# CARTA DEI SERVIZI FASTWEB - E.BISMEDIA



**1. La Carta dei Servizi**
La Carta dei Servizi (di seguito per brevità anche "CdS"), unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto FASTWEB ed e.BisMedia rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di comunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti. La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con le società è disciplinato dal Contratto sottoscritto.
La CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i tuoi diritti ma anche gli impegni che FASTWEB, ed e.BisMedia si assumono nei tuoi confronti. Ai sensi della normativa vigente, nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. Inoltre, ti saranno comunicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, pubblicando gli stessi sia sul sito *www.fastweb.it* sia in fattura. La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori FASTWEB, pubblicata sul sito FASTWEB (*www.fastweb.it*) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal D.Lgs. 196/2003, viene consegnata ai Clienti che si abbonano al servizio presso i rivenditori autorizzati ed inviata, unitamente alle condizioni di contratto, gratuitamente, a tutti clienti che effettuano l'abbonamento al servizio fuori da un'attività commerciale.

**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). e.BisMedia S.p.A. è una società attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti editoriali multimediali che offre i servizi Televisivi.
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 esaminate con attenzione per migliorare anche grazie a te la qualità dei servizi forniti. Il 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 ed e.BisMedia forniscono 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 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.
I Servizi FASTWEB ed e.BisMedia 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. 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. 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. Per quanto concerne la distribuzione di determinati Servizi Televisivi, FASTWEB ed e.BisMedia ridistribuiscono programmi e canali realizzati da terzi, in relazione ai quali le società del gruppo FASTWEB non sono responsabili circa i contenuti di tali programmi e canali, garantendo esclusivamente la qualità tecnica del servizio di ridistribuzione dal proprio centro servizi all'utente finale.
Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, sarai avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFastPage, mentre per i servizi TV ti sarà inviata un'apposita comunicazione direttamente sull'apparato televisivo.

**3. Il contratto**
**3.1 Il Contratto**
Il contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di abbonamento relativa ai servizi FASTWEB ed e.BisMedia (sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB, in nome e per conto proprio per quanto concerne la fornitura dei servizi FASTWEB ed in nome e per conto di e.BisMedia per quanto concerne la prestazione dei servizi e.BisMedia), le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale e 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 ed e.BisMedia si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB ed e.BisMedia medesime a seguito della tua richiesta. Il Contratto potrà anche essere concluso tramite accettazione scritta da parte di FASTWEB ed e.BisMedia.

**3.3 Condizioni di recesso**
Se hai stipulato il Contratto FASTWEB e/o e.BisMedia fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita FASTWEB e mediante consegna a quest'ultimo della Proposta sottoscritta, o nel caso il cui hai stipulato il Contratto a distanza mediante l'invio a FASTWEB della Proposta di abbonamento, potrai altresì recedere entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, dandone comunicazione a FASTWEB mediante lettera accomandata a/r, ai sensi e secondo le modalità e nei limiti previsti dagli artt. 64 e seguenti del D.Lgs 206 del 2005. Resta comunque salvo il diritto di FASTWEB e di e.BisMedia di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative tasse ed imposte. La comunicazione di recesso può essere inviata, in entrambi i casi sopra previsti entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata a/r entro le 48 ore successive.

***Clienti Residenziali***
*Servizi di Telecomunicazione*
Hai il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, mediante comunicazione scritta tramite raccomandata A/R agli indirizzi indicati al punto 4.16 con un preavviso di almeno 30 giorni.
Non dovrai inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata a FASTWEB nel caso in cui richiedi, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico.
In ogni caso FASTWEB avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo fisso pari a euro 49 (IVA inclusa) per il ristoro dei costi di disattivazione.
*Servizi Televisivi*
Hai diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R agli indirizzi indicati al punto 4.16 con un preavviso di almeno 30 giorni. In tal caso e.BisMedia avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo fisso pari a euro 21 (IVA inclusa) per il ristoro dei costi di disattivazione.

