

La Carta dei Servizi (di seguito per brevità anche "CdS"), unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto FASTWEB risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed ai Clienti.

La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP e dalla delibera 244/08/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 le società è disciplinato dal Contratto 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 propri servizi, pubblicando gli stessi sia sul sito www.fastweb.it, nella sezione "qualità e carte servizi", sia in fattura.

La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori FASTWEB, pubblicata sul sito FASTWEB (www.fastweb.it) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal D.lgs 196/2003, viene consegnata ai Clienti che si abbonano al servizio presso i rivenditori autorizzati ed inviata, unitamente alle condizioni di contratto, gratuitamente, a tutti i clienti che effettuano l'abbonamento al servizio fuori da un'attività commerciale.

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).

Cortesia 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 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 fruizione, 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. FASTWEB ha inoltre sviluppato un'offerta in Fibra ottica che consente di raggiungere una velocità di connessione fino a 100Mbit/s. 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 di abbonamento relativa ai servizi FASTWEB (sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB, in nome e per conto proprio per quanto concerne la fornitura dei servizi FASTWEB), le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei 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. Il Contratto potrà anche essere concluso tramite accettazione scritta da parte di FASTWEB.

3.3 Condizioni di recesso

Clienti Residenziali

Se hai stipulato il Contratto FASTWEB fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita FASTWEB, o nel caso in cui hai stipulato il Contratto a distanza, potrai altresì recedere entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, dandone comunicazione a FASTWEB mediante lettera raccomandata a/r, ai sensi e secondo le modalità e nei limiti previsti dagli artt. 64 e seguenti del D.lgs 206 del 2005.

Resta comunque salvo il diritto di FASTWEB di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative tasse ed imposte. La comunicazione di recesso può essere inviata agli indirizzi indicati al punto 4.14, in entrambi i casi sopra previsti entro lo stesso termine, anche mediante telegamma, telex o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata a/r entro le 48 ore successive.

Servizi di Telecomunicazione

Hai il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, mediante comunicazione scritta tramite raccomandata A/R agli indirizzi indicati al punto 4.14 con un preavviso di almeno 30 giorni.

Non dovrai inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata a FASTWEB nel caso in cui richiedi, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o cambiando operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo".

In ogni caso FASTWEB avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Tali costi di disattivazione, variabili in funzione della tipologia di collegamento e del tipo di cessazione richiesta, sono i seguenti: fibra ottica con rientro in Telecom Italia 52,03 euro; ADSL con rientro in Telecom Italia o migrazione su altri operatori euro 55,66; fibra ottica senza rientro in Telecom Italia euro 49,61; cessazione senza rientro in Telecom Italia (ULL) euro 96,84; cessazione senza rientro in Telecom Italia (bitstream) euro 104,06. In caso di recesso dall'offerta JOY con modem autoinstallante il costo di disattivazione sarà di 82,64 euro. Tutti gli importi indicati sono da considerarsi IVA inclusa.

Clienti P.IVA

Le condizioni di recesso per i servizi di telecomunicazioni sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto. In ogni caso FASTWEB avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Tali costi di disattivazione, variabili in funzione della tipologia di collegamento e del tipo di cessazione richiesta, sono i seguenti:

Clienti Microimprese: fibra ottica con rientro in Telecom Italia 43 euro; ADSL con rientro in Telecom Italia o migrazione su altri operatori euro 46,00; fibra ottica senza rientro in Telecom Italia euro 41,00; cessazione senza rientro in Telecom Italia (ULL) euro 80,03; cessazione senza rientro in Telecom Italia (bitstream) euro 86. In caso di recesso dall'offerta JOY con modem autoinstallante il costo di disattivazione sarà di 68,30 euro

Tutti gli importi indicati sono da considerarsi IVA esclusa.

3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ti saranno comunicate tramite fattura, o e-mail 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

senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

3.5 Le Apparecchiature

In caso di cessazione parziale o totale del contratto, le apparecchiature (HAG, MODEM, KIT Wi-Fi e Access Point Wi-Fi, telefono Cordless, scheda Wi-Fi per PC) in comodato d'uso dovranno essere restituite a FASTWEB, perfettamente integre, entro 45 giorni, dalla disattivazione dei Servizi da parte di FASTWEB. Se sei un Cliente "Residenziale" o un "PIVA" puoi effettuare la restituzione degli apparati direttamente presso uno dei punti di consegna convenzionati riportati nell'elenco pubblicato sul sito www.fastweb.it nella sezione "Trasparenza, gestione contrattuale e Privacy" e/o in MyFastPage o contattando il call center. In alternativa puoi restituire le Apparecchiature tramite Poste Italiane, presentando un codice convenzione per la spedizione delle Apparecchiature ad un prezzo agevolato. Le modalità per ottenere il codice di convenzione vengono comunicate da Fastweb tramite sms e/o e-mail. Se non restituisci le Apparecchiature entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, FASTWEB ti potrà addebitare una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.fastweb.it nella sezione "Trasparenza e Privacy" e/o in MyFastPage. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile consegnare le apparecchiature presso un punto di consegna, ma la restituzione dovrà essere effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo:

