

Con Fastweb anche l'assistenza diventa #nientecomeprima

Milano, 1 luglio 2019 - Fastweb presenta il nuovo capitolo #nientecomeprima, il nono della strategia lanciata oltre due anni fa, incentrata sulla trasparenza e sulla chiarezza delle offerte. Da oggi, tutti i clienti Fastweb, hanno a disposizione un nuovo servizio di assistenza clienti, unico nel mercato delle telecomunicazioni: **semplice, veloce** e più vicino ai loro bisogni.

Il nuovo servizio di assistenza è accessibile direttamente dall' **area clienti MyFastweb**, sia da smartphone tramite l'app MyFastweb, che in modalità desktop da PC.

L'area clienti è stata totalmente rivista e ridisegnata per offrire una modalità di navigazione estremamente semplice e veloce, e arricchita nei contenuti in modo da mettere a disposizione dei clienti uno **strumento per gestire in autonomia e semplicità i propri servizi e prodotti**.

Attraverso la nuova MyFastweb infatti, il cliente **ovunque si trovi, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7**, potrà in autonomia trovare tutte le informazioni relative al suo contratto, visualizzare e modificare le opzioni e offerte attive, monitorare consumi in tempo reale, controllare le performance della linea fissa e molto altro. Nel caso in cui il cliente abbia bisogno di ulteriore supporto, Fastweb introduce una novità assoluta sul mercato delle telecomunicazioni in Italia: sempre dall'area clienti è da oggi a disposizione un nuovo canale di contatto, semplice e veloce. In caso di necessità infatti, i clienti con un click, potranno chiedere di essere contattati da un operatore specializzato per ottenere informazioni o ricevere assistenza, evitando così inutili perdite di tempo ed estenuanti attese al telefono in attesa della risposta di un operatore.

Per accedere al nuovo servizio è sufficiente entrare nella sezione Assistenza dell'app o dell'[area clienti](#) MyFastweb, selezionare "**Vuoi Parlare con Noi**" e scegliere l'argomento di interesse. Rispondendo a semplici domande i clienti potranno trovare in modo autonomo le informazioni e le risposte che cercano, e nel caso in cui abbiano bisogno di ulteriore supporto potranno cliccare su "Ho ancora bisogno di aiuto", e in poco tempo un operatore specializzato li chiamerà per fornire assistenza. Il servizio di contatto immediato è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 21.00 per assistenza amministrativa/commerciale e dalle 8.00 alle 24.00 per assistenza tecnica.

"Fastweb è sinonimo di innovazione tecnologica e da tempo siamo impegnati in un percorso che mira a rivoluzionare anche la relazione con il cliente, ponendolo al centro di ogni iniziativa al fine di soddisfare le sue esigenze", ha dichiarato Alberto Calcagno, Amministratore delegato di Fastweb. "Oggi, con il nuovo episodio di nientecomeprima, rivoluzioniamo il nostro modo di essergli accanto, con il servizio di assistenza che tutti vorrebbero, offrendo a tutti i clienti, senza alcuna distinzione, un modo semplice e veloce per parlare con noi, distinguendoci ancora una volta dal resto del mercato".

Oltre al nuovo servizio di assistenza, Fastweb introduce anche le nuove offerte rilanciando ulteriormente sulla semplicità e sulla trasparenza. Da oggi infatti Fastweb è ancora più semplice perché proporrà ai propri clienti due offerte, una per la connettività fissa e una per il mobile, ricche di contenuti per soddisfare al meglio ogni bisogno di comunicazione e

garantendo sempre ai clienti l'assenza di costi nascosti, l'assenza di vincoli di durata e un prezzo trasparente senza sorprese in bolletta.

La nuova offerta **Fastweb Casa** offre la **navigazione Internet senza limiti** e alla massima velocità disponibile, le **chiamate illimitate** dal proprio telefono di casa verso tutti i numeri nazionali sia fissi che mobili e il **nuovo servizio di assistenza** clienti incluso in MyFastweb. Il prezzo mensile di 34,95 euro al mese (29,95 euro per i clienti che scelgono anche Fastweb sul mobile o che si attiveranno online) è un **prezzo trasparente**, senza costi nascosti e l'offerta **non ha vincoli di durata**. Nel costo mensile inoltre è incluso, FastGate, il modem di ultima generazione in grado di massimizzare le prestazioni di rete offrendo la massima copertura domestica e la più elevata velocità di navigazione Internet, anche in Wi-Fi.

L'offerta **Fastweb Mobile** invece prevede **50 Giga** di traffico Internet e **minuti illimitati** sia verso numeri di rete fissa che mobile nazionali, a 9,95 euro al mese, senza vincoli e senza costi nascosti. I minuti di traffico incluso possono inoltre essere utilizzati anche per **chiamate verso oltre 60 destinazioni internazionali**, tra cui Europa, Cina, Canada e Stati Uniti. Inoltre, in Unione Europea e Svizzera, i clienti hanno a disposizione 4GB di internet e 500 minuti senza costi aggiuntivi. Anche con Fastweb Mobile, non ci sono vincoli né costi nascosti **ed è incluso il nuovo servizio di assistenza** facile e veloce accessibile dell'area My Fastweb.

#nientecomeprima è una rivoluzione iniziata oltre due anni fa con la quale l'azienda ha abolito per il fisso così come per il mobile, tutti i cosiddetti costi nascosti relativi ai servizi telefonici supplementari, come la segreteria, il controllo del credito, il trasferimento di chiamata, le penali per recesso anticipato, le promozioni e prevedendo quindi per le proprie offerte solo prezzi "trasparenti". Inoltre tutte le offerte #nientecomeprima di Fastweb non prevedono alcun vincolo temporale. Una scelta di trasparenza che si traduce anche nell'aver introdotto la fattura "tutto incluso" in cui, all'interno del prezzo mensile, sono inserite tutte le componenti che solitamente vengono fatte pagare a parte, come il costo di attivazione, il contributo aggiuntivo per il modem o l'opzione Ultrafibra.

Fastweb è anche l'unico operatore sul mercato a comunicare al cliente in modo trasparente, direttamente sul contratto di abbonamento, la velocità esatta della connessione di casa e qualora la velocità reale dovesse essere inferiore, il cliente potrà decidere se recedere o meno dal contratto, il tutto senza nessun vincolo e nessun costo. Inoltre, con Fastweb tutti i clienti che hanno sottoscritto un'offerta possono modificarla aderendo a qualsiasi nuova proposta commerciale senza vincoli, né costi aggiuntivi proprio come i nuovi clienti, con un semplice click dall'App MyFastweb.

Per informazioni:
Ufficio Stampa Fastweb spa

Roberta Dellavedova
Cel. +39 348 14 71 722
roberta.dellavedova@fastweb.it

Oscar Daniel Berardi
oscardaniele.berardi@fastweb.it