

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 Marzo 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 che saranno 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.fastweb.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.fastweb.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. 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 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.

3. Il Contratto

3.1 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/ Regolarità 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.fastweb.it.

3.2 Condizioni di accessibilità

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, nel caso di Offerte Postpagate, e-mail, SMS, MyFastPage 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

Se lo desideri, oltre alla USIM, FASTWEB può fornirti un Terminale di ultima generazione. Le condizioni economiche sono indicate nell'offerta commerciale di riferimento.

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.fastweb.it o richiedere informazioni tramite gli operatori del customer care al numero 192 193.

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 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, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei tuoi dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva. In assenza di un'espressa volontà non sarai inserito negli elenchi.

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
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02 454011757
- Call Center: 192 193

4.4 MyFastPage

FASTWEB ha creato un portale per te consultabile da PC in qualsiasi momento. Il MyFastPage sono disponibili gli strumenti per gestire autonomamente la tua offerta (attivare nuovi servizi, modificare la modalità di pagamento prepagata, ecc.) e reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale, con novità e promozioni. Controllare il "Conto FASTWEB" in caso di abbonamento con i dettagli relativi ai consumi. 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.

4.5 Modalità di pagamento per offerta post-pagata

I corrispettivi periodici (ogni 2 mesi) 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 su MyFastPage. 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

- A) 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.fastweb.it;
- B) la funzione "Ricarica" presente nella tua MyFastPage anche utilizzando una carta di credito;
- C) ulteriori modalità di ricarica anche telematica, che potranno essere rese disponibili in qualsiasi momento da FASTWEB.

4.7 Infoconsumi

Il servizio di infoconsumi, disponibile su MyFastPage e tramite la numerazione gratuita, 4046 (accessibile dall'Italia), ti permette di: a) Offerte Prepagate: verificare il tuo credito residuo in tempo reale, visualizzare lo storico delle ricariche effettuate (MFP) e avere informazioni relative alla quota residua di eventuali servizi inclusi; b) Offerte Postpagate: 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 carta 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 4.1, 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 dovessero 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 Agiliviti

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 Residenziali e Professionisti
C.P. n. 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Telefono: 192 193
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: 02-4545.5677
MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

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-pagata

La durata attuale delle carte SIM è di 6 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricariche) o 6 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.fastweb.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 richiederlo, 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'esplicitamento 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.

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 dei servizi, 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 terremo 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 di tutti i 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. In allegato sono riportati i parametri sugli obiettivi di qualità del servizio mobile.

OBIETTIVI 2011

Allegato 1 - Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.104/05/CSP adottati da FASTWEB per l'anno 2011.

Indicatore	Valore obiettivo
Tempo di attivazione del servizio voce (allegato 1 Delibera n.104/05/CSP); Definizione dell'indicatore: il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Misure: a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. Unità di misura: per la misura a) ore per la misura b) valore percentuale	Misure: a) 1 ora (da Dealer) 48 ore (da canali di vendita diversi da Dealer) b) 99%
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 2 Delibera n.104/05/CSP); Definizione dell'indicatore: il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente. Misure: Percentile 95% del tempo di ricarica Unità di misura: minuti	Misure: 5 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore (Allegato 3 Delibera n.104/05/CSP); Definizione dell'indicatore: 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" conto di intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano. 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Misure: Definizione 1) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturali in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero. Definizione 2) a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	Misure: Definizione 1) 100 sec Definizione 2) a) 45 sec b) 50%
Reclamo sugli addebiti (Allegato 5 Delibera n.104/05/CSP); Definizione dell'indicatore: 1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; 2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione. Misura: Definizione 1): rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Definizione 2): rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.	Misure: Definizione 1) 2,8% Definizione 2) 2%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 6 Delibera n.104/05/CSP); Definizione dell'indicatore: La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica ed una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Misura: Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione in riferimento al riaccredito (invece di considerare solo nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato) Unità di misura: Valore percentuale	Misure: 2,4%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 9 Delibera n.104/05/CSP); Definizione dell'indicatore: la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMC). Misure: la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMC rispetto a quelli inviati dall'utente, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b). Unità di misura: percentuale	Misure: 95%