

# ***Richiesta di subentro MicroImprese***

## ***Legenda***

***Attuale Cliente/Cedente: attuale intestatario del contratto.***

***Nuovo Cliente/Cessionario: nuovo intestatario del contratto, ovvero la persona che subentra al Cedente.***

**IMPORTANTE:** *dopo aver compilato e firmato il modulo, invialo al numero fax 02 4540.11077*

***Versione Giugno 2017***

**FASTWEB**  
un passo avanti

**RICHIESTA DI SUBENTRO PER CLIENTI BUSINESS****INVIARE AL NUMERO FAX 02 4540.11077**

L'impresa così come sotto identificata propone a Fastweb S.p.A. di concludere un contratto per servizio/i di telecomunicazioni secondo le condizioni contenute nell'Offerta per le Microimprese ed in base alle Condizioni Generali di Contratto allegate alle presenti che dichiara di conoscere ed accettare.

**DATI CLIENTE / CEDENTE**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
Nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Partita IVA/Codice Fiscale \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Titolare o Legale Rappresentante dell'impresa / Studio Professionale: \_\_\_\_\_  
con Sede Legale in \_\_\_\_\_

**INFORMAZIONI SUL CONTRATTO**

Numero telefonico \_\_\_\_\_  
Linea attiva in \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Contratto telefonico sottoscritto in data il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Codice Cliente \_\_\_\_\_

**NUOVO CLIENTE / CESSIONARIO**

Il/la Sottoscritto/a \_\_\_\_\_ Sesso \_\_\_\_\_  
Nato/a A \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \* \_\_\_\_\_ Telefono Fisso \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Nazionalità \_\_\_\_\_ Tipo di documento di identità: \*  C.I.  Patente  Passaporto  Perm. Sogg.  
Num. di Identità\* \_\_\_\_\_ Num. di Passaporto\* \_\_\_\_\_ Num di Patente\* \_\_\_\_\_  
Ente Mittente \_\_\_\_\_ Data di rilascio documenti \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Numero permesso di soggiorno \* \_\_\_\_\_ Data di scadenza Permesso \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Titolare o legale rappresentante dell'impresa / studio professionale: \_\_\_\_\_  
con Sede Legale in \_\_\_\_\_ Partita IVA \_\_\_\_\_

\* Istruzioni per la compilazione del campo tipo di documento di identità e Codice Fiscale:

- Cittadino Italiano: sono validi Carta d'identità, Passaporto o Patente;
- Cittadino Comunitario: sono validi Carta d'identità Europea o Passaporto (non viene accettata la Patente Europea);
- Cittadino Extracomunitario: è valido esclusivamente il Passaporto insieme al permesso di soggiorno in corso di validità.

**Allegare la copia dei Documenti d'identità al presente modulo**



## RICHIESTA DI SUBENTRO

### IL NUOVO CLIENTE/CESSIONARIO DICHIARA:

**a) di voler mantenere invariata**, qualora possibile, l'offerta commerciale sottoscritta, alle medesime condizioni economiche.

**b) di conoscere ed accettare integralmente le Condizioni Generali di Contratto**, la Carta dei servizi e l'Offerta commerciale di cui l'abbonamento sopra indicato.

In particolare, accetta espressamente:

Ai sensi e per gli effetti degli artt 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto, nonché di conoscere ed approvare specificatamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto: Art. 3.5 (Condizioni Contrattuali Servizi Aggiuntivi); Art. 3.7 (Mancata conclusione del Contratto); Art. 4.3 (Sospensione dei Servizi); Art. 10 (Utilizzo dei Servizi); Art. 12 (Responsabilità per i Servizi); Art. 14.1 (Sospensione Servizi); Art. 15.6 (Sospensione dei Servizi per mancato pagamento); Art. 15.7 (Risoluzione del Contratto per mancato pagamento); Art. 16.4 (Trasferimento del credito residuo); Art. 17 (Traffico Anomalo); Art. 18 (Deposito Cauzionale); Art. 19 (Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto); Art. 20 (Durata del Contratto Fastweb - Recesso); Art. 21 (Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva); Art. 24 (Reclami); Art. 25 (Conciliazioni delle Controversie); Art. 26 (Legge Applicabile - Foro Competente); Art. 27.1 (Cessione del Contratto); Art. 31 (Servizio Internet); Art. 34 (Condizioni di noleggio degli Apparati). Condizioni Generali di Contratto Vendita Apparati: Art. 2.5 (Mancata conclusione del Contratto); Art. 3 (Pagamento); Art. 7 (Deposito cauzionale); Art.8 (Risoluzione); Art. 9 (Recesso); Art. 10 (Legge applicabile-Foro competente).

Firma del Nuovo Cliente/Cessionario \_\_\_\_\_

**c) di scegliere come modalità di pagamento:**

Carta di Credito\*     CartaSi     Visa     Mastercard     Amex     Diners

intestata a (cognome e nome del titolare della carta): \_\_\_\_\_

numero della carta di credito: ..... scadenza (mm/aa) \_\_\_\_/\_\_\_\_

\*Non sono accettate carte di credito elettroniche denominate "electron"

Addebito su Conto Corrente Bancario / Postale

Titolare (\*\*\*) del conto \_\_\_\_\_

Numero del conto \_\_\_\_\_

IBAN: .....

Banca \_\_\_\_\_

Agenzia \_\_\_\_\_

Filiale: .....

ABI: .....

CAB: .....

CIN: .....

### dichiara

di non avere pendenze relativamente ai pagamenti delle fatture Fastweb, e

### chiede ed autorizza

la Società Fastweb a **cedere il suddetto contratto** e la relativa numerazione associata, al Nuovo Cliente/Cessionario

**Allega la documentazione** a comprova dell'operazione intervenuta Visura camerale

**d) di accettare e farsi carico di eventuali inadempienze e/o altri oneri contrattuali del Cliente/Cedente** (es: fatture emesse a carico del Cedente mai pagate; apparati video e non di proprietà Fastweb da restituire in seguito a disdetta del Cedente, etc), nonché del costo previsto per l'operazione di cessione. Il Cedente non è in ogni caso liberato dalle sue obbligazioni verso Fastweb sino al pagamento del secondo conto telefonico inviato al Cessionario. In caso di mancato pagamento da parte del Cessionario, il termine di cui al terzo comma dell'art. 1408 c.c. viene elevato a 4 mesi.

