

## INFORMATIVA SUI SERVIZI MOBILI FASTWEB

### 1. L'Informativa sui Servizi

L'Informativa sui Servizi (di seguito per brevità anche "IsS") unitamente alla Proposta, alle Condizioni Generali di Contratto, al Regolamento ove applicabile, all'Offerta Commerciale rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazioni che erogano servizi al pubblico dei Clienti. La IsS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i tuoi diritti ma anche gli impegni che Fastweb si assume nei tuoi confronti. L'Informativa sui Servizi è reperibile all'indirizzo [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) ed è inviata gratuitamente su richiesta "Area Clienti Aziende": portale di comunicazione ed accesso ai Servizi per i Clienti Fastweb.

#### 2. I nostri Principi

Cortesie 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

##### 3.1 Il Contratto

Il Contratto è costituito dalla Proposta relativa ai servizi Fastweb sottoscritta dal Cliente unitamente alle Condizioni Generali di Contratto, all'Informativa sui Servizi, al Regolamento, ove applicabile, all'Offerta Commerciale in essa richiamata, accettata da Fastweb anche tramite attivazione del Servizio.

##### 3.2 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 indicata nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. Alla scadenza della durata minima, il Contratto si rinnoverà 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 rispetto alla scadenza. In mancanza di indicazione nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale di una durata minima, il Contratto avrà durata di un anno e si rinnoverà automaticamente alla scadenza di anno in anno, qualora non venga inviata da una delle Parti comunicazione di recesso, mediante raccomandata A/R o tramite PEC con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza. Tale comunicazione dovrà essere inviata a: Fastweb Servizio Clienti, Casella Postale 126 – 20092 Cinisello Balsamo (MI) o all'indirizzo PEC: [servizioclientiaziende@pec.fastweb.it](mailto:servizioclientiaziende@pec.fastweb.it).

Se si richiede il passaggio ad un altro operatore di rete mobile, non è necessario inviare questa comunicazione. Nel caso di recesso da un Contratto che include anche un Terminale si applicano oltre all'importo fisso sopra previsto anche le disposizioni dell'articolo 21 che segue. Il recesso esercitato dal Cliente alla scadenza naturale del Contratto non prevede applicazione di corrispettivo per il recesso.

##### 3.3 I terminali e SIM

Per maggiori informazioni sui terminali compatibili con le SIM Fastweb chiama il servizio assistenza clienti.

#### 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 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e non compila il form on-line presente nell'Area Clienti Aziende i suoi dati non saranno inseriti. Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability) e non compila il form on-line presente nell'Area Clienti Aziende, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Inoltre il cliente può richiedere di ricevere gli elenchi telefonici cartacei dalla sua Area Clienti Aziende. Il costo della consegna verrà addebitato sul Conto Fastweb.

Qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per negare il consenso alle telefonate promozionali. Cinque sono i modi per iscriversi al Registro:

• Per raccomandata, scrivendo a:

"GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)

• Via Fax: 06.54224822

• Per E-mail: [abbonati.rpo@fub.it](mailto: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>

#### 4.2 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 Piazza Adriano Olivetti, 1, 20139 Milano

• Call Center: 192 194

• PEC: [servizioclientiaziende@pec.fastweb.it](mailto:servizioclientiaziende@pec.fastweb.it)

#### 4.3 Area Clienti Aziende

Fastweb ha creato un portale on line per comunicare con te, consultabile in qualsiasi momento e accessibile dal sito [www.Fastweb.it](http://www.Fastweb.it)

Nell'Area Clienti Aziende 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 la fattura con i dettagli relativi ai consumi, attivare o disattivare il blocco selettivo di chiamata o il trasferimento 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. 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.

#### 4.4 Modalità di pagamento per offerta post-pagata

I corrispettivi ricorrenti sono dovuti per i Servizi resi ogni 4 (quattro) settimane (Importi Ricorrenti). Gli Importi Ricorrenti sono fatturati in via anticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio con una cadenza di 8 (otto) settimane, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. Per gli altri corrispettivi la fatturazione è posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio. 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 Aziende. 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.

#### 4.5 Infoconsumi

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

#### 4.6 Furto e smarrimento della carta SIM e/o di altro strumento Fastweb

In caso di furto o smarrimento della SIM e/o di altri strumenti quali ad esempio il Terminale, potrai richiedere la sospensione della SIM e il blocco del Terminale fornendo i necessari dati identificativi e previa regolare denuncia presso le Autorità competenti. In caso di ritrovamento della SIM o del Terminale potrai richiedere la riattivazione dei servizi tramite una comunicazione scritta da inviare a Fastweb. La sostituzione della Carta SIM avverrà dietro pagamento del corrispettivo previsto nell'Offerta Commerciale.

#### 4.7 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 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.

#### 4.8 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](http://www.Fastweb.it)

#### **4.9 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 nell'Area Clienti Aziende nella sezione "Assistenza", oppure tramite Raccomandata A.R. 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).

##### **Area "Assistenza"**

Indirizzo E-mail: [enterprise.mvno@Fastweb.it](mailto:enterprise.mvno@Fastweb.it)

PEC: [servizioclientiaziende@pec.Fastweb.it](mailto:servizioclientiaziende@pec.Fastweb.it)

Ci impegniamo a concludere, ove possibile, i reclami presentati e a fornirti un riscontro entro 45 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 geografi-

che, 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 tramite i 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 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; ciò potrà comportare interventi di limitazione della velocità di connessione per consentire l'accesso contemporaneo ai servizi di connettività da parte di tutti i Clienti.

#### **6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi**

##### **6.1 Indennizzi**

Fastweb si impegna ad attivare la Carta SIM 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**

Attivazione del servizio

Irregolare funzionamento del servizio

Reclami riguardanti gli importi addebitati su Conto Fastweb

##### **Indennizzo**

6.00 Euro per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60.00 Euro

10.00 Euro forfettari

6.00 Euro per ogni giorno di ritardo con un massimo di 80.00 Euro

Fastweb accrediterà la somma dovuta sul primo conto telefonico utile.