

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito per brevità anche "CdS"), è parte integrante del Contratto con FASTWEB e risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti con l'operatore. La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP e dalla Delibera 104/05/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con FASTWEB è disciplinato dal Contratto da te sottoscritto.

La CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i tuoi diritti ma anche gli impegni che FASTWEB si assume nei tuoi confronti.

Ai sensi della normativa vigente, nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. Inoltre ti saranno comunicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei nostri servizi, pubblicando gli stessi sul sito www.fastwebsoluzioneimpresa.it e in fattura per i clienti che hanno sottoscritto un'offerta post-pagata.

La Carta dei Servizi è disponibile presso i punti vendita FASTWEB, pubblicata sul sito (www.fastwebsoluzioneimpresa.it) ed è inviata gratuitamente su richiesta.

2. I nostri Principi

FASTWEB S.p.A. offre un servizio di comunicazione mobile (voce, videochiamate, messaggistica e dati) avvalendosi della collaborazione di uno dei principali operatori di rete mobile italiana tramite la fornitura di servizi in tecnologia UMTS.

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, inserti 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 esaminati 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 propri 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.

3. Il Contratto

È il rapporto contrattuale, complessivamente inteso, che intercorre tra te e FASTWEB avente ad oggetto l'attivazione della Carta USIM, la fruizione dei Servizi di comunicazione Mobile/ Personale/ regolati dalla Proposta di Abbonamento, dalle Condizioni Generali, dalle Condizioni Generali dei Servizi, dalla Carta dei Servizi, dal Piano Tariffario e da eventuali regolamenti applicativi ivi incluse le eventuali informazioni pubblicate sul sito www.fastwebsoluzioneimpresa.it.

3.2 Condizioni di recesso

Puoi recedere in ogni momento dal Contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite raccomandata A.R. da inviare ai punti di contatto nel seguito indicati allegando copia del documento di identità. In tal caso FASTWEB, conformemente a quanto disposto in merito dalla Legge n. 40/07, potrà richiederti il pagamento di un importo pari ai costi sostenuti da FASTWEB derivanti dall'esercizio di tale diritto da parte tua. Gli importi sono definiti in base alla tipologia di offerta sottoscritta e sono indicati nel portale di FASTWEB.

3.3 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ti sarà preventivamente comunicata in fattura, e-mail, SMS, Area Clienti e/o tramite altri mezzi che FASTWEB riterrà opportuni e sarà efficace solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine hai la facoltà di recedere dal Contratto, oggetto di modifica, senza alcun costo a tuo carico.

3.4 I terminali e USIM

Le USIM fornite da FASTWEB funzionano esclusivamente su Terminali UMTS (3G). Per maggiori informazioni sui terminali compatibili con le USIM FASTWEB consulta il sito o chiama il servizio assistenza clienti.

4. FASTWEB e i clienti

4.1. Facilitazioni per particolari categorie di clienti

Al fine di agevolare la fruizione dei nostri servizi forniamo piani tariffari e agevolazioni specifiche per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 514/07/CONS ("Condizioni economiche agevolate per particolari categorie di clientela"). In particolare, per i non udenti è prevista la possibilità di inviare gratuitamente 1500 SMS nazionali al mese verso qualsiasi numero mobile; per maggiori informazioni è possibile vedere le caratteristiche dell'offerta sul nostro sito www.fastwebsoluzioneimpresa.it o richiedere informazioni tramite gli operatori del customer care al numero 192.194.

4.2. 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.

4.3. 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
- Fax: 02 454011757
- Call Center: 192 194.

4.4. Area Clienti Aziende

FASTWEB ha creato un portale per comunicare con te, consultabile da PC in qualsiasi momento. Nell'Area Clienti 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 dell'Area Clienti 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 per richiedere assistenza tecnica, variazioni amministrative e 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 Modalità di pagamento per offerta post-pagata

I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. Se lo richiedi potrai ricevere la fattura in formato elettronico eliminando in tal modo i costi di spedizione. La fattura cartacea è inviata con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza ed è consultabile nell'Area Clienti. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio relativo. Le fatture possono essere pagate tramite Carta di Credito o addebito su conto corrente. 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. FASTWEB potrà richiedere il pagamento di una penale, nel caso in cui chiedi di riattivare un servizio sospeso a causa del mancato pagamento dei servizi.

4.6 Modalità di ricarica per contratto pre-pagato

Puoi ricaricare il tuo credito tramite:

1. un risponditore automatico chiamando dal tuo cellulare FASTWEB la numerazione gratuita 4046 previo acquisto di schede dotate di un codice disponibili presso i Punti vendita FASTWEB e eventuali altri punti di distribuzione indicati sul sito www.fastwebsoluzioneimpresa.it;
2. la funzione "Ricarica" presente nell'Area Clienti anche utilizzando una carta di credito;
3. ulteriori modalità di ricarica anche telematica, che potranno essere rese disponibili in qualsiasi momento da FASTWEB.

4.7 Infoconsumi

Il servizio di Infoconsumi, disponibile nell'Area Clienti e tramite la numerazione gratuita 4046 (accessibile dall'Italia), ti permette di: verificare i consumi e avere informazioni relative alla quota residua di eventuali servizi inclusi con un aggiornamento alle 24 ore precedenti.