Firma del Nuovo Cliente/Cessionario \_\_\_\_\_

**e) di voler mantenere le attuali Caselle e Domini Mail di posta elettronica.** Il cedente è informato che in virtù della cessione delle Caselle e Domini di posta elettronica il cessionario potrà accedere ai dati presenti nella casella ceduta, si invita dunque a provvedere alla cancellazione dei dati in tempi brevi e comunque non oltre 30 giorni dall'invio della documentazione. In ogni caso Fastweb rimane indenne da ogni responsabilità derivante dalla mancata rimozione delle mail e dall'utilizzo della casella di posta elettronica oggetto della cessione.

**f) il costo di Subentro Euro 20,34 iva inclusa 22%**

Firma del Nuovo Cliente/Cessionario \_\_\_\_\_

**g) Di essere a conoscenza che il Cliente Cedente può cedere al Nuovo Cliente/Cessionario solo l'apparato di tipo FASTGate.** Altri apparati non in comodato d'uso, acquistati da Fastweb o per conto proprio, non potranno essere ceduti e il Nuovo Cliente/Cessionario dovrà richiedere a Fastweb l'acquisto del Modem FASTGate. Costi e modalità di richiesta sono disponibili sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it).

Firma del Nuovo Cliente/Cessionario \_\_\_\_\_

### PRESA VISIONE DI CUI SOPRA

I sottoscritti prendono atto e acconsentono che la cessione del contratto avrà effetto nei loro confronti solo se sarà accettata da Fastweb, la quale manifesterà il proprio consenso con l'invio delle fatture intestate al Cedente/Nuovo Cliente. I servizi oggetto di cessione potranno essere attivati esclusivamente nella precedente sede di erogazione del servizio. Resta inteso che le caselle di posta elettronica del Cedente verranno cessate da Fastweb al momento di accettazione del subentro. Per quanto qui non espressamente indicato, si rimanda la succitato contratto.

Si allegano i seguenti documenti:

- Fotocopia documento d'identità del subentrante
- Codice fiscale del subentrante

Firma del Nuovo Cliente/Cessionario \_\_\_\_\_

N.B: In assenza anche di parte della documentazione sopracitata Fastweb non potrà effettuare nessuna variazione

Letto, firmato e sottoscritto

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma dell'Attuale Cliente/Cedente \_\_\_\_\_

"Il nuovo intestatario usufruirà della stessa offerta commerciale, incluse eventuali promozioni ancora in corso di validità legate all'offerta stessa.

Altri piani di sconto, come ad esempio coupon in partnership con Enel, o promozioni individuali, come Ausili Informatici, non saranno mantenute".

### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

**All'attenzione del Nuovo Cliente/Cessionario:**

**Informativa e Manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali (art. 7, art. 9 e art. 13 del Nuovo Testo Unico sulla privacy D.Lgs. 27 giugno 2003)**

In relazione all'informativa allegata al presente modulo, prendo atto che i dati personali forniti vengano trattati, diffusi e comunicati per lo svolgimento degli adempimenti relativi alle finalità di cui ai punti 1 e 2 dell'informativa.

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma del Nuovo Cliente/Cessionario \_\_\_\_\_

In relazione e per le finalità specificatamente indicate al punto 3 dell'informativa esprimo il mio consenso al trattamento, diffusione e comunicazione, anche a terzi, anche all'estero, dei dati personali forniti, per le finalità e la durata precisate nell'informativa.

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma del Nuovo Cliente/Cessionario \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche, e per quanto lo stesso applicabile, La informiamo che i Suoi dati personali, a noi conferiti e comunque da noi trattati in occasione di rapporti commerciali finalizzati alla presentazione di offerte e/o nella formazione ed esecuzione di rapporti contrattuali ovvero acquisiti in altre forme legittime nell'ambito delle attività delle nostre Società, formano oggetto, da parte di Fastweb S.p.A. (di seguito "Fastweb"), di trattamenti manuali e/o elettronici, nel rispetto di idonee misure di sicurezza e protezione dei dati medesimi, unicamente per le seguenti finalità:

- 1) Finalità connesse all'instaurazione e gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei Servizi; adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, di ausilio finanziario, etc.; gestione amministrativa; adempimento di obblighi contrattuali; attività di profilazione su dati aggregati in base a classi di consumo, avvalendosi dello specifico esonero dal consenso e nel rispetto delle garanzie e delle misure di cui al provvedimento ex art. 17 del D.Lgs. n. 196/2003 del Garante per la protezione dei dati personali "Verifica preliminare relativa al trattamento dei dati personali aggregati della clientela da parte di Fastweb", del 21 gennaio 2010; supporto tecnico, aggiornamento ed informazione tecnica in merito ai servizi e alle funzionalità disponibili sulla rete Fastweb;
- 2) Finalità connesse alla prevenzione e alla tutela del rischio del credito, quali: l'acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione del rapporto contrattuale attraverso la consultazione di archivi che possono contenere informazioni finanziarie che la riguardano e che verranno trattate per il tempo necessario a istruire la pratica; l'esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale e la verifica del rispetto degli anzidetti obblighi, anche al fine di instaurare nuovi rapporti contrattuali; la tutela delle ragioni di credito di Fastweb;
- 3) Ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche; iniziative sociali, culturali, solidaristiche; informazioni commerciali; marketing e referenze; invio da parte di Fastweb di materiale pubblicitario/ informativo/promozionale e di aggiornamenti su iniziative ed offerte delle nostre Società, e/o di Società terze che operano o meno in collaborazione con Fastweb, altresì in relazione a programmi e promozioni, anche on line, volti a premiare i clienti;
- 4) Elaborazione di offerte, perfezionamento, adeguamento e innovazione dei servizi e dei contenuti attraverso la profilazione e le statistiche delle preferenze specifiche e dei dati individuali di consumo del cliente.

I Suoi dati, per lo svolgimento dei trattamenti di cui ai punti 1), 2), 3) e 4), potranno essere comunicati e/o diffusi o comunque trasferiti - anche all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente - alle nostre società controllanti e/o controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita Fastweb (agenti, concessionari, distributori, etc.), ai nostri subfornitori, subappaltatori e/o intermediari finanziari, ove impegnati nell'esecuzione di nostri ordini, alle persone, società, associazioni o Studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza nei confronti delle nostre Società nonché banche, centri elaborazione dati, società di recupero crediti che svolgono attività di informazioni commerciali e relative al credito, a soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi Fastweb.

