Hopy Play · Trasparenza tariffaria

Hopy Internet, marchio di XeniaGroup S.r.l. · P.IVA IT01849280191

Versione 1.1 · Aggiornamento 2026-10-18

Prospetto economico dell’offerta **Hopy Play**, codice **HOPY-PLAY-20261018**. Versione in vigore dal **18/10/2026**. Schema secondo l’Allegato 1 al Regolamento della delibera AGCOM **106/25/CONS**; prestazioni secondo la delibera **156/23/CONS**.

Tutti gli importi di questa scheda sono IVA 22% inclusa.

Caratteristiche dell’offerta

Caratteristiche dell’offerta	**Condizioni**
Operatore	XeniaGroup S.r.l. · marchio Hopy Internet
Nome commerciale e codice offerta	Hopy Play · HOPY-PLAY-20261018
Stato dell’offerta	Sottoscrivibile previa verifica positiva di copertura e fattibilità; condizioni individuali consegnate prima dell’accettazione
Data di inizio sottoscrivibilità della presente versione	18/10/2026
Data di fine sottoscrivibilità	Non prevista; fino a nuova versione pubblicata
Territorio di riferimento	Italia, nelle aree coperte dai profili della tabella seguente
Tipologia dell’offerta	Piano base in abbonamento a tempo indeterminato
Se opzione, piani base compatibili	Non applicabile: è un piano base
Pagina web di pubblicazione	Trasparenza Hopy Play · pagina commerciale
Mercato di riferimento	Fisso · accesso Internet solo dati
Modalità di pagamento / tariffazione	Abbonamento mensile, non prepagato. Bonifico, carta, PayPal o addebito diretto bancario SEPA (SDD)

Caratteristiche dell’offerta	**Condizioni**
Target clientela	Privati e famiglie
Tecnologia di rete	FTTH · fibra fino alla sede
Velocità di connessione Internet · download / upload	Fino a 2.500 / 1.000 Mbit/s; prestazioni nella tabella tecnica
Prezzo attivazione · nuovi clienti nativi · a listino	99,00 €, secondo rete; una tantum, senza rate residue
Prezzo attivazione · nuovi clienti in migrazione · a listino	99,00 €, secondo rete; la portabilità voce non è inclusa
Prezzo attivazione · già clienti	Nessun rinnovo automatico dell’attivazione. Un cambio di rete o profilo richiede proposta specifica, con costo esplicito accettato prima dell’ordine
Prezzo attivazione · in promozione	Non applicabile: nessuna promozione introduttiva
Durata promozione	Non applicabile
Durata minima del contratto	0 mesi · nessun vincolo minimo
Costo disattivazione / cessazione	Una mensilità del canone dell’offerta entro i primi 24 mesi, negli importi e limiti indicati sotto; 0 € dopo 24 mesi e nei casi tutelati
Costo recesso / migrazione	Una mensilità del canone dell’offerta entro i primi 24 mesi, negli importi e limiti indicati sotto; 0 € dopo 24 mesi e nei casi tutelati. Non si somma alla cessazione
Prezzo · addebito flat a regime	Da 39,90 €/mese per il pacchetto completo; importi esatti per rete nella tabella seguente
Prezzo · addebito flat in promozione	Non applicabile
Addebito a consumo · scatto alla risposta / fonia / SMS	Non applicabile: fonia, SMS e chiamate di emergenza esclusi
Addebito a consumo · Internet a volume / a tempo	0,00 €/GB · 0,00 €/minuto; traffico incluso nel canone

Caratteristiche dell’offerta	Condizioni
Servizi flat · fonia fissa e mobile, ON NET / OFF NET, SMS	Non inclusi / non applicabile
Servizi flat · Internet a volume e a tempo	GB illimitati · ore illimitate; nessuna soglia quantitativa o tariffa extra a consumo
Imposte	IVA 22% inclusa

Canoni e attivazione per rete

Il prezzo esatto dipende dalla rete disponibile al tuo indirizzo. Il prezzo «da» non è disponibile su tutti i civici. La verifica di copertura e la proposta individuale identificano la variante prima dell’ordine.

