o richiedere informazioni su di essi chiamando il numero 800.441.999. Edison Energia manderà conferma della prenotazione tramite l'invio di una mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente contenente i dettagli della richiesta e un riepilogo delle informazioni sulle caratteristiche essenziali di ciascun Servizio ordinato, del relativo prezzo in vigore al momento della richiesta sempre consultabile nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it e nell'app MYEdison (comprensivo di tasse o imposte applicabili) e delle relative modalità di pagamento e di esecuzione. Edison Energia prenderà in carico l'ordine d'acquisto attivandosi per l'inizio del Servizio a Richiesta nel rispetto delle presenti Condizioni di utilizzo, previa verifica della disponibilità degli Operatori/Tecnici/Professionisti e della copertura geografica garantita come riportata nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it e nell'app MYEdison.

Il Cliente, salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni di Utilizzo, ha la facoltà di cancellare e/o, previa verifica della disponibilità degli Operatori/Tecnici/Professionisti, modificare la prenotazione senza costi aggiuntivi fino a 24 (ventiquattro) ore prima della data stabilita per l'esecuzione del Servizio a Richiesta. La cancellazione e/o modifica dell'ordine deve avvenire chiamando il numero 800.441.999, o solo nel caso di richieste relative al Servizio Intervento Tecnico 24/7, se la prenotazione dell'intervento è stata fatta via app o area privata, sarà possibile effettuare modifiche e/o cancellazioni direttamente dall'app o dall'area riservata e sempre rispettando le tempistiche ivi previste.

Qualora la prestazione non venga effettuata per fatti non imputabili al Cliente, Edison Energia non addebiterà gli importi relativi alla prestazione non effettuata. Qualora, invece, la prestazione non venga effettuata in tutto o in parte per fatti imputabili al Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, assenza del Cliente dall'abitazione all'orario della prenotazione), causando un'uscita a vuoto del Tecnico, Edison Energia si riserva la facoltà di addebitare al Cliente le spese relative all'uscita del Tecnico fino a un massimo di 50 (cinquanta) euro iva inclusa.

Edison Energia per l'esecuzione dei Servizi a Richiesta si avvarrà di Partner specializzati (Partner).

B. Elenco dei Servizi a Richiesta

1. Servizio Intervento Tecnico 24/7

Il Servizio Intervento Tecnico 24/7 comprende i seguenti 2 Servizi: Servizio Elettricista, Termoidraulico, Idraulico e Servizio Assistenza e Sostituzione Elettrodomestici.
Con Servizio Intervento Tecnico 24/7 il Cliente potrà richiedere l'intervento di un Elettricista, di un TermoTecnico, di un Idraulico, di un Tecnico specializzato per la riparazione ed eventuale sostituzione di Elettrodomestici per qualsiasi necessità tecnica, anche in caso di guasti presso l'indirizzo dove è attivo il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale intestato al Cliente.
Con riferimento agli elettrodomestici, a fronte della non riparabilità dello stesso elettrodomestico o della non economicità della riparazione, Edison Energia o il Partner, su richiesta del Cliente e in funzione della disponibilità, fornirà un preventivo per la sostituzione dello stesso con nuovo elettrodomestico.
N.B. Per il Servizio Intervento Tecnico 24/7, si specifica che sono esclusi gli interventi in emergenza e che il Cliente ha diritto ad un'ora di manodopera, compresi i relativi costi di uscita, per l'intervento di un Tecnico specializzato a scelta, tra quelli sopra indicati, una sola volta per tutta la durata del contratto di fornitura luce e/o gas attivo.
I costi delle ore di manodopera successive alla prima, già compresa nel Servizio, dei materiali, dei pezzi di ricambio, e dell'eventuale Elettrodomestico in sostituzione sono esclusi e sono sempre a carico del Cliente. La singola ora non può essere frazionata, pertanto se l'intervento fosse di durata inferiore all'ora, verrà considerato di un'ora.
Non sono attività oggetto del Servizio Intervento Tecnico 24/7: gli interventi in emergenza, la manutenzione ordinaria obbligatoria della caldaia, la manutenzione ordinaria dell'impianto di climatizzazione, l'installazione di impianti termici, l'installazione e la manutenzione di impianti di generazione di energia elettrica e l'installazione e la manutenzione di impianti di ricarica per veicoli elettrici.
Inoltre, l'intervento sarà possibile solo se l'impianto (esempio: elettrico, gas e idraulico), oggetto della richiesta di intervento, sia conforme alla normativa vigente. Nel caso in cui il Cliente non segnali preventivamente al momento della richiesta di intervento, né alla Centrale Operativa né nelle note in App o nell'area riservata, che l'impianto non è a norma, il Tecnico specializzato potrà astenersi dall'eseguire l'intervento qualora tale intervento comportasse rischi sulla sicurezza e in tali casi, Edison Energia si riserva di addebitare i costi dell'uscita fino a un massimo di 50 euro, iva inclusa.
Nell'ambito del presente Servizio è possibile anche effettuare una videochiamata con la Centrale Operativa per un primo supporto. A tal fine in fase di prenotazione dell'intervento occorre che il Cliente ne faccia richiesta indicando la fascia oraria preferita tra quelle indicate nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it e nell'app MYEdison.