Il conferimento dei dati per le finalità indicate ai punti 1) e 2) è obbligatorio ed essenziale per la legge e/o al fine dell'esecuzione del contratto e per la fornitura dei Servizi, ad eccezione dei trattamenti per scopi di profilazione di cui al punto 1) per i quali vale il sopra indicato esonero dal consenso. Il consenso è facoltativo per le finalità di cui ai punti 3) e 4). In tale ultimo caso non sussistono pertanto conseguenze in caso di un Suo rifiuto o della revoca del consenso prestato, se non, laddove non altrimenti consentito dalla legge, l'impossibilità di assicurarle una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi e un maggiore adeguamento degli stessi alle Sue esigenze. Le comunicazioni di cui al punto 3) potranno avvenire in modalità tradizionali (es., posta cartacea, telefonate con operatore), automatizzate (es., telefonate senza operatore) e assimilabili (es., fax, e-mail, sms, mms). Lei potrà sempre esercitare il diritto di opposizione, nelle modalità indicate in calce per l'esercizio dei diritti ex art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003. L'opposizione, in assenza di Sua indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Sempre con le modalità indicate in calce, Lei potrà anche precisarci se intenda prestare il consenso solo per le comunicazioni in modalità tradizionali. I dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge, per la difesa, anche in giudizio, degli interessi di Fastweb nonché, qualora Lei abbia prestato il consenso di cui ai punti 3) e 4) che precedono, per le finalità ivi indicate. Il consenso al trattamento dei Suoi dati viene rilasciato solo alla Società o alle Società che Le forniscono o Le forniranno i Servizi da Lei richiesti. Titolare del trattamento dei dati personali è Fastweb S.p.A., Via Caracciolo, 51 - Milano. I Responsabili per i trattamenti della clientela residenziale e affari sono rispettivamente i Direttori delle Business Unit, gli altri Responsabili del trattamento designati da Fastweb sono conoscibili attraverso le indicazioni sul sito, all'indirizzo [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

Lei, in qualità di interessato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. i, del D.Lgs. 196/2003, può esercitare, in qualunque momento, i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, i quali restano impregiudicati anche rispetto all'attività di profilazione descritta nella presente informativa, il cui testo è di seguito riportato, inviando una comunicazione ai seguenti punti di contatto: Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano - Indirizzo mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it) - Fax: 02.4540.11757 - Call Center: 192 193.

#### **Art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)**

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

I diritti previsti dall'art. 7 possono essere esercitati tramite l'invio di una lettera raccomandata, fax o e-mail al responsabile del trattamento dei dati.

**CARTA DEI SERVIZI FASTWEB****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 risponde 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, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/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 si assume 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](http://www.fastweb.it), nella sezione "qualità e carte servizi", sia in fattura.

La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori Fastweb, pubblicata sul sito [www.fastweb.it](http://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 i 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 fissa e mobile e dati). **Cortesìa 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.

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 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 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. Fastweb inoltre fornisce servizi tramite Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in Fibra Ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS") che, in base alla caratteristica della rete disponibile, consentono di raggiungere una velocità di connessione fino a 100Mbit/s in download. 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.

**3. Il Contratto****3.1 Il Contratto**

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

**3.3 Condizioni di recesso****Clienti Residenziali**

Se hai stipulato il Contratto Fastweb fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Fastweb, o nel caso in cui hai stipulato il Contratto a distanza, potrai altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, mediante registrazione vocale tramite Customer Care (Vocal Order), apposito modulo reperibile sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) nella sezione modulistica o altra comunicazione da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui al punto 4.1.3 e secondo le condizioni previste dalla normativa vigente in materia.

**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 4.1.3 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, o cambiando operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo". In ogni caso Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti.

Tali **costi di disattivazione** variano in funzione della tipologia di recesso e del titolo di possesso dell'Apparato utilizzato dal Cliente (noleggio o comodato d'uso gratuito o di proprietà del Cliente). I costi attuali vanno da un minimo di euro 41,48 ad un massimo di euro 86,13. Tutti gli importi indicati sono da considerarsi **IVA inclusa**. I costi di disattivazione potranno variare di anno in anno. Per conoscere i costi aggiornati consulta il sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

**Clienti Partita IVA**

Le condizioni di recesso per i servizi di telecomunicazioni sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto. In ogni caso Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Tali costi di disattivazione variano in funzione della tipologia di recesso e del titolo di possesso dell'Apparato utilizzato dal Cliente (noleggio o comodato d'uso gratuito o di proprietà del Cliente). I costi attuali vanno da un minimo di euro 34,00 ad un massimo di euro 70,60. Tutti gli importi indicati sono da considerarsi **IVA esclusa**. I costi di disattivazione potranno variare di anno in anno. Per conoscere i costi aggiornati consulta il sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it).

**3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali**

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ti saranno comunicate tramite fattura, o e-mail o 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 senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

**3.5 Apparati Fastweb**

In caso di cessazione parziale o totale del contratto, gli apparati (HAG, MODEM, KIT Wi-Fi e Access Point Wi-Fi, tastiera, scheda Wi-Fi per PC) forniti in comodato d'uso o in noleggio dovranno essere restituiti a Fastweb, perfettamente integri, entro 45 giorni dalla disattivazione dei Servizi da parte di Fastweb, salva l'ipotesi di acquisto se consentita dal contratto stesso.

Puoi effettuare la restituzione degli apparati gratuitamente spedendo l'apparato tramite Poste Italiane, utilizzando il codice convenzione che ti verrà inviato tramite e-mail, all'indirizzo di posta elettronica da te segnalato oppure al tuo indirizzo @fastwebnet.it, e tramite sms, alla data di dismissione dei servizi Fastweb. Se non restituisci gli Apparati entro 45 (quarantacinque) 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](http://www.fastweb.it) nella sezione "Trasparenza e Privacy" e/o in MyFASTPage. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione, per la restituzione degli Apparati sarà necessario effettuare una spedizione a mezzo posta al seguente indirizzo:

ITALIA LOGISTICA S.R.L. VIA PISACANE 1, 20068 PESCHIERA BORRONE (MI).

L'importo che ti verrà addebitato sarà compreso tra 10,08 euro e 110,92 euro in base al tipo di apparato a cui si riferisce.

**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:

- uno sconto del 50% del canone del pacchetto Internet Flat per sempre, o in alternativa
- uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Internet Flat per sempre sull'offerta voce e dati

Per i clienti Professionisti:

- uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Internet Flat per sempre sull'offerta voce e dati
- Le informazioni in merito al servizio possono essere richieste direttamente agli operatori del customer care al numero 192.193, inoltre le stesse sono pubblicate anche sul nostro sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) nella sezione "Modulistica e brochure".