***Clienti Professionisti e Aziende***
Le condizioni di recesso per i servizi di telecomunicazioni e televisivi sono quelle stabilite nelle rispettive Condizioni Generali di Contratto.
**3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali**
Ogni modifica delle condizioni contrattuali ti sarà comunicata tramite fattura, e-mail e MyFastPage. Le modifiche saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine hai la facoltà di recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche alle condizioni previste nel precedente articolo 3.3.
**3.5 Le Apparecchiature**
In caso di cessazione parziale o totale del contratto, le apparecchiature (HAG, MODEM, Decoder Unico, KIT Wi-Fi e Access Point W-Fi, telefono Cordless,scheda Wi-Fi per PC, tastiera per la navigazione da TV) in comodato d'uso o noleggio dovranno essere restituite a FASTWEB, perfettamente integre, entro 30 giorni, dalla disattivazione dei Servizi da parte di FASTWEB.
Se sei un Cliente "Residenziale" o un "Professionista" puoi effettuare la restituzione degli apparati direttamente presso uno dei punti di consegna convenzionati riportati nell'elenco pubblicato sul sito *www.fastweb.it* nella sezione "Info tecniche e FAQ" e in MyFastPage o contattando il call center. Se non restituisci le Apparecchiature entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, FASTWEB ti potrà addebitare una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito *www.fastweb.it* nella sezione Trasparenza e Privacy e/o in MyFastPage. Decorsi i 30 (trenta) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile consegnare le apparecchiature presso un vendita punto di consegna, ma la restituzione dovrà essere effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo: RPierre Digital c/o Coop Solidarietà e Lavoro Via Piave 178 cap 21057 – Olgiate Olona (VA).
L'importo che ti verrà addebitato sarà compreso tra 10€ e 110€ in base al tipo di apparato a cui si riferisce.
Se il servizio FASTWEB è erogato tramite Router (per i clienti Azienda) verrai contattato dal servizio clienti per fissare un appuntamento per il ritiro dell'apparato a cura di FASTWEB.

**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 vedenti abbiamo creato offerte specifiche.
*Per i clienti Residenziali:*
• "Naviga90ore" che include 90 ore gratuite di connessione ad Internet al mese;
• "Naviga Flat a metà prezzo per sempre" con uno sconto del 50% il canone del pacchetto Internet Flat per sempre.
*Per i clienti Professionisti:*
• "My Business Naviga a metà prezzo per sempre" con uno sconto del 50% del canone mensile dell'offerta per sempre;
• "Naviga 90ore" che include 90 ore gratuite di connessione a Internet al mese.
Le informazioni in merito al servizio possono essere richieste direttamente agli operatori del customer care al numero 192193, inoltre le stesse sono pubblicate anche sul nostro sito *www.fastweb.it* nella sezione "per la tua casa => Modulistica".
**4.2. Elenchi Telefonici**
Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e180/02/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: 02.4540.11757*
• *Call Center: 192 193*