Rete / profilo	Pacchetto €/mese	Attivazione €	Uscita entro 24 mesi €	12 mesi €	24 mesi €
Piano Italia 1 Giga	39,90	99,00	39,90	577,80	1056,60
FiberCop VULA	39,90	99,00	39,90	577,80	1056,60
Open Fiber C&D	42,90	99,00	42,90	613,80	1128,60
Open Fiber A&B	44,90	99,00	44,90	637,80	1176,60
FiberCop Bitstream NGA · Sardegna / Sud	46,90	99,00	46,90	661,80	1224,60

I totali a 12 e 24 mesi includono attivazione e tutto il pacchetto Play, a canone invariato, per mesi interi. Non sono una durata minima.

I totali di confronto non includono l’eventuale costo di uscita. La colonna «Uscita entro 24 mesi» indica una mensilità del pacchetto Play, applicabile una sola volta per cessazione **oppure** migrazione, con le riduzioni ed esenzioni descritte sotto. Non è una penale per durata residua.

Servizi inclusi

Servizio	Canone mensile	Una tantum aggiuntiva
Router a noleggio	Incluso	0,00 €
IP pubblico statico IPv4	Incluso	0,00 €
Assistenza prioritaria Hopy	Inclusa	0,00 €
Configurazione remota guidata per PC/console	Inclusa	0,00 €
Parental control su richiesta	Gratuito	0,00 €

Attivazione della linea Play: 99 € una tantum. L’IP statico è incluso, senza costi di attivazione IP. Non si sommano modem, statico o priorità al canone Play. Il router compreso non è oggetto di vendita rateale; puoi usare un router compatibile di tua scelta, senza variazione del prezzo del pacchetto.

La priorità riguarda l’ordine di gestione delle richieste Hopy: non è una priorità del traffico Internet e non modifica i termini di riparazione. La configurazione remota verifica collegamenti, apparato e impostazioni per PC/console; le funzioni di gestione delle code dipendono dal router e possono ridurre il picco di velocità. Non garantisce ping costante o NAT aperto verso ogni gioco. Il percorso standard FiberCop è VULA; Bitstream NGA è valutato soprattutto in Sardegna e Sud e richiede conferma al civico.

Fatturazione, installazione e pagamenti

Fatturazione mensile, fattura digitale gratuita. Il canone decorre dall’attivazione effettiva; primo e ultimo periodo sono proporzionati ai giorni di servizio. Pagamento entro 15 giorni dalla data di emissione, con scadenza riportata in fattura. Metodi accettati: **bonifico bancario, carta, PayPal, addebito diretto bancario SEPA (SDD, già RID)**. Hopy non applica supplementi per il metodo scelto; eventuali costi della propria banca restano a carico del cliente.

L’attivazione una tantum comprende gestione dell’ordine, attivazione dell’accesso e installazione standard della terminazione prevista dalla rete. Eventuali opere edili, cablaggi aggiuntivi, interventi a domicilio fuori standard o traslochi richiedono preventivo distinto e accettato. Nessuna voce extra viene addebitata senza importo e consenso preventivi. Nessun deposito cauzionale o anticipo di

traffico è previsto. Nessuno sconto introduttivo a scadenza o indicizzazione automatica.

Durata, cessazione e restituzione del router

Contratto a tempo indeterminato, nessun vincolo minimo. **Uscita ordinaria entro i primi 24 mesi dalla conclusione del contratto: una mensilità del canone dell'offerta**, negli importi della colonna «Uscita entro 24 mesi». Per Play si considera il canone del pacchetto completo. Cessazione e migrazione sono alternative: **non vengono addebitate entrambe** per lo stesso passaggio.

Dopo 24 mesi e nei casi di recesso tutelato il costo di uscita è 0 €. Restano le tutele per ripensamento consumer, modifica delle condizioni e inadempimento nei casi previsti dalla legge. Nessuna penale, recupero sconti o rata residua di attivazione. Il contributo non prolunga il contratto né introduce una durata minima.