TEL.I.S. Spa c/o CELLTEL Spa Via Montalenghe, 8 10100 SCARMAGNO (TO) L'importo che ti verrà addebitato sarà compreso tra 10,00 euro e 110,00 euro in base al tipo di apparato a cui si riferisce.

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 vedenti abbiamo creato offerte specifiche.

Per i clienti Residenziali:

- uno sconto del 50% del canone del pacchetto Internet Flat per sempre, o in alternativa
- uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Internet Flat per sempre sull'offerta voce e dati

Per i clienti Professionisti:

- uno sconto del 50% del canone del pacchetto Internet Flat per sempre, o in alternativa
- uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Internet Flat per sempre sull'offerta voce e dati

Le informazioni in merito al servizio possono essere richieste direttamente agli operatori del customer care al numero 192.193, inoltre le stesse sono pubblicate anche sul nostro sito www.fastweb.it nella sezione "Modulistica e brochure".

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 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. Se sei un nuovo abbonato e rispondi "NO" o non riconsegni il modulo allegato alla Proposta di Abbonamento o disponibile su MyFastPage, i tuoi dati non saranno inseriti. Se hai cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. Number Portability) e non compili o non riconsegni il modulo, saranno mantenute le scelte da te fatte con il precedente operatore. I tuoi dati potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che non decidi di iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" per dire no alle telefonate promozionali.

Cinque sono i modi per iscriverti a questo Registro:

- Per raccomandata, scrivendo a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMBENTANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM) • Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

4.3. Privacy

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano (di cui FASTWEB è "Titolare") tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

- Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192.193 per Residenziali e P.IVA;

4.4. 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). Per i clienti Residenziali, il blocco permanente è già attivo al momento dell'attivazione del servizio FASTWEB, mentre per i clienti P.IVA 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 192.193 per i clienti Residenziali e P.IVA) o al numero 192.194 per i clienti Azienda. Il blocco agisce sul paniere di numerazioni consultabili su MyFastPage.

- Blocco selettivo a PIN: potrai bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFastPage;
- Per i clienti Residenziali e P.IVA tramite MyFastPage o in alternativa sarà sempre a disposizione il servizio di assistenza clienti (192.193);

4.5. 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 consultare la casella di posta elettronica fastwebnet.it, 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 al WI-FI ed agli altri 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." È inoltre disponibile l'area 192.193 on line tramite la quale potrai inviare reclami o richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto.

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.

4.6. Infoconsumi

FASTWEB mette a tua disposizione (abbonamenti Residenziali e P.IVA) un servizio di Infoconsumi disponibile su MyFastPage e tramite la numerazione 4046 dove è possibile verificare il traffico residuo in tempo reale per le offerte prepagate e per i plafond con traffico incluso con un aggiornamento alle 24 ore precedenti oltre ai dati sul traffico effettuato dall'ultima fattura emessa.

4.7 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. Per i clienti Residenziali è possibile ricevere la fattura solo in formato elettronico eliminando in tal modo i costi di spedizione. La fattura è, inoltre, disponibile su MyFastPage con i dettagli del traffico effettuato. La fattura cartacea è inviata con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza ed è consultabile in dettaglio sia su MyFastPage sia tramite videata televisiva con analogo tempistica. 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.

4.8 Acquisto servizi aggiuntivi

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

4.9 Cambio piano tariffario

Per gli abbonamenti Residenziali puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di 35,00 euro IVA inclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo al costo di 10,00 euro IVA inclusa, direttamente da MyFastPage o contattando il call center. Per gli abbonamenti P.IVA puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di 30,00 euro IVA esclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo al costo di 15,00 euro IVA esclusa contattando il call center.

4.10 Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni (previsti solo nel caso di pagamento tramite bollettino postale) 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 traenza. 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 4.7.

4.11 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.