**4.4. 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 899/144/166/709 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 163 -164 - 892 (ad eccezione delle numerazioni 892 per servizi di informazione abbonati o assistenza clienti e consumatori) - decade 4 utilizzata per servizi a pagamento ( diversi ad esempio da ascolto segreteria telefonica)- numerazioni internazionali e satellitari con prefisso (00) con una tariffa superiore a 3 €cent/secondo. Il blocco permanente è già attivo al momento dell'attivazione del servizio FASTWEB. Puoi disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il servizio di assistenza clienti (il blocco agisce sull'intero insieme di numerazioni) al numero 192 193 per i clienti residenziali e soho professional) o al numero 192 194 per i clienti Azienda. Il blocco agisce sul paniere di numerazioni consultabili su MyFastPage.
• Blocco selettivo a PIN delle chiamate verso le numerazioni -0878-0369-0769-892- decade 4 utilizzata per servizi a pagamento - numerazioni internazionali satellitari con prefisso ITZ (00). Potrai bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso tali numerazioni:
• Per i clienti residenziali e soho professional tramite MyFastPage o in alternativa sarà sempre a disposizione il servizio di assistenza clienti (192 193);
• Per i clienti Azienda contattando il servizio di assistenza clienti (192 194).
**4.5. Tutela dei Minori**
FASTWEB ed e.BisMedia e, consentono la visione di programmi vietati ai minori, tramite l'utilizzo di sistemi di "Parental Control" che abilitano solo i Clienti dotati di codice di accesso personale che sarà comunicato tramite mail a seguito dell'attivazione dei servizi TV e modificabile dalla TV di FASTWEB e da MFP dal Cliente. Troverai inoltre sul sito FASTWEB (sezione "Trasparenza e privacy"), su MyFastPage, e sul sito *www.fastweb.it*/benvenuto una "Guida all'uso responsabile dei servizi".
**4.6. Carte e modalità di pagamento in prepagato**
Se hai sottoscritto *un'offerta* prepagata puoi effettuare consumi mediante l'utilizzo del servizio fino alla misura corrispondente del tuo credito disponibile.
Puoi inoltre visualizzare il riepilogo delle transazioni effettuate ed il credito residuo tramite l'apparato televisivo o MyFastPage o chiamando il numero gratuito 4646.
Tutti i servizi che prevedono l'acquisto di carte prepagate permettono l'utilizzo del credito senza limitazione di tempo e prevedono la restituzione del credito residuo nel caso di recesso del servizio ad eccezione delle premiere card che hanno una validità di 6 mesi dall'acquisto e per le quali non è prevista la restituzione del credito in caso di recesso del servizio.
**4.7. MyFastPage**
FASTWEB ha creato un portale per comunicare con te, consultabile da PC in qualsiasi momento.
In MyFastPage sono disponibili gli strumenti per gestire autonomamente il tuo abbonamento (attivare nuovi servizi, modificare la modalità di pagamento prescelta, riceverai le fatture ecc.) e reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale, con novità e promozioni. È possibile, inoltre consultare la casella di posta elettronica @FASTWEBnet.it, 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 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."
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.
**4.8. Infoconsumi**
FASTWEB mette a tua disposizione (abbonamenti residenziali e soho professional) un servizio di Infoconsumi disponibile su MyFastPage e tramite la numerazioni 4646 dove è possibile verificare il traffico residuo in tempo reale per le offerte prepagati e per i plafon con traffico incluso con un aggiornamento alle 24 ore precedenti oltre ai dati sul traffico effettuato dall'ultima fattura emessa.
**4.9 Fatturazione e modalità di pagamento**
I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. Se lo richiedi potrai ricevere la fattura solo 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 in dettaglio sia su MyFastPage sia tramite videata televisiva con analoga tempistica . Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio relativo. Potrai richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta cartacea, comunque consultabili su MyFastPage e pagare le fatture tramite Carta di Credito, R.I.D. o bollettino postale. In caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a FASTWEB ed e.BisMedia, 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.
**4.10 Acquisto servizi aggiuntivi**
Puoi integrare il tuo abbonamento in qualunque momento con ulteriori servizi acquistabili tramite MyFastPage e/o customer care. I servizi TV possono essere acquistati anche tramite l'apparato televisivo, ad eccezione dei servizi SKY IPTV che possono essere acquistati da MFP (solo dal proprio PC di casa) e/o contattando il Servizio Clienti.
**4.11 Cambio piano tariffario**
Per gli abbonamenti residenziali puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di € 35 IVA inclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo al costo di € 10 IVA inclusa, direttamente da MyFastPage o contattando il call center.
Per gli abbonamenti soho professional puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di € 30 IVA esclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo al costo di € 15 IVA esclusa, direttamente da MyFastPage o contattando il call center.
**4.12 Depositi cauzionali**
Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni (previsti solo nel caso di pagamento tramite bollettino postale) 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 4.9.
**4.13 Frodi**
Nel caso di frode, avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio clienti, 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.
**4.14 Contenzioso tra clienti e FASTWEB**
Nel caso in cui insorga 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.