2. Servizio Assistenza PC e tablet

Con il Servizio Assistenza PC e tablet, il Cliente potrà richiedere un servizio di assistenza da remoto, tramite contatto telefonico e/o tramite il programma di assistenza remota, per la risoluzione di problematiche di funzionamento (es. corretto collegamento della stampante, installazione di un programma sw, etc.) su personal computer (PC), tablet e smartphone.

3. Servizio Medicoora

Con il Servizio Medicoora il Cliente potrà richiedere una tele o video visita direttamente con un medico di medicina generale.

4. Servizio Tele-Videovisite Specialistiche

Con il Servizio Tele-Videovisite Specialistiche il Cliente potrà richiedere tele o video visite con Medici Specialisti.

Le aree di copertura dei singoli Servizi sono disponibili nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it

C. Modalità e termini di esecuzione

1. Servizio Intervento Tecnico 24/7

1.1 Servizio Elettricista, Termoidraulico, Idraulico

Modalità d'utilizzo del servizio: L'organizzazione dell'intervento (presa appuntamento) avverrà indicativamente entro 4 (quattro) ore dalla richiesta del Cliente. Resta inteso che Edison Energia non potrà garantire il rispetto di tale termine in presenza di circostanze geografiche, climatiche o di forza maggiore, di cui il Cliente verrà informato, che ostacolino tale organizzazione. Gli interventi si svolgono nelle fasce orarie indicate nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it e nell'app MYEdison.

Il Servizio prevede la possibilità di richiedere l'intervento di un Tecnico specializzato per qualsiasi necessità tecnica, anche in caso di guasti, relativamente all'impianto elettrico, all'impianto gas, all'impianto idraulico, agli impianti di riscaldamento e raffrescamento.

Nel caso in cui si renda necessaria la produzione di un preventivo, Edison Energia e/o il Tecnico si occuperanno di organizzare tutto quanto necessario per redigere tale preventivo (esempio, raccolta informazioni, foto, sopralluogo). Una volta raccolte tutte le informazioni necessarie, entro i successivi 5 giorni lavorativi, Edison Energia comunicherà al Cliente, tramite e-mail o app o area privata, il preventivo nel quale saranno indicate anche le modalità di pagamento che il Cliente potrà scegliere all'atto dell'accettazione del preventivo stesso (cioè carta di credito o bolletta della fornitura di luce e/o gas di Edison Energia).

Si precisa che, qualora il Cliente avesse scelto la modalità di pagamento carta di credito e il pagamento non andasse a buon fine, per qualsiasi causa, Edison Energia ha facoltà di addebitare il costo dell'intervento, risultante da preventivo accettato dal Cliente, sulla successiva bolletta della fornitura.

Il Cliente potrà richiedere qualsiasi informazione in merito all'esecuzione del Servizio Elettricista, Termoidraulico e Idraulico contattando il numero verde 800.441.999.

Nel Servizio è compresa la prima ora di manodopera, compresi i relativi costi di uscita, per l'intervento di un Tecnico specializzato (a scelta tra elettricista, idraulico, termoidraulico) una sola volta per tutta la durata del contratto di fornitura.

Nel caso il cliente usufruisse di tale ora gratuita, i costi delle ore di manodopera successive alla prima, dei materiali e dei pezzi di ricambio sono esclusi e sono sempre a carico del Cliente. La singola ora non può essere frazionata, pertanto se l'intervento fosse di durata inferiore all'ora, verrà considerato di un'ora.

Norme di Condotta: Edison Energia fornisce una garanzia di 12 (dodici) mesi per la manodopera e di 24 (ventiquattro) mesi per i materiali o ricambi. Detta garanzia decadrà automaticamente nel caso in cui il Cliente o terzi, non autorizzati da Edison Energia, durante il suddetto periodo di garanzia, eseguano riparazioni, interventi tecnici o manomissioni sugli impianti. Edison Energia non è in alcun modo responsabile per difetti di costruzione degli impianti né nel caso di normale logoramento o usura dei materiali o per cause derivanti da malfunzionamento di altri impianti non interessati dall'Intervento, o per eventi esterni quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, corto circuito elettrico, correnti galvaniche, correnti vaganti, sovratensioni, fulminazioni, ecc..