4.8 Furto e smarrimento della carta USIM e/o di altro strumento FASTWEB

In caso di furto o smarrimento della USIM e/o di altri strumenti quali ad esempio il Terminale, potrai richiedere il blocco della USIM e le conseguenti tutele necessarie sugli strumenti applicate da FASTWEB, previa regolare denuncia presso le Autorità competenti. In caso di ritrovamento della USIM o del Terminale potrai richiedere la riattivazione dei servizi tramite una comunicazione scritta da inviare a FASTWEB.

4.9 Frodi

Nel caso in cui dovessi subire una frode dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti all'indirizzo indicato al punto 4.11, 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.

4.10 Contenzioso tra clienti e FASTWEB

Se dovesse sorgere 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 la procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori. Visita la sezione "Conciliazioni paritetiche" sul sito www.fastweb.it

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

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti gratuito da rete mobile FASTWEB e da reti fisse, negli orari sotto specificati, al quale puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi. 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 Carta dei 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 Aziende
 C.P. n. 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)
 Call Center: 192 194
 attivo 24 h su 24 h. 7 giorni su 7 (numero gratuito da rete fissa e da rete mobile FASTWEB per le chiamate effettuate in Italia)
 Fax: 02/36656449
 Area "Assistenza"

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 Servizio telefonico mobile

FASTWEB, grazie alla propria tecnologia e all'infrastruttura radiomobile messa a disposizione da uno dei principali operatori di rete mobile italiana, in virtù di un apposito accordo sottoscritto, offre un servizio telefonico che ti consente di inviare e ricevere chiamate (voce,

videochiamate, messaggistica e dati) nel territorio nazionale e all'estero (compatibilmente con i Servizi disponibili in roaming internazionale) tramite il servizio di roaming internazionale; oltre a molti altri servizi, gratuiti o a pagamento, quali - a titolo esemplificativo - accesso alle numerazioni non geografiche, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, l'eventuale restrizione di chiamate in entrata ed in uscita.

5.2 Mobile Number Portability

È il servizio che ti consente di passare a FASTWEB mantenendo il tuo numero telefonico mobile. La richiesta di portabilità potrà essere effettuata, presso i punti vendita o tramite altri canali messi a disposizione, compilando il modulo di MNP (Mobile Number Portability) con le modalità descritte nel Regolamento di servizio presente nel modulo stesso.

5.3 Validità SIM pre-pagate

La durata attuale delle carte SIM è di 12 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricariche) o 12 mesi dall'ultimo evento di traffico a pagamento effettuato. Decorso tale periodo FASTWEB si riserva la possibilità di disattivare la SIM, mentre il numero di telefono resterà a tua disposizione fino a 24 mesi dall'ultima ricarica effettuata per consentirti la riattivazione del servizio. Trascorso tale periodo la numerazione non sarà più disponibile e potrà essere assegnata a terzi, al fine di garantire un uso efficiente delle risorse scarse di numerazione. Eventuali diversi termini relativi alla disattivazione delle USIM in caso di non utilizzo saranno indicati nelle Condizioni Generali di Contratto consultabili sul sito www.fastwebsoluzioneimpresa.it

5.4 Gestione del credito residuo per carte pre-pagate. Trasferimento/restituzione

In caso di recesso o di scadenza della SIM, nei tempi indicati al punto 5.3, il credito residuo non goduto resterà a tua disposizione e potrai richiederne, dopo la disattivazione della SIM, il trasferimento su altra SIM FASTWEB o la restituzione tramite assegno di traenza. Se scegli il servizio di MNP potrai usufruire, in alternativa alla restituzione, del servizio opzionale di trasferimento del credito residuo nel caso di contratto di tipo pre-pagato. La richiesta di trasferimento del credito, contestuale alla richiesta di MNP, è irreversibile. Il trasferimento del credito è subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato, nel caso in cui non abbia luogo, potrai, in alternativa, richiedere la restituzione dell'eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità previste contrattualmente dall'Operatore Donating. Il credito trasferito sulla nuova SIM FASTWEB farà riferimento unicamente a traffico effettivamente acquistato e non goduto e sarà quindi al netto di traffico omaggio, promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e delle eventuali spese del servizio contrattualmente previste dall'Operatore Donating.

5.5 Gestione delle risorse di rete

Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete o l'uso improprio dei servizi forniti, FASTWEB potrà applicare meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazioni all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso diventi incompatibile con il diritto di accesso ai servizi da parte di tutti i clienti. Conseguentemente potranno essere predisposti interventi di limitazione della velocità di connessione in via prioritaria sulle applicazioni che determinano maggior consumo di banda per consentire l'accesso contemporaneo da parte di tutti i clienti ai servizi di connettività.

6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

6.1 Indennizzi

FASTWEB si impegna ad attivare la Carta USIM e i relativi servizi entro 48 ore dalla consegna della stessa, fatti salvi i casi di forza maggiore. In caso di irregolare funzionamento del servizio, FASTWEB si impegna a risolvere il guasto entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali tenderemo comunque di ripristinare il servizio con la massima celerità.

PARAMETRO	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	6,00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60,00 €
Irregolare funzionamento del servizio	10,00 € forfettari
Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto FASTWEB	6,00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 80,00 €

FASTWEB accrediterà la somma dovuta sul primo conto telefonico utile (offerta post-pagata) o eventualmente attraverso un assegno di traenza, un bonifico bancario o un accredito di traffico telefonico (offerta pre-pagata). FASTWEB considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, FASTWEB ha adottato degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n. 179/03/CSP e della Delibera 104/05/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, FASTWEB definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.fastwebsoluzioneimpresa.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti. In allegato sono riportati i parametri sugli obiettivi di qualità del servizio mobile.