**4.15 Costi di riattivazione**

Nel caso in cui chiedi di riattivare un servizio sospeso a causa del mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione FASTWEB ti potrà richiedere il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di € 24 IVA inclusa.

**4.16 Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi**

Garantiamo un Servizio di Assistenza 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. 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 customer care di essere richiamati senza alcun onere sul terminale mobile dal quale stanno effettuando la chiamata di assistenza.

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 reti fisse)
Fax: 02.4545.5677
MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

***Servizio Clienti Aziende***

C.P. n. 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)
Telefono: 192 194
attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 (numero gratuito da reti fisse)
Fax: 02.4540.11441

**e.BisMedia**

***Servizio Assistenza Clienti***

C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)
Telefono: 800-811111
attivo dalle ore 8:00 alle ore 24:00, 7 giorni su 7 (numero gratuito)
Fax: 02/454011302
MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

**5. I nostri Servizi**

**5.1 Servizi di Telecomunicazioni**

*Clienti Business*

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, Bandwith on Demand, connettività DWDM superiore a 1 Gigabit/s.

*Clienti residenziali*

Le offerte dedicata alle famiglie prevedono il servizio fonia e ad una navigazione in Internet con la massima velocità di accesso oggi disponibile sul mercato italiano.

**5.2 Servizi Televisivi**

Grazie a un'elevatissima capacità di banda, la televisione digitale di FASTWEB (offerta tramite la società e.BisMedia S.p.A.) è caratterizzata da varietà e ricchezza di contenuti, qualità audio e video digitale e reale interattività.

Si tratta di un modello innovativo di televisione fruibile dal tradizionale televisore di casa che consente al Cliente, senza l'istallazione di una parabola, di:

• vedere, in standard digitale, le principali emittenti nazionali;
• vedere palinsesti e programmi televisivi a pagamento tramite i servizi Pay TV, Pay Per View e Video on Demand
• effettuare una copia privata dei programmi preferiti dei canali terrestri , impostando l'operazione dal telecomando della TV o da un qualsiasi PC connesso a Internet;
• consultare la segreteria telefonica e il servizio fax dal televisore;
• giocare, navigare in Internet e utilizzare la posta elettronica da TV.

Per la fruizione dei Servizi Televisivi è necessario dotarsi di apparati per la decodifica dei segnali televisivi (Decoder Unico) forniti in comodato d'uso o in noleggio.

Il Cliente può richiedere l'attivazione dei servizi video tramite la sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, il Customer Care o MyFastPage. I tecnici FASTWEB provvedono all'installazione degli apparati contestualmente all'attivazione in caso di collegamento in fibra ottica, o entro 10 giorni lavorativi che decorrono dall'attivazione del servizio di connettività offerto da FASTWEB in caso di collegamento in DSL.

**5.3 Tempo di attivazione dei Servizi**

• *Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL*

FASTWEB si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento sottoscritta.

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 24 della CdS.

*Servizi Televisivi*

Se sei in possesso del Decoder Unico, FASTWEB ed e.BisMedia si impegnano ad attivare i Servizi Televisivi da te richiesti a valle della ricezione della richiesta telematica, telefonica o scritta, secondo la seguente tempistica:

• Servizi Televisivi a pagamento (Pay TV): attivati entro un giorno dalla richiesta, ad eccezione dei servizi SKY attivati entro 5 giorni dalla richiesta;
• Servizi Pay Per View: attivati entro un giorno dalla richiesta;
• Servizi Video On Demand: attivati entro un giorno dalla richiesta;
• Servizio di messa a disposizione della piattaforma Video Rec: attivato entro un giorno dalla richiesta.

Se i ritardi sono a te imputabili, a terzi o a cause di forza maggiore FASTWEB ed e.BisMedia si impegnano a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile a FASTWEB, avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 6 della CdS.

