

# INFORMATIVA SUI SERVIZI DI RETE FISSA FASTWEB

## 1. L'Informativa sui Servizi

L'Informativa sui Servizi (di seguito per brevità anche "ISS"), unitamente alla Proposta, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto FASTWEB rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di comunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti.

## 2. I nostri Principi

FASTWEB S.p.A. è uno dei principali operatori italiani di servizi di telecomunicazione su rete fissa e il primo operatore a livello mondiale ad avere sviluppato una rete IP per la fornitura di servizi Triple Play (voce, dati, video).

**Cortesìa e trasparenza** sono i nostri principi cui ci ispiriamo per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sulle società.

Il nostro obiettivo è quello di assicurare un flusso continuo di informazioni in merito ai servizi offerti, alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse, attraverso il Servizio Clienti, inseriti e materiale informativo inviato direttamente, Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

La nostra finalità è quella di soddisfare per quanto possibile le tue richieste per questo sei invitato ad avanzare proposte e suggerimenti che saranno esaminate con attenzione per migliorare anche grazie a te la qualità dei servizi forniti.

I nostri servizi sono forniti secondo criteri di **efficienza ed efficacia**, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

FASTWEB fornisce i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i nostri comportamenti nei tuoi confronti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ci impegniamo a fornirti tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, cercando di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

## Continuità

FASTWEB si impegna a fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e, **nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, a porre in essere tutte le misure necessarie per ridurre la durata di eventuali interruzioni al fine di minimizzare il disagio arrecato.**

I Servizi FASTWEB alimentati tramite energia elettrica, sono forniti per l'accesso diretto sia su fibra ottica, sia attraverso la tecnologia DSL nel caso in cui la tua abitazione non sia ancora raggiunta dalla rete in fibra ottica, offrendo velocità di connessione fino a 20 Mbit/s.

Questo servizio, basandosi su tecnologia e apparati FASTWEB installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame. Negli altri casi, per offerte erogate avvalendosi di servizi wholesale a larga banda la velocità di connessione offerta sarà fino a 20 Mbit/s. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso a FASTWEB potrebbero verificarsi alcuni imprevisti. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (c.d. "Number portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente.

Per superare questi inconvenienti, FASTWEB si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle tue esigenze, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

In tale contesto FASTWEB si impegna a minimizzare i possibili disagi, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità

## 3. Il Contratto

### 3.1 Il Contratto

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Proposta relativa ai servizi FASTWEB (sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB) le Condizioni Generali di Contratto, l'Informativa sui Servizi, l'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

### 3.2 Conclusione del Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da FASTWEB si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB a seguito della tua richiesta. Fermo il caso che precede, il Contratto potrà essere in ogni caso concluso tramite accettazione scritta da parte di FASTWEB

### 3.3 Durata e condizioni di recesso

La durata e le condizioni di recesso per i servizi di telecomunicazioni sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima garantita indicata nella Proposta. In mancanza di tale indicazione si applica la disposizione che segue. Fermo restando quanto sopra previsto, il Contratto avrà durata di un anno e si rinnova automaticamente alla scadenza di anno in anno, qualora non venga inviata da una delle Parti comunicazione di recesso, mediante raccomandata a/r con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni. Tale comunicazione dovrà essere inviata a **FASTWEB Servizio Clienti, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)**.

Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima del termine di un anno dalla sua conclusione, o del diverso termine indicato nella Proposta, FASTWEB avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto.

### 3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ti sarà comunicata tramite apposita comunicazione scritta, fattura, e-mail e/o MyFastPage. Le modifiche saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine hai la facoltà di recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche.

### 3.5 Le Apparecchiature

In caso di cessazione parziale o totale del Contratto, le apparecchiature (Router, KIT Wi-Fi e Access Point W-Fi) in comodato d'uso o noleggio dovranno essere restituite a FASTWEB, perfettamente integre, entro 30 giorni, dalla disattivazione dei Servizi da parte di FASTWEB.

Per il ritiro delle Apparecchiature verrai contattato dal servizio clienti per fissare un appuntamento.

## 4. FASTWEB e i Clienti

### 4.1 Elenchi Telefonici

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 15/07/2004 e del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca.

### 4.2 Privacy

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

•Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano

•Indirizzo mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it)

•Fax: 02 454011757

•Call Center: 192.194

### 4.3 Disabilitazione chiamate

FASTWEB, in ottemperanza a quanto previsto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di:

• Blocco permanente

Le Numerazioni 894, 895, 899, 144, 166, 709 sono sempre inaccessibili da rete FASTWEB e non raggiungibili neanche su esplicita richiesta.

Il blocco permanente agisce invece sulle chiamate verso le numerazioni non geografiche previste dalla delibera AGCOM 600/09/CONS ( per la lista completa delle numerazioni visita la tua MyFastPage). Il blocco permanente deve essere richiesto espressamente dal cliente stesso. Puoi disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il servizio di assistenza clienti (il blocco agisce sull'intero insieme di numerazioni) al numero 192.194. Il blocco agisce sul paniere di numerazioni consultabili su MyFastPage.