Il contributo è limitato al **minore tra l'importo pubblicato, il canone mensile applicato, il prezzo implicito mensile dell'offerta e i costi effettivi pertinenti documentati**: se un limite è inferiore, l'addebito si riduce di conseguenza. In assenza di costi pertinenti documentati non viene addebitato. Il contributo copre esclusivamente le attività di gestione della richiesta e di dismissione o trasferimento dell'accesso, compresi gli eventuali oneri di rete pertinenti effettivamente sostenuti; non comprende canoni futuri, margini persi o costi già recuperati. Hopy comunica importo e motivazione e rende disponibile il dettaglio su richiesta. Non è una mensilità imposta dalla legge Bersani: si applicano il D.L. 7/2007 convertito nella L. 40/2007, la delibera AGCOM 487/18/CONS, confermata dalla 81/26/CONS, e le esenzioni della 307/23/CONS.

Il costo di uscita è distinto dal servizio effettivamente fruito fino alla cessazione o al trasferimento, entro il preavviso massimo di 30 giorni. Non si fattura ulteriore servizio dopo tale data. Le altre prestazioni separatamente richieste e accettate restano distinte. Questa versione non introduce nuovi oneri nei contratti già accettati con condizioni diverse.

Il router Hopy è fornito **a noleggio** con canone compreso nel pacchetto e resta di proprietà di Hopy. Consegna standard inclusa. Guasti non imputabili al cliente e normale usura non comportano costi di sostituzione. Restituisci router, alimentatore e accessori entro **30 giorni dalla cessazione o dalla fine del noleggio** a **XeniaGroup S.r.l. — resi Hopy, Via Capellana 21/B, 26011 Casalbuttano ed Uniti (CR)**, indicando codice cliente o contratto. Comunica la

spedizione via ticket o e-mail e conserva la ricevuta. Una richiesta di istruzioni non sospende né condiziona il recesso.

Spedisci con imballo protettivo e servizio tracciabile a tue spese: costo stimato ordinario **10–15 €**, secondo il vettore scelto, senza commissioni di reso Hopy. Per sostituzioni dovute a guasto non imputabile al cliente, errore di Hopy o recesso tutelato per inadempimento, Hopy organizza gratuitamente il ritiro. ONT, borchia e antenna dell'operatore di rete non vanno smontati o spediti autonomamente: Hopy coordina l'eventuale ritiro tecnico senza oneri standard aggiuntivi.

Prima di un addebito per mancata restituzione Hopy invia un sollecito con ulteriori 15 giorni per restituire. L'importo è limitato al valore residuo documentato del router, **massimo 99,00 € IVA inclusa all'origine**, ridotto di 1/36 per ogni mese di noleggio trascorso e azzerato dopo 36 mesi. Per danni imputabili al cliente vale il minore tra riparazione documentata e valore residuo; nessun costo per normale usura. Nessun addebito cumulativo per danno e mancata restituzione dello stesso apparato. La restituzione non è condizione per cessare la linea.

Per il ripensamento consumer, normalmente entro 14 giorni dalla conclusione (30 nei casi previsti dalla legge), restituisci l'apparato entro 14 giorni dalla comunicazione. Il costo diretto di spedizione sopra indicato resta a tuo carico se previamente comunicato; restano le tutele per difetti di conformità. L'eventuale avvio anticipato richiede richiesta espressa separata: si paga soltanto il servizio proporzionato già eseguito nei casi di legge.

Prestazioni dell'accesso

Rete / profilo	Pubblicizzata e massima D/U Mbit/s	Minima D/U Mbit/s	Normalmente disponibile D/U Mbit/s	RTT massimo	Perdita massima
Piano Italia 1 Giga	2500 / 1000	100 / 40	450 / 70	40 ms	0,2 %
FiberCop VULA	2500 / 1000	40 / 20	450 / 70	40 ms	0,2 %
Open Fiber C&D	2500 / 1000	100 / 40	450 / 70	40 ms	0,2 %
Open Fiber A&B	2500 / 1000	40 / 20	450 / 70	40 ms	0,2 %

Rete / profilo	Pubblicizzata e massima D/U Mbit/s	Minima D/U Mbit/s	Normalmente disponibile D/U Mbit/s	RTT massimo	Perdita massima
FiberCop Bitstream NGA · Sardegna / Sud	2500 / 1000	40 / 20	450 / 70	40 ms	0,2 %

D/U significa download/upload. I valori massimi coincidono con le velocità pubblicizzate «fino a» del profilo. Minimi e valori normalmente disponibili sono impegni contrattuali Hopy, non risultati statistici già misurati. I valori di RTT e perdita si riferiscono al percorso di misura della connessione, secondo le modalità applicabili di Misura Internet, e non a qualunque server di gioco o destinazione mondiale.