**5.4 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici**

*Servizi di Telecomunicazioni*

In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo 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 la MyFastPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

*Servizi Televisivi*

In caso di irregolare funzionamento dei Servizi Televisivi, ci impegnamo ad intervenire sia in modalità remota (tramite intervento effettuato dal Centro Servizi FASTWEB), entro le 24 ore successive alla segnalazione del disservizio, sia tramite personale del gruppo FASTWEB dotato di tesserino di riconoscimento entro i due giorni lavorativi successivi al giorno della segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FASTWEB ed e.BisMedia ripristineranno il servizio con la massima celerità possibile. Avrai diritto ad un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

Gli apparati che non possono essere riparati saranno sostituiti entro 2 giorni lavorativi dalla tua segnalazione.

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

**6.1 Indennizzi**

*Servizi di telecomunicazioni*

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, potrai richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, 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.

*Servizi televisivi*

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione, risoluzione guasti, tempi di sostituzione del Decoder Unico, potrai richiedere un indennizzo, per ogni giorno di ritardo, pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento/abbonamenti ai Servizi Televisivi e/o di noleggio del Decoder Unico, così come specificati nell'Offerta Commerciale, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di Contratto. Nei casi in cui il ritardo superi 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 ed e.BisMedia, così come disciplinato nelle Condizioni generali di contratto.

In caso di mancata visione di un evento Video on Demand o Pay per View, avrai diritto al rimborso del costo dell'evento non fruito.

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 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 omnicomprensivo, pari a 25 Euro, per gli utenti residenziali, 50 Euro per professionisti, 75 Euro per le Aziende.

FASTWEB considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, FASTWEB adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP e della Delibera 131/06/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 anche dei 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 dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2009.

## OBIETTIVI 2009

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

| Valore obiettivo | Indicatore |
|---|---|
| **Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc** | Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.<br>Percentile 95% del tempo di fornitura: 23 gg.<br>Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg.<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.) 99,4% |
| **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso** | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 13 % (semestrale) |
| **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.<br>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore<br>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore<br>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 % |
| **Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore** | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 100 s<br>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 90 s<br>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 30% |
| **Fatture contestate** | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate 2,80% |
| **Accuratezza della Fatturazione** | La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2,40% |
| **Tempo di fornitura di carrier selection** | Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso<br>• Percentile 95% del tempo di fornitura: 12 gg.<br>• Percentile 99% del tempo di fornitura: 24 gg. |
| **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier selection** | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 5% (Semestrale) |
| **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier selection** | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.<br>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 2 ore<br>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 4 ore |

Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

| | |
|---|---|
| **Tempo di attivazione del servizio** | il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.<br>*Servizi su Fibra Ottica:*<br>Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 28 gg<br>99% 45 gg<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,2%<br>*Servizi su ADSL:*<br>Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 49 gg<br>99% 55 gg<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,4% |
| **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso** | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga 13 % (semestrale) |
| **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.<br>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore<br>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore<br>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 % |
| **Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad Internet a banda larga** | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 100 s<br>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 90 s<br>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 30% |
| **Addebiti contestati** | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate 2,80 % |

Servizi di televisione a pagamento (Delibera n. 278/04/CSP)

| | |
|---|---|
| **Tempo di attivazione del servizio** | Servizi Video su Fibra Ottica:<br>Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 28 gg<br>99% 45 gg<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,2%<br>Servizi Video su ADSL:<br>Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 49 gg<br>99% 55 gg<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,4% |
| **Disponibilità del servizio** | Indisponibilità media del servizio: 21.9 hh/anno (21h h54') (disponibilità del 99,75)<br>Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: 15 gg (54' circa come tempo medio di indisponibilità) |
| **Fatture contestate** | La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate 2,80% |
| **Accuratezza della Fatturazione** | La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2,40% |
| **Tempi di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per servizi tv** | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 100 s<br>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 90 s<br>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 30% |