

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).

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 richieste del Cliente che per questo è invitato ad avanzare proposte e suggerimenti che saranno esaminati con attenzione per migliorare 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 confronti del Cliente a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Ci impegniamo a fornire 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 in download. 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 in download. 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) dalle Condizioni Generali di Contratto, dall'Informativa sui Servizi, dall'Offerta Commerciale e da 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

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 con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza.

La comunicazione di recesso dovrà essere inviata a: FASTWEB Servizio Clienti, Casella Postale 126 – 20092 Cinisello Balsamo (MI).

Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua scadenza, FASTWEB avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo fisso indicato nell'apposita tabella qui di seguito prevista. Tale importo tiene in considerazione forfettariamente gli eventuali sconti fruiti dal Cliente, la mancata corresponsione degli Importi Mensili dovuti fino alla scadenza del Contratto ed i costi di gestione del recesso. Il recesso esercitato dal Cliente alla scadenza naturale del Contratto non prevede applicazione di corrispettivo per il recesso.

Corrispettivi per recesso anticipato			
	Meno di 12 mesi di durata contrattuale residua	Tra 12 e 23 mesi di durata contrattuale residua	Oltre 24 mesi di durata contrattuale residua
2-8 linee e WEB	250 €	500 €	1000 €
9-30 linee	500 €	1.000 €	2000 €

Rinnovo automatico (12 mesi)	
	Recesso prima della scadenza
2-8 linee e WEB -	250 €
9-30 linee	500 €

3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà comunicata tramite apposita comunicazione scritta, in fattura, o via e-mail o nell'Area Clienti Aziende. Le modifiche saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione.

Nello stesso termine il Cliente avrà 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 Wi-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 il Cliente verrà 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 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente potrà decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca.

Se il Cliente è un nuovo abbonato e non riconsegna il modulo fornito nel primo Conto FASTWEB o disponibile nell'Area Clienti Aziende, i dati non saranno inseriti. Se invece ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. Number Portability) e non ha riconsegnato il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore.

I dati del Cliente potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per dire no alle telefonate promozionali.

Cinque sono i modi per iscriversi a questo Registro:

- Tramite raccomandata, scrivendo a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ABBONATI" - UFFICIO ROMA NOMENTANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via PEC servizioclientiaziende@pec.fastweb.it
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nell'apposita "Area Abbonato" sul sito:

<http://www.registrodelleopposizioni.it>

4.2. Privacy

Il Cliente avrà 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
- Via PEC servizioclientiaziende@pec.fastweb.it
- Servizio Clienti: 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, 701 709, 149, 148, 0369, 0769, 10xy 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 Area Clienti Aziende). Il blocco permanente deve essere richiesto espressamente dal cliente stesso. Il Cliente potrà 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 nell'Area Clienti Aziende.

• Blocco selettivo a PIN

Il Cliente potrà bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione Area Clienti Aziende, contattando il servizio di assistenza clienti (192.194).

4.4. Area Clienti Aziende

Nell'Area Clienti Aziende, un portale Web consultabile anche da PC, sono disponibili gli strumenti per gestire autonomamente l'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 dell'Area Clienti Aziende 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: richiedere assistenza tecnica e 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 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 nell'Area Clienti Aziende con analoga tempistica. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio relativo. Il Cliente potrà richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta cartacea, comunque consultabili nell'Area Clienti Aziende e pagare le fatture tramite R.I.D. 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

Il Cliente potrà integrare l'abbonamento in qualunque momento con ulteriori servizi acquistabili contattando il Servizio Clienti.

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 adempiute 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 4.5.

4.8 Frodi

Nel caso di frode, avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, il Cliente dovrà presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti, anche tramite PEC servizioclientiaziende@pec.fastweb.it, 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 insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione che mettiamo a disposizione, il Cliente può 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, il Cliente potrà 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.