Le misure richiedono Ethernet, dispositivi e porte adeguati al profilo, assenza di traffico concorrente e le condizioni del sistema di misura. Wi-Fi, protocollo e capacità dei dispositivi possono ridurre il risultato; una porta da 1 Gbit/s limita il singolo collegamento. FTTC dipende anche da distanza e qualità del rame; FWA dalla tratta radio. Un profilo diverso o prestazioni individuali diverse richiedono informativa e accettazione prima dell’attivazione: non vengono applicati unilateralmente minimi inferiori a quelli pubblicati.

Tempi massimi garantiti

Rete / profilo	Attivazione massima · giorni solari	Riparazione massima · giorni lavorativi
Piano Italia 1 Giga	90	5
FiberCop VULA	60	5
Open Fiber C&D	90	5
Open Fiber A&B	90	5
FiberCop Bitstream NGA · Sardegna / Sud	60	5

L’attivazione decorre dalla ricezione dell’ordine valido completo di dati e documenti necessari. Se non richiedi l’avvio anticipato durante il periodo di

ripensamento, il termine decorre dalla fine di tale periodo. Avvio dell'ordine verso la rete e reinvio dopo rimozione di un KO entro 2 giorni lavorativi. Per la riparazione, il giorno della ricezione della segnalazione è il giorno zero; si contano i giorni successivi dal lunedì al venerdì, esclusi festivi nazionali. Un termine più favorevole comunicato e accettato per la linea prevale.

Eventuali impedimenti imputabili al cliente e cause di forza maggiore sono documentati e comunicati con durata e nuova previsione; non è prevista una sospensione generica per ritardi del fornitore di rete. Hopy resta responsabile del rapporto con il cliente. Manutenzioni programmate: preavviso di almeno 48 ore, salvo interventi urgenti di sicurezza o ripristino. L'assistenza prioritaria non equivale a riparazione in giornata o a un SLA aggiuntivo.

Assistenza, tutele e documenti applicabili

Assistenza ordinaria inclusa: ticket nell'area clienti o e-mail info@hopyinternet.it, con ricezione H24. Ricezione continua non significa risposta istantanea. Reclami gratuiti: modulo e canali, risposta scritta entro 30 giorni. Parental control gratuito, attivabile e disattivabile via ticket o e-mail dal titolare.

Si applicano le condizioni generali consumer e la Carta dei servizi, con prevalenza delle condizioni particolari di questa scheda ove più specifiche e ferme le tutele inderogabili. Consulta anche informazioni sul fornitore, trasparenza tecnica, indennizzi e rimborsi, modem libero, accessibilità e agevolazioni, privacy e sintesi contrattuale. Sono le ulteriori informazioni previste dall'articolo 5 della delibera 106/25/CONS.

Per la verifica certificata delle prestazioni usa Misura Internet e Ne.Me.Sys.. Segnala il certificato entro 30 giorni dalla misura; Hopy ha 30 giorni dal reclamo per il ripristino. In caso di persistente difformità, documentata secondo la procedura, spettano i rimedi della delibera 156/23/CONS, tra cui recesso senza costi o passaggio gratuito a un'offerta proporzionata di prezzo inferiore sulla stessa tecnologia, se disponibile, e gli indennizzi applicabili secondo le regole di alternatività previste. Puoi segnalare guasti anche senza certificato.

Recesso e migrazione · Ripensamento. Controversie: ConciliaWeb AGCOM. Confronto indipendente: Confronta offerte AGCOM.

Via Capellana 21/B, 26011 Casalbuttano ed Uniti (CR)
E-mail: info@hopyinternet.it · PEC: info@pec.xeniagroupsrl.com