Nel caso in cui fosse stato pianificato l'intervento del Tecnico, e il Cliente volesse modificare la data fissata, lo dovrà comunicare con almeno 2 giorni di anticipo rispetto alla data convenuta. Qualora il Cliente non modifichi la data convenuta e/o non si renda reperibile per l'intervento, causando un'uscita a vuoto del Tecnico, il Cliente dovrà pagare il costo di uscita del Tecnico, pari a quanto indicato nel punto A. Modalità di prenotazione e acquisto dei Servizi a Richiesta.

Qualora, invece, l'intervento non abbia avuto luogo per causa attribuibile al Tecnico, si procederà a fissare un nuovo appuntamento, in base alla disponibilità del Cliente, fermo restando l'obbligo di comunicare con tempestività l'impedimento al Cliente.

1.2 Servizio Assistenza e Sostituzione Elettrodomestici

1.2.1 Servizio Assistenza Elettrodomestici

Modalità d'utilizzo del servizio: L'organizzazione dell'intervento (presa appuntamento) avverrà indicativamente entro 4 (quattro) ore dalla richiesta del Cliente. Resta inteso che Edison Energia non potrà garantire il rispetto di tale termine in presenza di circostanze geografiche, climatiche o di forza maggiore, di cui il Cliente verrà informato, che ostacolino tale organizzazione. Gli appuntamenti avvengono nelle fasce orarie indicate nell'area privata MYEdison all'indirizzo www.edisonenergia.it e nell'app MYEdison.

Il Servizio prevede la possibilità di richiedere un Tecnico specializzato che potrà intervenire per qualsiasi necessità tecnica, anche in caso di guasti, relativamente agli Elettrodomestici. Nel caso in cui si renda necessaria la produzione di un preventivo, Edison Energia o il Tecnico si occuperanno di organizzare tutto quanto necessario per redigere tale preventivo (i.e. raccolta informazioni, foto, sopralluogo). Una volta raccolte tutte le informazioni necessarie, entro i successivi 5 giorni lavorativi, Edison Energia comunicherà al Cliente, tramite e-mail o app o area privata, il preventivo nel quale saranno indicate anche le modalità di pagamento che il Cliente potrà scegliere all'atto dell'accettazione del preventivo stesso (cioè carta di credito o bolletta della fornitura di luce e/o gas di Edison Energia). Il Cliente potrà richiedere qualsiasi informazione in merito all'esecuzione del Servizio Assistenza Elettrodomestici contattando il numero verde 800.441.999. Nel Servizio è compresa la prima ora di manodopera, compresi i relativi costi di uscita, per l'intervento di un Tecnico specializzato in Elettrodomestici una sola volta per tutta la durata del contratto di fornitura.

Nel caso il Cliente usufruisse di tale ora gratuita, i costi delle ore di manodopera successive alla prima, dei materiali e dei pezzi di ricambio sono sempre a carico del Cliente. La singola ora non può essere frazionata, pertanto se l'intervento fosse di durata inferiore all'ora, verrà considerato di un'ora.

Il Cliente potrà, all'atto della prenotazione, richiedere un servizio di ritiro e riconsegna al piano, con re-installazione compresa, dell'elettrodomestico invece dell'uscita del Tecnico al costo che gli verrà comunicato tramite preventivo. Nel caso di supporto da remoto, la diagnostica dell'eventuale problema avverrà telefonicamente con raccolta di foto e informazione anche utilizzando strumenti informatici a disposizione del Cliente (es. e-mail).

Norme di Condotta: Resta ferma la garanzia legale di 24 (ventiquattro) mesi del produttore per i materiali o ricambi. La suddetta garanzia decadrà automaticamente nel caso in cui il Cliente o terzi, non autorizzati da Edison Energia, durante il suddetto periodo di garanzia, eseguano riparazioni, interventi tecnici o manomissioni sugli elettrodomestici. Edison Energia non è in alcun modo responsabile per difetti di costruzione degli elettrodomestici né nel caso di normale logoramento o usura dei materiali o per cause derivanti da malfunzionamento di altri impianti non interessati dall'Intervento, o per eventi esterni quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, corto circuito elettrico, correnti galvaniche, correnti vaganti, sovratensioni, fulminazioni, ecc..

Nel caso in cui fosse stato pianificato l'intervento del Tecnico, e il Cliente volesse modificare la data fissata, lo dovrà comunicare con almeno 2 giorni di anticipo rispetto alla data convenuta. Qualora il Cliente non modifichi la data convenuta e non si renda reperibile per l'intervento, causando un'uscita a vuoto del Tecnico, il Cliente dovrà pagare il costo di uscita del Tecnico, pari a quanto indicato nel punto A. Modalità di prenotazione e acquisto dei Servizi a Richiesta.

Qualora, invece, l'intervento non abbia avuto luogo per causa attribuibile al Tecnico, si procederà a fissare un nuovo appuntamento, in base alla disponibilità del Cliente, fermo restando l'obbligo di comunicare con tempestività l'impedimento al Cliente.