4.12 Contenzioso tra clienti e FASTWEB

Nel caso in cui insorga 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/conciliazioni-paritetiche

4.13 Costi di riattivazione

Nel caso in cui chiedi di riattivare un servizio sospeso a causa del mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione FASTWEB ti potrà richiedere il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 24,00 euro IVA inclusa.

4.14 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 "quasto 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 reclamo. 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 Residenziali e P.IVA C.P. n. 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Telefono: 192-193

attivo 24 h su 24 h. 7 giorni su 7 (numero gratuito da reti fisse e numeri mobili FASTWEB)

Fax: 02/45401077

MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicarti poi l'esito della suddetta valutazione entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. 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 comunque una comunicazione scritta.

5.1 Tempo di attivazione dei Servizi

• Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL

FASTWEB si impegna ad attivare il servizio concordando con te tempi e modalità di intervento, indicando al momento della richiesta la data di possibile attivazione e fissando un appuntamento in cui effettuare l'intervento tecnico, ove richiesto, presso la tua abitazione o sede. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla conclusione del contratto. Qualora si constatasse l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verificasse 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 5.3. Se i ritardi sono a te imputabili, a terzi o a cause di forza maggiore FASTWEB si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile a FASTWEB, avrai diritto agli indennizzi previsti nella tabella al punto 5.3

5.2 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 lavoreremo comunque per 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.

5.3 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 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da clienti P.IVA, 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 contempererà le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto. 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 25 Euro, per gli utenti residenziali, 50 Euro per professionisti. FASTWEB considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, FASTWEB adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e della Delibera 131/06/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.fastweb.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

• Qualità del servizio internet

Per i clienti Residenziali e Professionisti, FASTWEB fornisce il servizio di connessione ad Internet a banda larga tramite Fibra Ottica (fino a 10 mega in download e in upload) o tecnologia ADSL (fino a 6 mega e fino a 20 mega in base alla centrale sulla quale è attestata la tua linea). In conformità a quanto previsto nell'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Inter-

net da postazione fissa", FASTWEB ha pubblicato sul proprio sito internet, nella sezione dedicata alla velocità del servizio internet, una tabella con indicate il dettaglio delle prestazioni fornite con l'offerta Parla&NavigaCasa, NavigaCasa, ParlaCasa, Joy e ed i valori rilevati dall'AGCOM per le singole regioni, oltre ad un aggregato nazionale. Per verificare la qualità della tua linea segui le istruzioni indicate sul sito o chiama il servizio clienti FASTWEB.

In allegato sono riportati i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2012

OBIETTIVI 2012

TELEFONIA VOCALE FISSA (DELIBERA N. 254/04/CSP)

TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE TLC

Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Percentile 95% del tempo di fornitura:

23 gg.

Percentile 99% del tempo di fornitura:

31 gg.

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg.)

99,4%

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso

26 % (annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

20 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

36 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:

100%

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"

80 s

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)

65 s

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

40%

Fatture contestate

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

2.20%

Fatture contestate

Accuratezza della Fatturazione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

2%

Tempo di fornitura di carrier selection

Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

-Percentile 95% del tempo di fornitura:

12 gg.

-Percentile 99% del tempo di fornitura:

24 gg.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier selection

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier selection

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

2 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

4 ore

ACCESSO AD INTERNET DA POST AZIONE FISSA (DELIBERA N. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio

Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Servizi su Fibra Ottica: Percentili del tempo di attivazione del servizio

95% 28 gg

99% 45 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):

99,2%

Servizi su ADSL: Percentili del tempo di attivazione del servizio

95% 49 gg

99% 55 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):

99,4%

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga

26 % (annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

20 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

36 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:

100%

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga

Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"

80 s

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)

65 s

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

40%

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

2.20 %

Fatture contestate

SERVIZI DI TELEVISIONE A PAGAMENTO (DELIBERA N. 278/04/CSP)

Tempo di attivazione del servizio

Servizi Video su Fibra Ottica:

Percentili del tempo di attivazione del servizio

95% 28 gg

99% 45 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):

99,2%

Servizi Video su ADSL:

Percentili del tempo di attivazione del servizio

95% 49 gg

99% 55 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):

99,4%

Disponibilità del servizio

Indisponibilità media del servizio:

21,9 hh/anno (21hh54') (disponibilità del 99,75)

Tempo medio tra due indisponibilità del servizio:

15 gg

(54' circa come tempo medio di indisponibilità)

Fatture contestate

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

2.20 %

Fatture contestate

Accuratezza della Fatturazione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

2%

Tempi di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per servizi tv

Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"

100 s

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)

65 s

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

40 %