**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 24/02/2011 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. Se sei un nuovo abbonato e rispondi "NO" o non riconsegni il modulo allegato alla Proposta di Abbonamento o disponibile su MyFASTPage, i tuoi dati non saranno inseriti. Se hai cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. numero portabilità) e non compili o non riconsegni il modulo, saranno mantenute le scelte da te fatte con il precedente operatore. I tuoi dati potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che non decidi di iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" per dire no alle telefonate promozionali. Cinque sono i modi per iscriversi a questo Registro:

- Per raccomandata, scrivendo a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO - CASSELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it)
- Tramite il numero verde: 800.265.265

- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it>

In qualsiasi momento hai la facoltà di richiedere la pubblicazione o di modificare i tuoi dati attraverso il form on line presente nella sezione "Abbonamento - Dati Elenco Telefonico" della MyFASTPage. Fastweb invierà l'elenco telefonico cartaceo ed addebiterà in fattura un importo per la consegna degli elenchi telefonici cartacei. Potrai richiedere di non ricevere gli elenchi telefonici tramite la MyFASTPage dal portale [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it).

**4.3 Privacy**

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano (di cui FASTWEB è " Titolare") tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

- Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano
- Indirizzo mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it)
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192.193 per Residenziali e Partita IVA.

**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 894, 895, 899, 709, nonché le numerazioni in decade 4 di altri operatori, 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 MyFASTPage). Per i clienti Residenziali, il blocco permanente è già attivo al momento dell'attivazione del servizio Fastweb, mentre per i clienti Partita IVA deve essere richiesto espressamente dal cliente stesso. 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 Partita IVA) o al numero 192.194 per i clienti Azienda. Il blocco agisce sul paniere di numerazioni consultabili su MyFASTPage

• **Blocco selettivo a PIN:** potrai bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFASTPage;

• **Per i clienti Residenziali e Partita IVA** tramite MyFASTPage o in alternativa sarà sempre a disposizione il servizio di assistenza clienti (192.193).

**4.4.1 MyFASTPage**

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, ricevere 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 al WI-FI ed agli altri 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. È inoltre disponibile l'area ASSISTENTE ONLINE tramite la quale potrai inviare reclami o richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto. 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 Infoconsumi**

Fastweb mette a tua disposizione (abbonamenti Residenziali e Partita IVA) un servizio di Infoconsumi disponibile su MyFASTPage e tramite la numerazione 4046 dove è possibile verificare il traffico residuo in tempo reale per le offerte prepagate e per i plafond con traffico incluso con un aggiornamento alle 24 ore precedenti oltre ai dati sul traffico effettuato dall'ultima fattura emessa.

**4.6 Fatturazione e modalità di pagamento**

I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. Per i clienti Residenziali la fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal cliente, eliminando in tal modo i costi di spedizione. La

fattura è, inoltre, disponibile su MyFASTPage con i dettagli del traffico effettuato. Il cliente potrà richiedere comunque l'invio della fattura in formato cartaceo, solo dopo l'attivazione del servizio. La fattura cartacea è inviata con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio relativo. Potrai richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta cartacea, comunemente consultabili su MyFASTPage e pagare le fatture tramite Carta di Credito o 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 intimitazione 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.

#### 4.7 Acquisto servizi aggiuntivi

Puoi integrare il tuo abbonamento in qualunque momento con ulteriori servizi acquistabili tramite MyFASTPage e/o customer care.

#### 4.8 Cambio piano tariffario

Per gli abbonamenti Residenziali puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di 25,00 euro IVA inclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo, direttamente da MyFASTPage o contattando il call center.

Per gli abbonamenti Partita IVA puoi in qualsiasi momento, con una spesa una tantum di 25,00 euro IVA esclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo contattando il call center.

#### 4.9 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 adempite 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 4.7.

#### 4.10 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.

#### 4.11 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.

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/conciliazioni-paritetiche](http://www.fastweb.it/conciliazioni-paritetiche).

#### 4.12 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 24,00 euro IVA inclusa.

#### 4.13 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'adeguata 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 dei tuoi reclami, attraverso l'assegnazione di un codice reclamo. 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., o tramite la MyFASTPage "Area Assistenza" ai seguenti numeri/indirizzi:

- Fastweb Servizio Clienti Residenziali e P.IVA - 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 e numeri mobili Fastweb)
- MyFASTPage: area "Assistenza"

Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicarti poi l'esito della suddetta valutazione entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

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 comunque una comunicazione scritta.

#### 5. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

##### 5.1 Tempo di attivazione del Servizio

- Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia Fibra e DSL

Fastweb si impegna ad attivare il servizio concordando con te 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 tua abitazione o sede. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di **60 giorni** che decorrono dalla conclusione del contratto.

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 5.3. Se i ritardi sono a te imputabili, a terzi o a cause di forza maggiore Fastweb si impegna 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 nella tabella al punto 5.3.

##### 5.2 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 lavoreremo comunque per 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.

##### 5.3 Indennizzi

- Servizi di telecomunicazioni

Potrà richiedere a Fastweb un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da clienti Partita IVA, 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 contempererà le richieste dell'abbonato con quanto previsto sul tema dalle Condizioni Generali di Contratto. 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. 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](http://www.fastweb.it) e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

#### • Qualità del servizio Internet

Per i clienti Residenziali e Professionisti, Fastweb fornisce il servizio di connessione ad Internet a banda larga tramite Fibra Ottica (fino a 100 mega in download) o tecnologia ADSL (fino a 20 mega in download in base alla centrale sulla quale è attestata la tua linea).

In conformità a quanto previsto nell'Allegato 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", Fastweb ha pubblicato sul proprio sito internet, nella sezione dedicata alla velocità del servizio internet, una tabella con indicato il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte Jet, SuperJet e Joy ed i valori rilevati dall'AGCOM per le singole regioni, oltre ad un aggregato nazionale.

Per verificare la qualità della tua linea segui le istruzioni indicate sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) e accedi alla tua MyFASTPage nella sezione "Velocità Linea" per conoscere le caratteristiche della tua linea, o chiama il servizio clienti Fastweb.

In allegato sono riportati i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2014.

#### OBIETTIVI 2015

##### TELEFONIA VOCALE FISSA (DELIBERA N. 254/04/CSP)

##### 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.

**Percentuale 95% del tempo di fornitura:** 23 gg.

**Percentuale 99% del tempo di fornitura:** 31 gg.

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 26% (annuale)

##### TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** 20 ore

**Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** 36 ore

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" 80 s

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) 65 s

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore. Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 40%

##### 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 2.20%

##### 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%

##### 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

**-Percentuale 95% del tempo di fornitura:** 12 gg.

**-Percentuale 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 10% (annuale)

##### 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.

**Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** 2 ore

**Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** 4 ore

##### ACCESSO AD INTERNET DA POST AZIONE 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.

##### • Servizi su Fibra Ottica:

Percentuali del tempo di attivazione del servizio 95% 28 gg.

99% 45 gg.

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente (60 gg): 99,2%

##### • Servizi su ADSL:

Percentuali del tempo di attivazione del servizio 95% 49 gg.