1.2.2 Servizio Sostituzione Elettrodomestici

Successivamente all'esecuzione del Servizio Assistenza Elettrodomestici e a fronte dell'acclarata non riparabilità o non convenienza della stessa, il Cliente potrà richiedere a Edison Energia la produzione di un preventivo per la sostituzione dell'elettrodomestico. Edison Energia si riserva la facoltà di emettere direttamente il preventivo richiesto o di avvalersi del Partner. Il Cliente avrà facoltà di accettare il preventivo, finalizzando l'acquisto del nuovo elettrodomestico con la sottoscrizione apposito contratto, con Edison Energia o con il Partner.

Norme di Condotta: In caso di acquisto di un nuovo elettrodomestico la durata della garanzia e i relativi termini e condizioni verranno disciplinati nell'apposito contratto firmato dal Cliente successivamente all'accettazione del preventivo. In caso di sottoscrizione da parte del Cliente del contratto di acquisto direttamente con il Partner, Edison Energia non sarà in alcun modo parte del rapporto contrattuale tra il Cliente ed il Partner.

Nel caso in cui fosse stato pianificato l'intervento del Tecnico e il Cliente volesse modificare la data fissata, lo dovrà comunicare con almeno 2 giorni di anticipo rispetto alla data convenuta. Qualora il Cliente non modifichi la data convenuta e non si renda reperibile per l'intervento, causando un'uscita a vuoto del Tecnico, il Cliente dovrà pagare il costo di uscita del Tecnico, pari a quanto indicato nel punto A. Modalità di prenotazione e acquisto dei Servizi a Richiesta.

Qualora, invece, l'intervento non abbia avuto luogo per causa attribuibile al Tecnico, si procederà a fissare un nuovo appuntamento, in base alla disponibilità del Cliente, fermo restando l'obbligo di comunicare con tempestività l'impedimento al Cliente.

2. Servizio Assistenza PC e tablet

Modalità d'utilizzo del servizio: ricevuta la richiesta da parte del Cliente, Edison Energia si attiverà con il Partner per l'esecuzione del Servizio Assistenza PC e tablet secondo le modalità richieste dal Cliente. L'erogazione del Servizio Assistenza PC e tablet da parte del Partner avverrà sia mediante l'impiego del proprio personale specializzato sia mediante l'ausilio di operatori terzi ("Operatori").

Il Cliente potrà richiedere qualsiasi informazione in merito all'esecuzione del Servizio Assistenza PC e tablet contattando i riferimenti del Partner

contenuti nella mail di conferma dell'ordine. Il servizio è disponibile nei giorni e nelle fasce orarie previste dal servizio acquistato. Il Partner ricontatterà il Cliente entro 1 (una) ora dall'acquisto del pacchetto per l'esecuzione del servizio richiesto.

Norme di condotta: il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto prende atto del fatto che: a) gli interventi da remoto di qualsiasi natura possono comportare la perdita dei dati presenti su supporti magnetici e per questo motivo il Cliente sarà tenuto ad eseguire copie di backup dei dati e dei programmi presenti prima di far eseguire la riparazione al Tecnico. In nessun modo Edison Energia o il Partner potranno essere ritenuti responsabili di eventuali perdite di dati dovute a qualsiasi causa salvo il caso di dolo o colpa grave; b)gli interventi da remoto possono richiedere da parte del Partner l'utilizzo di programmi di assistenza e, a tal fine, il Cliente accetta ora per allora l'utilizzo da parte del Partner di tali programmi e da' autorizzazione all'accesso al proprio PC e/o tablet attraverso di essi accettando che il Partner o l'Operatore avrà visibilità dei contenuti presenti su tale dispositivo durante la connessione; c) l'installazione di un sistema operativo e di programmi sarà subordinata alla disponibilità del Cliente dei supporti magnetici originali, delle chiavi di attivazione e/o di ogni altro elemento indispensabile all'installazione e all'adesione di un profilo che non escluda tale servizio; d) nell'ipotesi che l'apparecchiatura hardware sia infettata da virus informatici e solo qualora il pacchetto di servizio prescelto includa questo tipo d'intervento, il Partner o l'Operatore provvederà ad eseguire un'attività di rimozione degli elementi solo in presenza di software antivirus con relativa sottoscrizione ad un servizio di aggiornamento. L'esecuzione di una scansione contro i virus può rendere inaccessibili alcuni dati o file infetti e il Cliente accetta ora per allora questo rischio. Resta inteso che l'esecuzione di una scansione contro i virus non fornisce assoluta garanzia di eliminazione dei virus rilevati e non garantisce inoltre che il sistema sia protetto in futuro contro i virus. Di conseguenza Edison Energia ed il Partner non garantiscono che il sistema, anche dopo l'intervento eseguito dal Tecnico o dall'Operatore, sia esente o protetto in futuro da virus informatici.