• Blocco selettivo a PIN: potrai bloccare/bloccare gratuitamente le chiamate verso numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, etc) indicate nella sezione della tua MyFastPage; contattando il servizio di assistenza clienti (192.194).

### 4.4 MyFastPage

FASTWEB ha creato un portale per comunicare con te, consultabile da PC in qualsiasi momento.

In MyFastPage sono disponibili gli strumenti per gestire autonomamente il tuo abbonamento (attivare nuovi servizi, modificare la modalità di pagamento prescelta, ricevere le fatture

ecc.) e reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale, con novità e promozioni. È possibile inoltre controllare il "Conto FASTWEB" con i dettagli relativi ai consumi e attivare o disattivare il blocco selettivo di chiamata e modificare le password per accedere ai servizi.

Nella sezione Assistenza Clienti della MyFastPage sono disponibili guide e manuali sui servizi FASTWEB, approfondimenti tecnici per risolvere in autonomia eventuali problemi e risposte alle domande più frequenti. Nella pagina sono inoltre disponibili altri link utili: "Mappa del sito", "Glossario", "Elenco telefonico" e "Contattaci" per comunicare in qualsiasi momento con FASTWEB.

Sarà comunque cura di FASTWEB utilizzare canali informativi alternativi a quelli sopra indicati per garantire una corretta informazione a tutti i clienti che nel loro abbonamento non prevedono la connessione ad internet ad esempio utilizzando il box informativo presente nelle fatture

## 4.5 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. La fattura cartacea è inviata con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza ed è consultabile in dettaglio su MyFastPage con analogo periodicità. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio relativo. Potrai richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta cartacea, comunque consultabili su MyFastPage e pagare le fatture tramite Carta di Credito, R.I.D. o bollettino postale. In caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a FASTWEB, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente, aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n. 108 s.m.i.

## 4.6 Acquisto servizi aggiuntivi

Puoi integrare il tuo abbonamento in qualunque momento con ulteriori servizi acquistabili tramite customer care.

## 4.7 Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni saranno restituiti, automaticamente nel caso di modifica della modalità di pagamento o entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto con un riaccredito nell'ultima fattura utile, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto. Qualora l'importo da restituire sia maggiore del valore dell'ultima fattura, il credito restante sarà restituito tramite assegno di banca. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del Contratto, tali depositi saranno restituiti maggiorati in misura equivalente a quella specificata al precedente punto 4.5.

## 4.8 Le Frodi

Nel caso di frode, avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio clienti, anche tramite fax per poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

## 4.9 Contenzioso tra clienti e FASTWEB

Nel caso in cui sorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione che mettiamo a tua disposizione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. Qualora non si giunga alla definizione di una conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS o all'Autorità giudiziaria. FASTWEB inoltre mette a disposizione una procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori. Visita la sezione " Conciliazioni paritetiche" sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

## 4.10 Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo negli orari sotto specificati, al quale puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi.

È previsto l'accesso gratuito ai nostri numeri di assistenza clienti unicamente dalle reti fisse. Al fine comunque di garantire un'adeguata assistenza nel caso di "guasto bloccante" (blocco di tutte le chiamate dal telefono fisso) i clienti possono richiedere agli operatori del customer care di essere richiamati senza alcun onere sul terminale mobile dal quale stanno effettuando la chiamata di assistenza.

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del tuo reclamo, attraverso l'assegnazione di un codice cliente.

Se ritieni che gli impegni assunti nella Informativa sui Servizi e nel Contratto non siano stati rispettati, potrai presentare un reclamo in forma scritta tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

FASTWEB	Servizio Clienti Azienda	C.P. n. 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI) Telefono: 192.194 attivo 24 h su 24 h. 7 giorni su 7 (numero gratuito da reti fisse) Fax: 02.4540.11441
---------	--------------------------	---

Ci impegniamo a concludere, ove possibile, i reclami presentati e a fornirti un **riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento.**

In caso di accoglimento del tuo reclamo ti saranno indicati i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo riceverai una comunicazione scritta.

## 5. I nostri Servizi

### 5.1 Servizi di Telecomunicazioni

Sono stati ideati servizi di telefonia vocale con tecnologia VoIP (Voice over IP) e connettività Internet a larga banda, insieme alle più avanzate applicazioni di videoconferenza-videoconferenza, reti private virtuali (VPN) e servizi B2E (Business to Employee), streaming audio e video, telesorveglianza, Web Housing e Web Hosting, Bandwidth on Demand, connettività DWDM superiore a 1 Gigabit/s.

### 5.2 Tempo di attivazione dei Servizi

#### • Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL

FASTWEB si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta sottoscritta.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio, per cause imputabili al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, FASTWEB si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile a FASTWEB avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 6 della ISS.

### 5.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

#### • Servizi di Telecomunicazioni

In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali terremo comunque di ripristinare il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinano l'interruzione del Servizio, sarai avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFastPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

## 6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

### 6.1 Indennizzi

#### • Servizi di telecomunicazioni

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, potrai richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 15 euro per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperebbe le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Nei casi eccezionali in cui si verifichi un'erata attivazione di servizi non richiesti FASTWEB non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, con la massima celerità.

In caso di errore, imputabile a FASTWEB nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, FASTWEB corrisponderà un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 75 Euro.