99% 55 gg.

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 26% (annuale)

##### TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** 20 ore

**Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** 36 ore

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" 80 s

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) 65 s

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 40%

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 2.20%

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO GRANDI AZIENDE

### Articolo 1 - Definizioni

I termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa:

**"Apparato"**: gli apparati, i terminali ed i dispositivi necessari forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso o locazione ("Apparati Fastweb") o a titolo di compravendita o di proprietà del Cliente ("Apparati del Cliente") per consentire la fruizione dei Servizi;

**"Cliente"**: l'azienda che richiede l'attivazione e la fornitura del Servizio;

**"Condizioni Generali"**: le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi;

**"Contratto"**: la Richiesta accettata da Fastweb unitamente all'Offerta Commerciale alle Condizioni Generali di Contratto, agli SLA e ad ogni altro allegato che ne costituiscono parte integrante ed essenziale;

**"Fastweb"**: Fastweb S.p.A., con sede in Milano, Via Caracciolo, 51, società a suo unico e soggetto all'attività di coordinamento e di direzione della società Swisscom AG, operatore di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs 259/2003;

**"Offerta Commerciale"**: il documento predisposto da Fastweb nel quale vengono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e di fornitura alle quali lo stesso viene prestato, nonché le informazioni presenti sul portale [www.grandaziende.fastweb.it](http://www.grandaziende.fastweb.it);

**"Rete o Rete Fastweb"**: la rete di telecomunicazioni di Fastweb attraverso la quale sono erogati i Servizi;

**"Richiesta"**: la lettera del Cliente con cui richiede a Fastweb la fornitura dei Servizi;

**"Servizi"**: i servizi di telecomunicazioni prestati da Fastweb (a titolo esemplificativo, dati, fonia ecc) sia mediante la rete in fibra ottica, sia con tecnologie xDSL, specificatamente indicati nella Richiesta e nell'Offerta Commerciale;

**"Servizio Clienti"**: il servizio di assistenza prestato da Fastweb al Cliente;

**"Service Level Agreement" o "SLA"**: il documento nel quale sono definiti i livelli ai quali vengono erogati i Servizi da parte di Fastweb.

### Articolo 2 - Oggetto

2.1 Fastweb fornirà al Cliente i Servizi a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nell'Offerta Commerciale. I Servizi verranno erogati alle condizioni previste dal Contratto, nel rispetto dei livelli di servizio indicati nel Service Level Agreement ed in conformità alla normativa vigente.

### Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente richiederà i Servizi tramite consegna della Richiesta a Fastweb. Tale consegna varrà come proposta di conclusione del Contratto.

3.2 Fastweb effettuerà un'analisi di fattibilità tecnica in merito alla fornitura dei Servizi richiesti dal Cliente, il cui esito positivo è requisito necessario per la conclusione del Contratto.

3.3 In seguito all'esito positivo delle verifiche tecniche di cui all'articolo 3.2 che precede, il Contratto si intenderà concluso:

- nel momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione scritta della Richiesta da parte di Fastweb; o
- in mancanza di accettazione espressa di cui al punto a), nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb.

3.4 Fastweb potrà valutare di non concludere il Contratto nel caso sussistano motivi amministrativi, tecnici e/o organizzativi, che impediscano o rallentino l'attivazione dei Servizi. In tal caso, Fastweb fornirà indicazioni dei suddetti motivi.

### Articolo 4 - Attivazione dei Servizi ed Installazione degli Apparati

4.1 I Servizi saranno attivati da Fastweb nei termini previsti nella Richiesta e/o nell'Offerta Commerciale ed, in caso di mancata indicazione, entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dall'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche di cui all'art.3.2.

4.2 All'attivazione dei Servizi, Fastweb consegnerà al Cliente gli Apparati, a titolo di comodato d'uso gratuito, di locazione o in compravendita secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale ed in conformità alle condizioni previste nel Contratto.

4.3 Fastweb provvederà all'installazione, alla configurazione e gestione degli Apparati secondo le condizioni indicate nel Contratto.

4.4 Il Cliente che vorrà provvedere direttamente alla configurazione ed alla gestione degli Apparati del Cliente necessari per la fruizione dei Servizi dovrà essere preventivamente autorizzato da Fastweb. In tal caso, il Cliente dovrà attenersi alle istruzioni d'uso impartite da Fastweb volte a garantire la compatibilità degli Apparati con la corretta funzionalità dei Servizi.

4.5 Fastweb fornirà al Cliente un servizio di assistenza tramite il proprio Servizio Clienti nel rispetto dei livelli di servizio specificatamente previsti dagli SLA per ciascuna tipologia di Servizio.

4.6 Fastweb avrà il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Fastweb o degli Apparati del Cliente sui quali abbia ricevuto l'incarico di fornire un servizio di assistenza.

### Articolo 5 - Utilizzo dei Servizi e degli Apparati

5.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi ed osservando le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da Fastweb. I Servizi e gli Apparati dovranno essere utilizzati per i propri scopi professionali secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli detti, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico. Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

5.2 Per la fruizione dei Servizi saranno impiegati Apparati di Fastweb o Apparati del Cliente omologati, conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.

5.3 Qualora gli Apparati del Cliente danneggino l'integrità della Rete e/o disturbino il funzionamento dei Servizi, Fastweb potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati saranno disconnessi dal punto terminale della Rete Fastweb. In tal caso, Fastweb informerà il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

5.4 Il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo dei Servizi e degli Apparati da parte dei propri dipendenti e da terzi in genere e non potrà rivendere i Servizi a terzi, nemmeno parzialmente, senza espressa autorizzazione scritta da Fastweb.

### Articolo 6 - Manutenzione dei Servizi

6.1 Gli interventi di manutenzione programmata verranno effettuati in orari notturni, ove possibile, ed in ogni caso, con modalità tali da minimizzare i disagi al Cliente. Tali interventi verranno comunicati da Fastweb al Cliente almeno 5 (cinque) giorni prima della data fissata per l'intervento e potranno comportare la sospensione della fornitura dei Servizi.

6.2 Fermo quanto previsto dall'art. 6.1 che precede, Fastweb potrà sospendere la fornitura dei Servizi, senza preavviso e per il periodo strettamente necessario, nei casi di guasti alla Rete e/o agli Apparati.

### Articolo 7 - Portabilità della numerazione telefonica

7.1 Il Cliente che vorrà mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia dovrà chiedere a Fastweb l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"). La domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Fastweb unitamente alla Richiesta.

7.2 Il servizio di SPP sarà attivato da Fastweb di regola entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di attivazione dei Servizi.