Il Cliente prende inoltre atto ed accetta che alcune attività preventive possono richiedere l'utilizzo, da parte del Tecnico del Partner o dell'Operatore, della connessione Internet del Cliente, per scaricare informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento Tecnico e, in mancanza di connessione, Edison Energia e il Partner non potranno essere ritenuti responsabili per la mancata esecuzione del Servizio Assistenza PC e tablet. Il Cliente prende atto e accetta che non potrà avanzare alcun tipo di pretesa di rimborso per i costi telefonici o costi di qualsiasi altra natura, derivanti e/o correlati allo svolgimento dell'intervento Tecnico.

3. Servizio Medicoora

Modalità d'utilizzo del servizio: ricevuta la richiesta da parte del Cliente, Edison Energia si attiverà con il Partner per l'attivazione del Servizio Medicoora richiesto. L'attivazione del Servizio avverrà entro le 24 ore lavorative successive alla richiesta tramite l'invio al Cliente di una mail con tutte le indicazioni necessarie all'utilizzo del Servizio stesso. Il Servizio Medicoora prevede assistenza medica a distanza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, attraverso tele o video visite con un medico di medicina generale ("Professionista") tramite accesso gestito da una centrale operativa del Partner. Inoltre, il Cliente potrà utilizzare il Servizio anche per effettuare prenotazioni di esami e visite specialistiche presso strutture ospedaliere convenzionate con il Partner.

A seguito dell'erogazione delle video o televisite, il Cliente riceverà via mail un report riepilogativo del consulto effettuato. Il documento verrà trasmesso al solo fine di fornire un riassunto del parere del Medico consultato e non costituirà in alcun modo un referto medico né potrà essere utilizzato come tale.

Il Servizio Medicoora costituisce un'alternativa ai canali tradizionali per ottenere assistenza a distanza in caso di necessità, ma non potrà mai essere utilizzato dal Cliente in casi straordinari di urgenza medica riconducibili a emergenza, in questi casi, occorrerà contattare il 118 e/o recarsi in Pronto Soccorso.

Il Cliente potrà richiedere qualsiasi informazione in merito all'esecuzione del Servizio Medicoora contattando i riferimenti contenuti nella mail di conferma dell'ordine.

Norme di condotta: il Cliente che acquisti un pacchetto del Servizio Medicoora potrà usufruire delle prestazioni incluse nel servizio esclusivamente in prima persona, in qualità di titolare del Servizio e dovrà dichiarare e garantire (i) di essere maggiorenne; (ii) che i dati forniti siano corretti e veritieri; (iii) di comunicare eventuali variazioni dei dati forniti ogni qualvolta si renda necessario.

In caso di servizi chiesti per i figli minori, colui che procede alla richiesta dovrà essere presente durante l'erogazione delle singole prestazioni e dovrà dichiarare e garantire di esercitare legittimamente la responsabilità genitoriale e, in ogni caso, di disporre dei necessari poteri o del diritto di chiedere il Servizio al personale medico e di assumersi contestualmente ogni e qualsiasi responsabilità in relazione ai dati e alle informazioni fornite, alle dichiarazioni rese nonché alle garanzie prestate.

Esclusione di responsabilità di Edison Energia: I Professionisti, consultabili attraverso il Servizio Medicoora, non sono dipendenti o collaboratori di Edison Energia e/o del Partner, più in generale, i Professionisti, non provvedono alla prestazione dei propri servizi in favore di Edison Energia e/o del Partner, prestando invece la propria attività direttamente in favore del Cliente, di cui si assumono in via esclusiva la responsabilità.

Edison Energia ed il Partner, pertanto, salvi i casi di dolo o colpa grave alle stesse direttamente imputabili, non sono in alcun modo responsabili:

- per il contenuto delle prestazioni a carattere medico, che vengono svolte nei confronti del Cliente direttamente dai Professionisti sotto la propria ed esclusiva responsabilità e, di conseguenza, non potranno in alcun modo essere ritenuti responsabili per la mancata, ritardata o non corretta fornitura della prestazione sanitaria da parte dei Professionisti, che risponderanno direttamente e in proprio del loro operato;
- per la correttezza delle informazioni e dei referti forniti dai Professionisti che prestano il Servizio di cui non vengono a conoscenza e che non potranno in alcun modo verificare.

Edison Energia, inoltre, salvi i casi di dolo o colpa grave alla stessa direttamente imputabili, non è in alcun modo responsabile:

- per le attività svolte dal Partner ai fini della raccolta, gestione, conservazione e manutenzione del sistema informativo e logistico attraverso cui è prestato il Servizio Medicoora.
- della raccolta e del trattamento dei dati particolari del Cliente, che verrà effettuata direttamente dal Partner e rispetto ai quali lo stesso agirà quale esclusivo ed autonomo titolare del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti delle disposizioni in materia di privacy.