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

Garantiamo un Servizio 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 e da rete mobile FASTWEB. Al fine comunque di garantire un'appropriata assistenza nel caso di "guasto bloccante" (blocco di tutte le chiamate dal telefono fisso) i Clienti possono richiedere agli operatori del Servizio Clienti di essere richiamati senza alcun onere sul terminale mobile dal quale stanno effettuando la chiamata di assistenza. Il Servizio Clienti assicura la tracciabilità del reclamo, attraverso l'assegnazione di un codice cliente. Se il Cliente ritiene che gli impegni assunti nell'Informativa sui Servizi e nel Contratto non siano stati

rispettati, potrà presentare un reclamo in forma scritta tramite Raccomandata A.R., PEC ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

FASTWEB	Servizio Clienti Azienda	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 PEC servizioclientiaziende@pec.fastweb.it
---------	--------------------------	---

Fastweb si impegna a concludere, ove possibile, i reclami presentati e a fornire un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento. La gestione potrebbe richiedere un tempo maggiore nel caso in cui sia necessaria l'emissione di una nota di credito. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà 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 videocomunicazione-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 concordando con il Cliente i 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 sede. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni. In caso di copertura bitstream saranno necessari ulteriori 30 (trenta) giorni per connettività asimmetriche e 60 (sessanta) giorni per connettività simmetriche. 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.

In caso di trasloco FASTWEB si impegna a completare la gestione entro 60 giorni dalla ricezione della richiesta. Qualora si constati l'impossibilità di procedere al trasloco o si verifichi un ritardo, 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 conclusione della gestione. Qualora il ritardo nel trasloco sia imputabile a FASTWEB il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 6 della IsS.

5.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici bloccanti

• Servizi di Telecomunicazioni

FASTWEB si impegna a risolvere i guasti bloccanti ed a ripristinare il corretto funzionamento dei propri Servizi entro il 1° giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione (Next Business Day). I giorni lavorativi vanno dal Lunedì al Venerdì (sono quindi esclusi il Sabato ed i giorni festivi).

Per "guasti bloccanti" si intende l'impossibilità di effettuare e/o ricevere chiamate dal telefono fisso e/o l'impossibilità di connettersi alla Rete FASTWEB o Internet a causa di problematiche riscontrate sulla Rete FASTWEB.

Non sono considerati "guasti bloccanti" ad es. lievi e/o temporanee alterazioni delle comunicazioni telefoniche, rallentamenti randomici della velocità di connessione, malfunzionamenti degli apparati (PC, Telefoni, Access point Wi-Fi, Switch) utilizzati dal Cliente.

Fanno eccezione i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali tenteremo 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 l'Area Clienti Aziende. Il Cliente avrà diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

• Servizi di Telecomunicazioni – Assistenza Premium

FASTWEB si impegna a garantire un Tempo di Disservizio per i guasti bloccanti ed a ripristinare il corretto funzionamento dei propri Servizi entro 6 ore lavorative per i clienti in copertura Footprint (FTTH, FTTS e ULL) e di 8 ore per i clienti Bitstream. I giorni lavorativi vanno dal Lunedì al Venerdì (sono quindi esclusi il Sabato ed i giorni festivi). Per ore lavorative si intendono le ore tra le 8.00 e le 20.00

Il Tempo di Disservizio è calcolato in base all'effettivo calendario del cliente, concordato tra il cliente e FASTWEB al momento dell'apertura della segnalazione per disservizio bloccante. Sono quindi esclusi dal conteggio gli orari in cui la sede del cliente non è accessibile o il personale che deve supportare fastweb disponibile.

6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

6.1 Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione il Cliente potrà 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 contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione dei guasti bloccanti il Cliente potrà richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a al 20% del canone mensile per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo pari al valore totale dell'importo mensile .

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai Tempi di Ripristino con servizio Assistenza Premium, il Cliente potrà richiedere a FASTWEB, oltre al rimborso dell'importo mensile previsto per il servizio Assistenza Premium un indennizzo pari al 20% dell'importo mensile per ogni giorno lavorativo (8 ore) di ritardo, con un indennizzo massimo pari al valore dell'importo mensile stesso.

In caso di ritardo nel trasloco il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari a 15 Euro al giorno per un massimo di 10 giorni.

Per irregolare o discontinua erogazione del servizio il Cliente potrà richiedere un indennizzo pari a 5 Euro al giorno per un massimo di 10 giorni.

Nei casi eccezionali in cui si verifichi un'errata 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 sospensione o cessazione del servizio avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, o in assenza del previsto preavviso il Cliente avrà diritto ad un indennizzo di 5 Euro al giorno per un massimo di 10 giorni. Se non hai ricevuto risposta ai reclami, o se è arrivata oltre il tempo contrattualmente previsto hai diritto ad un indennizzo di 1 Euro al giorno fino ad un importo massimo di 50 Euro. 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 onnicomprensivo, pari a 75 Euro.

Tutti gli importi degli indennizzi indicati nel presente articolo sono da intendersi IVA esclusa.