

**A cosa serve il modulo**

Questo modulo deve essere utilizzato quando vuoi presentare reclamo formale perchè ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni. Dopo averlo compilato in ogni parte puoi inviarlo tramite Raccomandata A/R da inviare a Fastweb S.p.A, Casella postale 126 – 20092 Cinisello Balsamo (MI) o pec all'indirizzo [fastweb@pec.fastweb.it](mailto:fastweb@pec.fastweb.it)

Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare la tua richiesta, effettueremo una verifica sulla fondatezza di quanto segnalato e riceverai l'esito della valutazione entro **45 giorni** all'indirizzo e-mail preferito. In caso di accoglimento del reclamo effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere la segnalazione e provvederemo eventualmente al riconoscimento di indennizzi e/o importi non dovuti. In caso di rigetto del reclamo ti forniremo le motivazioni.

**Modalità di compilazione**

Tutti i campi del modulo sono obbligatori. È importante indicare i dati anagrafici e del contratto nonché la tipologia di servizio su cui si effettua la contestazione e la motivazione del reclamo scegliendola tra quelle indicate nella sezione 3 o, qualora non presente, indicandone una nella sezione Altro con breve descrizione, allegando ogni documento utile a supporto della contestazione.

**Trattamento dei dati e Privacy**

Ti informiamo che i dati personali da te comunicati nel presente modulo saranno trattati unicamente per la gestione del reclamo. Per maggiori info leggi [l'informativa privacy](#) completa consultabile sul sito [Fastweb\\_informazioni](#) per i consumatori\_ Privacy.

**SEZIONE 1 - ANAGRAFICA TITOLARE CONTRATTO**

Denominazione/Ragione Sociale .....

Codice Fiscale/Partita IVA [.....]

Indirizzo di Sede..... CAP: [.....] Prov. [.....]

E-mail di riferimento (se diverso da quello comunicato) ..... @ .....

Recapito Mobile (se diverso da quello comunicato) .....

Legale Rappresentante .....

Referente azienda delegato\*\* (Se diverso dal legale rappresentante deve allegare apposita delega) .....

**SEZIONE 2 - UTENZA/CONTRATTO**

CODICE CLIENTE\* [.....] \*puoi trovarlo nella prima pagina della fattura e in MyFastweb sezione "il mio profilo"

Ragione Sociale/Denominazione ..... Codice Fiscale/Partita IVA [.....]

Servizio Contestato:  Fisso  Mobile  Fisso&Mobile  
(Indicare con un flag se il servizio per il quale si sta presentando reclamo riguarda la componente fissa o mobile o entrambe)

**SEZIONE 3 - OGGETTO DEL RECLAMO (Selezionare il motivo della contestazione)**

**AMBITO TECNICO**

- Disservizio tecnico voce/dati

---

- Problemi di passaggio/  
Portabilità numero mobile/fisso

---

- Perdita del numero fisso/mobile

---

- Mancato/ritardato trasloco linea

---

- Mancato/ritardato cambio tecnologia

---

- Omessa o Ritardata Attivazione

---

- Ritardo/mancata consegna modem

---

- Ritardo/mancata consegna Sim/terminale

---

**AMBITO ASSISTENZA CLIENTI**

- Mancata Risposta a Reclamo

---

- Problemi di assistenza Customer Care

---

**AMBITO FATTURA/PAGAMENTI**

- Errata Fatturazione (importi per abbonamento/  
consumi/altri costi non dovuti)

---

- Omessa o errata pubblicazione elenchi telefonici

---

- Mancato rimborso/sollecito rimborso

---

- Addebito per intervento tecnico a pagamento

---

- Addebito penale per mancata  
restituzione apparati

---

- Sospensione servizi o disattivazione errata

---

- Ritardo nella chiusura del contratto

---

- Fatturazione successiva alla disattivazione/  
costi di disattivazione

---

- Addebito consumi errati (extra plafond)

---

**AMBITO OFFERTA/VARIAZIONI**

- Mancato/ritardato subentro nel contratto

---

- Attivazione servizi non richiesti fisso/mobile

---

- Mancato/Errato Inserimento  
Opzioni-Piani-Promozioni

---

- Modifica condizioni generali di contratto

---

**ALTRO**

Descrivi il motivo del reclamo se non presente nell'elenco di cui sopra

Descrizione del reclamo e informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

**\*\*Allegati a supporto della contestazione**

1. Es. Delega del referente azienda se diverso dal legale rappresentante
2. Es. Documenti utili a supporto della contestazione

Luogo, Data

Firma autografa **X**