Il Cliente prende atto e accetta che Edison Energia e il Partner non avranno alcuna responsabilità nei suoi confronti, ovvero delle persone da loro autorizzate alla consultazione, per gli eventuali danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo subiti da entrambi per ritardi, interruzioni o sospensioni del Servizio Medicoora, ed in generale per la mancata esecuzione di qualunque obbligo da essi assunto, in dipendenza di circostanze da questi indipendenti e, comunque, al di fuori del proprio ragionevole controllo. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, Edison Energia e il Partner non saranno responsabili per sospensioni o interruzioni delle linee telefoniche e/o elettriche e/o per altre cause di interruzione e/o sospensione del Servizio Medicoora causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a loro carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulle telecomunicazioni, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo.

4. Servizio Tele-Videovisite Specialistiche

Modalità d'utilizzo del servizio: ricevuta la richiesta da parte del Cliente, Edison Energia si attiverà con il Partner per l'esecuzione del servizio. Il Partner entro 24 ore lavorative successive alla richiesta invierà al Cliente una mail con tutte le indicazioni necessarie all'utilizzo del servizio stesso utili a definire la tipologia di tele o video visita specialistica richiesta o pacchetti di visite, a titolo esemplificativo ma non esaustivo pediatra, cardiologia, ginecologia, ecc., per concordare l'appuntamento con il professionista ("Professionista") e per fornire al Cliente il link necessario per l'erogazione del servizio.

Il Cliente potrà fruire del Servizio di Tele-Video visite Specialistiche on line da desktop, tablet e smartphone tramite browser utilizzando il link che riceverà dal Partner.

Il servizio costituisce un'alternativa ai canali tradizionali per ottenere assistenza a distanza in caso di necessità, ma non potrà mai essere utilizzato dal Cliente in casi straordinari di urgenza medica riconducibili a emergenza, in questi casi, occorrerà contattare il 118 e/o recarsi in Pronto Soccorso.

Il Cliente potrà richiedere qualsiasi informazione in merito all'esecuzione del servizio contattando i riferimenti contenuti nella mail di conferma dell'ordine.

Norme di condotta: per il Servizio Tele-Videovisite Specialistiche si applica quanto riportato nel paragrafo "Norme di condotta" del servizio Medicoora.

Esclusione di responsabilità di Edison Energia: per il Servizio Tele-Videovisite Specialistiche si applica quanto riportato nel paragrafo "Esclusione di responsabilità di Edison Energia" del servizio Medicoora.

CDU_RISOLVE_20260629

Risolve

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento generale europeo n. 2016/679 (GDPR)

Interessati

La presente informativa si applica, in relazione al prodotto e/o servizio offerto dal Titolare, a:

- Clienti
- Clienti potenziali, in fase di contrattualizzazione o di manifestazione di interesse al prodotto e/o servizio

Nel seguito del testo i soggetti sopra elencati sono indicati come “Interessati” al trattamento di dati personali o, al singolare “Interessato”.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è **Edison Energia S.p.A.** (di seguito anche “**Edison Energia**”, il “**Titolare**”, la “**Società**”)

Sede legale: Milano - Foro Buonaparte, 31 - 20121
Tel.: +39 02 6222.1

Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali (“**RPD**” o “**DPO**”) che può essere contattato mediante i seguenti canali:

e-mail: privacy.edisonenergia@gruppoedison.it

PEC: privacy.gruppoedison@pec.edison.it

Dati personali trattati

Le categorie di dati personali (di seguito, congiuntamente intese come “**Dati**”) oggetto della presente informativa sono:

- Dati identificativi e anagrafici (es: nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, documento identificativo);
- Dati di contatto (es: numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo e-mail);
- Dati relativi alla fornitura e dati contrattuali (es: POD, PDR);
- Dati bancari, fiscali, reddito patrimoniale (es: IBAN, ISEE);
- Dati relativi alla modalità di pagamento scelta dall’Interessato nell’ambito del contratto di fornitura o di acquisto;
- Dati relativi alla tipologia di recapito della bolletta (cartacea o in formato dematerializzato); recapito digitale dei clienti che hanno ricevuto la bolletta in formato dematerializzato
- Dati personali appartenenti a categorie particolari, solo nei casi previsti dalla legge.

Fonte dei dati personali

I dati personali sono forniti volontariamente dall'Interessato per la conclusione del contratto al momento della registrazione sui siti internet della Società e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di Edison Energia preposti alle attività relative alla conclusione del contratto o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del contratto tramite qualsiasi altra modalità.