7.3 L'attivazione del servizio di SPP sarà, in base alla vigente normativa, subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del Servizio. Tale interruzione potrà essere effettuata dal Cliente tramite Fastweb che provvederà, dietro mandato del Cliente, ad inviare all'ope-

ratore predefinito idonea comunicazione.

### Articolo 8 - Richiesta di variazioni dei Servizi

8.1 Il Cliente potrà richiedere a Fastweb integrazioni, cambi tecnologia o variazioni relative ai Servizi, a mezzo posta o e-mail agli indirizzi di cui all'art.11.3.

8.2 Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili e se compatibili con i Servizi offerti. Le variazioni verranno eseguite da Fastweb nei tempi tecnici strettamente necessari e con l'applicazione dei costi previsti nel Contratto.

8.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere effettuata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento previsti dal Contratto.

### Articolo 9 - Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale

9.1 I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Fastweb e/o di terzi.

9.2 Fastweb è titolare del Software della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale") forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o trasmissione, in qualunque forma e con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del Servizio, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo, e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

9.3 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Fastweb, e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi stessi. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di Fastweb o di cui Fastweb sia licenziataria, non autorizzata da Fastweb stessa.

### Articolo 10 - Responsabilità

10.1 Salvo le ipotesi inderogabili di legge, Fastweb sarà responsabile del danno causato per inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente ai danni diretti; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali, perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari, nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale.

10.2 Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che Fastweb non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al Canone annuale relativo al Servizio gravato dal danno. Per i Servizi con durata inferiore all'annualità, la responsabilità di Fastweb sarà limitata al valore complessivo del Canone dovuto dal Cliente.

10.3 Fastweb non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi in conseguenza di interruzioni, malfunzionamenti, sospensioni o ritardi dei Servizi causati da fatti imputabili al Cliente o a terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore. In particolare, Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio e/o sugli Apparati effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da Fastweb e/o conseguenti a malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparati del Cliente e/o relativi al contenuto delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi ed alle modalità di trasmissione delle stesse da parte del Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.

### Articolo 11 - Servizio Clienti - Comunicazioni a Fastweb

11.1 Fastweb metterà a disposizione del Cliente il numero telefonico 02/4540.0123, attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 19.00, al quale il Cliente potrà rivolgersi per ricevere informazioni ed assistenza.

11.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto potranno essere inviate tramite raccomandata a/r o e-mail, salvo specifica indicazione. La ricezione è comprovata, in caso di raccomandata a/r dalla ricevuta di ritorno, mentre nel caso di e-mail dall'avvenuta consegna.

11.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb ed inviate tramite raccomandata a/r dovranno pervenire a: Fastweb - Servizio Clienti Grandi Aziende, Via Caracciolo 51, 20155 Milano. Salvo diversa indicazione nel Contratto, le comunicazioni potranno effettuarsi via e-mail all'indirizzo [servizioclienti.grandaziende@fastweb.it](mailto:servizioclienti.grandaziende@fastweb.it).

### Articolo 12 - Dati personali del Cliente - Elenco Abbonati - Comunicazioni al Cliente

12.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a Fastweb i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento ed un'indirizzo e-mail per eventuali contatti da parte di Fastweb. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Fastweb agli indirizzi di cui all'articolo 11.3 che precede.

12.2 I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni.

12.3 Il Cliente potrà richiedere, mediante la compilazione di un apposito modulo fornito da Fastweb, la pubblicazione dei propri dati sugli elenchi telefonici diffusi in formato cartaceo o elettronico, ed anche a mezzo Internet. Il Cliente potrà altresì specificare il suo consenso alla pubblicazione per ogni singola numerazione ed in merito alle informazioni che desidera rendere visibili sugli elenchi.

12.4 Tutte le comunicazioni di Fastweb inviate all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica del Cliente, indicato nella Richiesta, nell'Offerta Commerciale o reso noto a Fastweb successivamente, si reputeranno conosciute dal Cliente.

### Articolo 13 - Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti

13.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi sarà effettuato dal Cliente entro i termini indicati nell'Offerta Commerciale ed, in mancanza, entro 30 (trenta) giorni data fattura. Salvo diversa periodicità prevista dall'Offerta Commerciale, le fatture saranno inviate al Cliente con cadenza bimestrale. A tutti gli importi dovuti sarà applicata l'IVA di legge, oltre l'eventuale imposta di bollo. Le fatture verranno emesse in formato Pdf o in altri formati elettronici secondo quanto indicato nel portale [grandaziende.fastweb.it](http://www.grandaziende.fastweb.it), ove saranno disponibili anche i relativi dettagli di traffico.

13.2 Le condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale si riferiscono ai Servizi in essa indicati ed escludono gli eventuali costi aggiuntivi relativi all'adeguamento di infrastrutture, dei locali e/o di apparati di proprietà del Cliente.

13.3 I corrispettivi periodici (di seguito "Importi Mensili" o "Canoni"), saranno fatturati anticipatamente rispetto all'utilizzo dei Servizi. Per i corrispettivi a consumo la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.

13.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con addebito in conto corrente o mediante bonifico.

13.5 Nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dal termine indicato nell'Offerta Commerciale o, in mancanza, dal termine indicato nell'articolo 13.1, il Cliente dovrà corrispondere a Fastweb, senza necessità d'intimazione o messa in mora, interessi di mora ad un tasso pari all'Euribor a tre mesi maggiorato di tre punti percentuali, fino alla data di pagamento; la misura del tasso applicato non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n.108 s.m.i.

13.6 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al punto precedente, Fastweb avrà il diritto di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi previa comunicazione al Cliente.

13.7 Qualora il Cliente non dovesse provvedere al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, disposta ai sensi del paragrafo precedente, Fastweb potrà considerare risolto il Contratto ai sensi dell'art.1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.

13.8 Eventuali reclami in merito agli importi fatturati, dovranno essere inoltrati a Fastweb nelle forme e nei termini previsti dall'art. 20.1. In assenza di tempestivo reclamo e comunque

entro i termini previsti dall'art. 20.1, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza. Fastweb potrà richiedere il pagamento dell'intera fattura entro i termini previsti, nel caso di presentazione di ripetuti reclami strumentali da parte del Cliente o nei casi di sospetta frode. In tali casi, eventuali importi che risultassero come non dovuti dal Cliente, saranno prontamente restituiti da Fastweb.