Finalità e Base Giuridica

Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto e/o del relativo rapporto di vendita o altre fattispecie ad esse assimilabili (ex art. 6, par. 1, lett. B) GDPR):

- Attività pre e post contrattuali relative alla:
  - Conclusione del contratto, comprensive dei servizi di attivazione, disattivazione e allacciamento dei siti di fornitura e attività connesse alla eventuale assistenza tecnica;
  - Vendita, consegna, installazione/disinstallazione e gestione dei prodotti venduti da Edison Energia e tutte le attività inerenti e conseguenti, ivi inclusi i trattamenti necessari all'esecuzione di eventuali attività pre e post vendita
  - Gestione delle attività correlate alla garanzia sui prodotti e/o servizi forniti;
- Cessione dei Dati personali ai partner individuati dal Titolare per l'erogazione di eventuali e ulteriori servizi richiesti, esclusivamente per quanto strettamente connesso all'esecuzione del contratto stesso e alle relative prestazioni (tali partner tratteranno i dati quali ulteriori titolari autonomi per le esclusive finalità correlate all'esecuzione del contratto – ricontatto, preventivazione, sopralluogo, esecuzione della prestazione – e non per finalità di promozione commerciale);
- Fatturazione, gestione degli incassi ed eventuale recupero del credito;
- Gestione di eventuali richieste di informazioni, interventi, assistenza, reclami.
- Attività di intermediazione del contratto assicurativo, perfezionamento del medesimo, attivazione della polizza assicurativa e gestione degli eventuali interventi di assistenza.

Per le finalità di cui sopra, Edison Energia potrà contattare l'Interessato tramite e-mail, chiamata e/o messaggistica istantanea (es: sms, Whatsapp).
In aggiunta a quanto sopra descritto, per poter erogare il servizio di telefonia, manutenerlo e offrire assistenza, Edison Energia collabora con partner tecnici, operatori di telecomunicazione, autorizzati per la gestione dei rapporti di interconnessione e roaming secondo le modalità previste dalle norme Regolamentari, ai quali, per la finalità di cui sopra, comunicherà i dati degli interessati, nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente.

Il conferimento dei Dati personali per tali finalità è obbligatorio, un eventuale mancato conferimento pregiudicherebbe la fornitura dei prodotti e/o servizi richiesti.

Finalità strettamente correlate all'interesse legittimo di Edison Energia (ex art. 6, par.1, lett. F) GDPR) volte alla:

- Realizzazione di analisi statistiche e di mercato, reportistica e analisi di business relative a servizi e prodotti commercializzati e finalizzate ai rinnovi dei prezzi in scadenza;
- verifica del grado di soddisfazione del cliente, svolta mediante interviste qualitative e/o quantitative, face to face, tradizionali (posta, telefono), telematiche (SMS, instant messaging, e-mail), in relazione a specifici prodotti e/o servizi, erogate direttamente o tramite società terze specializzate;
- verifica preliminare, svolta anche in modalità automatizzata, sulla solvibilità dell'Interessato attraverso l'invio dei Suoi Dati personali ai SIC (Sistemi di informazione creditizia) ed eventuale successiva cessione dei dati stessi a intermediari finanziari per la cessione dei crediti correnti e/o insoluti;
- verifica della correttezza dei dati bancari/fiscali e/o postali di pagamento, al fine di attivare la domiciliazione e la gestione dei pagamenti;
- difesa dei diritti nel corso di procedimenti giudiziari, amministrativi o stragiudiziali e nell'ambito di controversie sorte in relazione ai prodotti e/o servizi offerti;

- esecuzione di audit al fine di garantire la compliance aziendale e assicurare il rispetto delle normative vigenti;
- La Società, inoltre, potrà trasmettere, attraverso posta elettronica, comunicazioni inerenti prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. soft spam) ai sensi dall' art. 130 comma 4 del D.lgs. 30 giugno 2003, n.196 integrato con le modifiche introdotte dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

Finalità la cui base giuridica di legittimità risiede nel consenso dell'Interessato (ex art. 6, par.1, lett. A) GDPR):

- Finalità promozionali, commerciali e di marketing perseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo e promozionale su nuovi prodotti e/o servizi, anche tramite canale telefonico, ed eventuale successiva vendita diretta e/o collocamento di prodotti e/o servizi; realizzazione di ricerche di mercato e verifica della potenzialità commerciale di nuovi prodotti e/o servizi, direttamente o tramite società terze specializzate, mediante canali face to face, tradizionali (posta, telefono), telematiche (SMS, instant messaging, email)
- Finalità di comunicazione dei Dati personali raccolti a terze parti per proprie finalità di marketing diretto: i Suoi Dati personali, a fronte di un autonomo e specifico consenso, sono comunicati a società terze che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'intrattenimento televisivo, a istituti finanziari, a istituti assicurativi, a case automobilistiche o a imprese che producano e sponsorizzino prodotti innovativi legati al mondo dell'energia e della casa, a consulenti, società controllate, controllanti e/o collegate al Gruppo Edison. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare tali dati per le proprie autonome finalità definite nelle specifiche informative privacy di ciascun titolare.

Finalità necessarie per adempiere ad un obbligo di legge (ex art. 6, par. 1, lett. C) GDPR):

- Finalità relative all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto, nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'erario.
- La Società può trattare i Suoi Dati personali per adempiere agli obblighi cui la stessa è tenuta previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria, da disposizioni/richieste di autorità a ciò legittimate dalla legge e/o da organi di vigilanza e controllo.
- La Società può trattare i Suoi Dati personali per adempiere agli obblighi di legge, derivanti dal contratto, in materia assicurativa e per lo svolgimento degli adempimenti previsti dalla normativa di settore, quali regolamenti comunitari, leggi ordinarie, regolamentazione delle Autorità di Vigilanza competenti in ambito assicurativo. I dati possono essere comunicati ad IVASS per le medesime finalità.

Destinatari

I Suoi Dati personali non saranno, in alcun modo, diffusi al di fuori del perimetro aziendale e/o pubblicati sul sito internet di Edison Energia. Tuttavia, gli stessi – se necessario – possono essere conosciuti da terze parti, debitamente nominate, se del caso, responsabili del trattamento, quali:

- fornitori di servizi tecnici, tecnologici, di postalizzazione, istituti bancari e di credito, fornitori di servizi strumentali all'erogazione dei servizi/prodotti oggetti del contratto;
- call center, società di marketing e servizi di pubblicità e ricerche di mercato per le attività condizionate al previo rilascio del Suo consenso;
- cessionari per l'esecuzione degli obblighi, anche di legge, derivanti dal contratto e per lo svolgimento degli adempimenti previsti dalla normativa di settore, oltre che per le attività di verifica e recupero del credito (si rimanda alla sezione privacy del sito www.edisonenergia.it per la lista completa delle società addette a tale attività).

Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo ("**SEE**") e, pertanto, conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea e dello SEE. Ove si renda necessario trasferire i Suoi dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal Capo V del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.
Periodo di conservazione dei dati	Le comunichiamo che i Suoi Dati personali sono trattati: • Per 11 anni, dall'invio dell'ultima fattura, per finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto stesso e/o del relativo rapporto di vendita; • Per 5 anni, dalla data di acquisizione dei dati, per la gestione dei reclami riguardanti la qualità commerciale di prodotti e servizi; • Fintanto che perdura il rapporto contrattuale con Lei ai fini della realizzazione di analisi statistiche e di mercato; • Per 11 anni, dall'invio dell'ultima fattura, per la verifica circa la Sua solvibilità in qualità di debitore; • Per il tempo strettamente necessario a perseguire la tutela del diritto, in particolare per la durata del contenzioso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di proposizione e/o di impugnazione; • Per il tempo strettamente necessario a perseguire la finalità di audit; • Per 24 mesi dalla raccolta del Suo consenso, valido ed efficace, salvo revoca dello stesso, per l'invio di materiale promozionale, commerciale e di marketing e per l'invio dei dati raccolti a terze parti per proprie finalità di marketing diretto; • Per 1 mese dall'erogazione del servizio o dalla vendita del prodotto specifico per il quale il Titolare intende verificare il grado di soddisfazione del cliente; • Per il tempo strettamente necessario a dar corso agli obblighi di legge cui è sottoposta Edison Energia e/o alle richieste pervenute alla stessa da Autorità a ciò autorizzate; • Fintanto che perdura il rapporto contrattuale con Lei oppure fintanto che non eserciti il Suo diritto di opposizione per l'invio di comunicazioni inerenti a prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti/acquistati – cd. attività di soft spam.
Diritti degli interessati e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR, Lei ha diritto di ottenere dal Titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali, il diritto di ottenere la limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali. Per l'esercizio dei diritti sopraelencati può rivolgersi al Titolare del trattamento, utilizzando i seguenti canali di contatto: • e-mail: privacy.edisonenergia@gruppoedison.it • PEC: privacy.gruppoedison@pec.edison.it • Posta ordinaria: DPO c/o Edison Energia S.p.A., Foro Buonaparte, 31 – 20121 Milano • Link web: https://www.edisonenergia.it/edison/diritto-di-opposizione Qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento (UE) n. 2016/679, Lei ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, avvalendosi di quanto riportato sul sito www.garanteprivacy.it, e di adire le opportune sedi giudiziarie.

SERVIZIO CLIENTI

PER IL CONTRATTO DI SERVIZIO

800.441.999 (Numero verde da fisso e cellulare)
Centrale Operativa H24
Servizio Clienti lun-sab 8.00-20.00

edisonenergia.it/contatti

Edison Energia S.p.A.
Casella Postale 134 - 75100 Matera (MT)

PER IL CONTRATTO DI FORNITURA

800.031.141 (Numero verde da fisso)

edisonenergia.it/contatti

02.8251.8251