#### Articolo 14 - Agevolazioni Editoria

- 14.1 In forza di quanto disposto dall'art.28 della Legge 416/81 e s.m.i., le imprese editrici che abbiano fatto richiesta e/o abbiano ottenuto l'iscrizione al ROC (ex Registro Nazionale della Stampa), che abbiano conseguito ricavi dall'attività di pubblicazione e che pubblicino almeno 9 numeri all'anno con un minimo di 3/4 di uscite effettive rispetto alla periodicità dichiarata (per i quotidiani 270, per i settimanali 39, per i quindicinali 18 e per i mensili 9), potranno richiedere l'ammissione alle agevolazioni editoria.
- 14.2 La richiesta per l'applicazione delle agevolazioni editoria dovrà essere presentata dal Cliente impresa editrice a Fastweb, mediante l'invio di un fax al numero 02/4545.3848 o un'email all'indirizzo AFC.agevolazionieditoria@fastweb.it. Fastweb invierà al Cliente un elenco dei documenti necessari ai fini dell'agevolazione; tali documenti dovranno essere debitamente compilati e sottoscritti dal legale rappresentante del Cliente su carta intestata e con applicazione del bollo richiesto dalla normativa vigente in materia e recapitati in originale a Fastweb al seguente indirizzo: UFFICIO EDITORIA Fastweb SPA- Via Caracciolo 51, 20155 - Milano.
- 14.3 Le agevolazioni saranno accordate in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente. Fastweb applicherà l'agevolazione prevista mediante nota di credito (successivamente alla prima fatturazione utile) decorso un mese dalla data della documentazione redatta ai sensi dell'art. 14.2.
- 14.4 In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, le agevolazioni editoria verranno applicate esclusivamente ai corrispettivi previsti per i Servizi Voce e VPN qualificabili come canoni e traffico. La riduzione sui servizi agevolabili potrà essere pari ad un massimo del 50% in forza di quanto previsto dalla normativa e verrà ricalcolata annualmente in funzione delle variazioni delle condizioni di ammissibilità del Cliente.
- 14.5 Per il mantenimento delle agevolazioni il Cliente dovrà, entro il 28 febbraio di ciascun anno successivo a quello di applicazione delle agevolazioni, fornire tutta la documentazione necessaria al fine di comprovare la sussistenza dei requisiti inizialmente richiesti per l'ammissione alle agevolazioni. Il Cliente dovrà altresì informare Fastweb di qualunque variazione intercorsa durante l'anno rispetto alle dichiarazioni precedentemente fatte. Resta inteso che la mancata comunicazione all'Autorità per le Comunicazioni ed a Fastweb di qualsiasi variazione che comporti la perdita del diritto alle agevolazioni, e/o qualora in seguito al controllo ministeriale le dichiarazioni non rientrino nei parametri richiesti ai fini dell'applicazione delle agevolazioni editoria o la documentazione non fosse ritenuta sufficiente ai fini della concessione e/o al mantenimento delle agevolazioni e/o non siano rispettati i requisiti e le condizioni previste dalla normativa vigente in materia, Fastweb si riserva il diritto di ri-addebitare all'impresa editrice tutte le somme indebitamente concesse a titolo di agevolazioni editoria.

#### Articolo 15 - Traffico anomalo

- 15.1 Nel caso in cui si siano rilevati volumi di traffico anomalo rispetto al consumo medio del Cliente, Fastweb si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente i Servizi, in tutto o in parte, previo avviso telefonico o mediante sms, e di inviare una fattura anticipata. Le stesse misure potranno essere adottate da Fastweb anche nei confronti di nuovi Clienti, qualora venissero rilevati volumi di traffico anomali rispetto alle previsioni di utilizzo dei Servizi.
- 15.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del punto precedente, qualora il Cliente confermasse che il traffico anomalo è stato dallo stesso generato, i Servizi saranno riattivati da Fastweb previo pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi per il traffico rilevato. Nei casi in cui il Cliente disconoscesse il traffico rilevato, Fastweb effettuerà i necessari accertamenti. Qualora da tali verifiche risultasse che il traffico anomalo rilevato non fosse generato da cause imputabili a Fastweb, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei relativi corrispettivi ai fini della riattivazione dei Servizi. Fastweb potrà, in ogni caso, richiedere la prestazione di idonee garanzie secondo quanto previsto dall'articolo che segue.

#### Articolo 16 - Deposito cauzionale - Fideiussione

- 16.1 Il Cliente verserà, su richiesta motivata di Fastweb, un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e dell'Apparato fornito. Fastweb si riserva la facoltà di richiedere, in alternativa al deposito cauzionale, una fideiussione a prima richiesta rilasciata da primario Istituto di Credito.
- 16.2 Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1461 c.c., qualora il Cliente non presti le garanzie idonee richieste da Fastweb e previste dall'articolo 16.1, nei casi in cui le condizioni patrimoniali del Cliente fossero divenute tali da porre in evidente pericolo l'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto, Fastweb potrà sospendere i Servizi previo avviso. I Servizi verranno riattivati in seguito alla prestazione della garanzia richiesta da Fastweb. Il mancato rilascio delle garanzie richieste comporterà il perdurare della sospensione dei Servizi sino alla risoluzione del Contratto.
- 16.3 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Fastweb potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale ovvero escutere la fideiussione costituita.
- 16.4 Fastweb provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino integralmente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso.

#### Articolo 17 - Durata del Contratto - Recesso

- 17.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima garantita indicata nella Richiesta e/o nell'Offerta Commerciale. Il Contratto si rinnoverà per lo stesso periodo, salvo comunicazione di recesso inviata mediante raccomandata a/r con un preavviso di 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza. In mancanza dell'indicazione di una durata minima si applica la disposizione dell'art.17.2 che segue.
- 17.2 Salvo diversa indicazione nella Richiesta e/o nell'Offerta Commerciale, 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 annuale.
- 17.3 Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua naturale scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art.1373, 3° comma, c.c., un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla naturale scadenza del medesimo Contratto.
- 17.4 Qualora il recesso dal Contratto riguardi soltanto alcuni dei Servizi attivati, il Contratto, ove possibile, resterà in vigore per i restanti Servizi.
- 17.5 Fastweb potrà recedere liberamente dal Contratto, senza onere alcuno, nel caso in cui l'altra Parte sia sottoposta a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale o nel caso sia iscritta nel registro dei protesti.

#### Articolo 18 - Risoluzione del Contratto

- 18.1 Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art.1456 c.c., nel caso in cui il Cliente sia inadempiente:
  - a) alle obbligazioni stabilite dagli artt. 5.1, 5.2, 5.4 in merito all'utilizzo dei Servizi e degli Apparat;
    - b) alle obbligazioni stabilite dall'art. 9.1, 9.2 e 9.3 in merito al rispetto dei diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di Fastweb;
    - c) all'obbligazione del pagamento dei corrispettivi di cui all'art.13;
    - d) all'obbligazione di costituzione delle garanzie di cui all'art. 16.1 e 16.2;
    - e) all'obbligazione prevista dall'articolo 19.5 in merito al rispetto del Codice Etico e del Modello 231;

- f) all'obbligazione prevista dall'articolo 19.6 in merito alla riservatezza;
- g) alle obbligazioni imposte dalla normativa sulla sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro prevista dall'art. 21;
- h) all'obbligazione prevista dall'articolo 23.2 in merito all'utilizzo degli Apparat ricevuti a titolo di comodato d'uso gratuito o in locazione;
- i) all'obbligazione prevista dall'articolo 24.2 e 24.3 in merito al pagamento degli Apparat acquistati.
- 18.2 In ogni caso, la cessazione del Contratto, per qualsiasi motivo, non farà venire meno l'obbligo del Cliente:
  - a) di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato per i Servizi prestati fino a tale data;
  - b) di restituire immediatamente gli Apparat di Fastweb.

#### Articolo 19 - Disposizioni varie

- 19.1 Salvo quanto diversamente previsto dal Contratto, ogni modifica e/o integrazione dello stesso dovrà essere effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le Parti.
- 19.2 Il Cliente, ai sensi dell'art.1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere il Contratto a terzi che presentino caratteristiche di affidabilità, nell'esecuzione del Contratto, non inferiori a quelle possedute da Fastweb.
- 19.3 Fastweb avrà facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.
- 19.4 Il Cliente farà tutto quanto necessario per consentire a Fastweb la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. In particolare, il Cliente garantirà l'accesso negli immobili di sua proprietà al personale autorizzato da Fastweb, affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla Rete e/o sugli Apparat.
- 19.5 Il Cliente prende atto che Fastweb ha adottato un proprio codice etico (di seguito "Codice Etico") ed un modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito "Modello 231") in conformità ai principi ed alle linee guida previste dal Decreto Legislativo 231 del 2001. Tale adozione ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto decreto e di evitare l'applicazione delle relative sanzioni. Il Cliente garantirà il rispetto dei principi e delle norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 adottati da Fastweb e disponibili sul sito www.Fastweb.it.
- 19.6 Il Cliente e Fastweb manterranno confidenziale e riservato il contenuto dell'Offerta Commerciale, nonché le informazioni tecniche e commerciali scambiate tra le stesse e legate al rapporto contrattuale e non divulgheranno in alcun modo tali informazioni a terzi.

#### Articolo 20 - Reclami

- 20.1 Il Cliente potrà inviare a Fastweb eventuali reclami con qualunque mezzo, ma dovrà darne successiva conferma a mezzo telefax o lettera raccomandata a/r. I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati e confermati entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 20.2 Fastweb esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta al Cliente nel minor tempo possibile, ed in ogni caso, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Fastweb, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

#### Articolo 21 - Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

- 21.1 Le attività oggetto del presente Contratto saranno eseguite in conformità ai requisiti, in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, previsti dalla normativa vigente.
- 21.2 In conformità alle previsioni del D.Lgs. 81/2008 ed eventuali s.m.i. (di seguito anche "Decreto") ed ove applicabile in funzione di quanto oggetto del Contratto, il Cliente - committente adempirà a quanto previsto dall'Art. 26 del Decreto; conseguentemente, il Cliente fornirà a Fastweb le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui quest'ultima dovrà operare, informazioni sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dal Cliente in relazione alla propria attività, emetterà la dichiarazione sull'esistenza o meno di rischi di interferenza, e ove necessario, preparerà e consegnerà il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze.

#### Articolo 22 - Legge applicabile - Conciliazione delle controversie - Foro competente

- 22.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
- 22.2 Ferma ogni disposizione valida in materia ed emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto, sussisterà la giurisdizione italiana e sarà competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria del Foro di Milano.

#### Articolo 23 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparat

- 23.1 Gli Apparat potranno essere forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione saranno disciplinati da quanto di seguito previsto, dalle condizioni indicate nell'Offerta Commerciale e dalla disciplina rispettivamente prevista dagli artt. 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.
- 23.2 Il Cliente provvederà alla custodia degli Apparat Fastweb con la dovuta diligenza, non potrà cederli a terzi e non potrà rimuoverli, sostituirli e/o manometterli in alcun modo. Il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo che i propri dipendenti o terzi in genere faranno degli Apparat Fastweb.
- 23.3 I corrispettivi dovuti dal Cliente per la locazione saranno pagati a Fastweb nei termini e con le modalità previste nell'Offerta Commerciale.
- 23.4 Il comodato d'uso e/o la locazione saranno strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Fastweb. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Fastweb si riferisce, qualunque ne sia la causa, determinerà perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituire il relativo Apparato Fastweb perfettamente integro.
- 23.5 Il Cliente sarà responsabile per smarrimento, furto o manomissione degli Apparat Fastweb e sarà, in tal caso, tenuto a darne immediata comunicazione a Fastweb in qualunque modo. Tale comunicazione verrà confermata dal Cliente entro 7 (sette) giorni con raccomandata a/r corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

#### Articolo 24 - Condizioni di vendita degli Apparat

- 24.1 Nei casi indicati dall'Offerta Commerciale, gli Apparat potranno essere acquistati dal Cliente alle condizioni qui di seguito previste oltre a quelle espressamente indicate nell'Offerta Commerciale. Fastweb fungerà, in tal caso, da distributore, mentre il produttore sarà la società importatrice/produttrice degli Apparat, diversa da Fastweb, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparat stessi.
- 24.2 Il pagamento del prezzo degli Apparat avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nell'Offerta Commerciale. Nel caso di pagamento del prezzo dell'Apparato in un'unica soluzione, questo verrà addebitato al Cliente nella prima fattura emessa da Fastweb in seguito all'installazione dell'Apparato. In caso di pagamento rateale del prezzo i relativi importi verranno addebitati bimestralmente nella fattura del Cliente con le modalità e i termini di cui all'art.13 che precede.
- 24.3 Fermo restando quanto disposto dall'art.17.3, il Cliente che sceglierà la modalità di pagamento rateale e recederà dal Contratto prima che siano state pagate tutte le rate previste, sarà tenuto a corrispondere a Fastweb in un'unica soluzione, l'importo delle rate non ancora scadute per l'acquisto dell'Apparato. Il Cliente prende altresì atto che, nel caso di mancata corresponsione anche di un solo importo nei termini indicati nella fattura, Fastweb avrà il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparat. In tal caso, Fastweb avrà inoltre la facoltà di applicare al Cliente una penale pari al 20% del prezzo di vendita dell'Apparato (IVA esclusa).