

Richiesta di subentro offerta famiglie

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 OFFERTA FAMIGLIE

DATI ABBONAMENTO



Numero telefonico _____

Linea attiva in _____

Via _____ CAP _____

Contratto telefonico sottoscritto in data ____ / ____ / ____ relativo al Cliente: _____

DATI CLIENTE / CEDENTE



NOME COGNOME _____

Codice Fiscale _____

Codice Cliente _____ CODICE PRESENTE IN FATTURA NELLA SEZIONE DATI

Telefono Fisso _____ Cellulare _____

Nato/a A _____ il ____ / ____ / ____

Residente in _____ Via _____ Prov _____ CAP _____

E-mail _____ @ _____ Linea attiva in _____ Prov _____ CAP _____

DATI

MARCO ROSSI

Codice Fiscale

CODICE CLIENTE

Codice di Migrazione

Data sottoscrizione contratto

Numero di Telefono

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. Codice Fiscale _____

Num. di Identità* _____ Num. di Passaporto* _____ Num di Patente* _____

Ente Mittente _____ Data di rilascio documenti ____ / ____ / ____

Numero permesso di soggiorno * _____ Data di scadenza Permesso ____ / ____ / ____

* Compilare il campo inerente al documento d'identità del nuovo cliente che si intende allegare.

Se la nazione del documento è dell'Unione Europea, vengono accettati la carta d'identità europea o il passaporto (non viene accettata la patente europea).

Se la nazione è Extra Europea, può essere accettato esclusivamente il passaporto insieme al permesso di soggiorno.

SCELTA 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 _____

(**) Il Titolare del conto deve necessariamente essere anche l'intestatario del contratto.

RICHIESTA DI SUBENTRO



IL NUOVO CLIENTE/CESSIONARIO DICHIARA:

a) 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 _____

b) 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.

c) Il costo di Subentro Euro 20,34 iva inclusa 22%

Firma dell'Attuale Cliente/Cedente _____

d) 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.

Si allegano i seguenti documenti:

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

Firma dell'Attuale Cliente/Cedente _____

e) Di essere in possesso dell'apparato FASTGate ceduto dal Cliente Cedente. Il Cliente Cedente è a conoscenza che eventuali rate residue resteranno a suo carico.

Firma dell'Attuale Cliente/Cedente _____

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.

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

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 _____ Firma del Nuovo Cliente/Cessionario _____

"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"), e e.BisMedia 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 civili, 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 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, e/o di e.BisMedia altresì in relazione a programmi e promozioni, anche on line, volti a premiare i clienti.
- 4) Realizzazione 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 potranno, per le finalità di cui ai punti 1), 2), 3) e 4) 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 e e.BisMedia (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, a società terze, quali le società indicate nell'ambito delle finalità di cui al punto 3), 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. 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. Relativamente ai dati personali trattati a seguito della sottoscrizione di un abbonamento con e.BisMedia, titolari del trattamento sono rispettivamente: Fastweb ed e.BisMedia, 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 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 - 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 la 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, 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 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). 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. 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 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, dandone comunicazione a Fastweb mediante lettera raccomandata A/R o registrazione vocale tramite Customer Care (Vocal Order), 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 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 agli indirizzi indicati al punto 4.14, 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.

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 4.14 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 (noleggino 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 95,89. 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.

Clienti P.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 (noleggino 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 78,60. 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.

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.

Se sei un Cliente "Residenziale" o un "P.IVA" 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 "Trasparenza, gestione contrattuale e Privacy" e/o in MyFASTPage o contattando il call center. In alternativa puoi restituire le Apparecchiature tramite Poste Italiane, presentando un codice convenzione per la spedizione delle Apparecchiature ad un prezzo agevolato. Le modalità per ottenere il codice di convenzione vengono comunicate da Fastweb tramite sms e/o e-mail. Se non restituisci le Apparecchiature 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 nella sezione "Trasparenza e Privacy" e/o in MyFASTPage. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile consegnare le apparecchiature presso un punto di consegna, ma la restituzione dovrà essere effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo: TELIS SRL VIA STRADALE IVREA, 30 10019 STRAMBINO (TO). L'importo che ti verrà addebitato sarà compreso tra 10,00 euro e 110,00 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% 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.

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 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 ricezioni 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. number portability) e non compili o non ricezioni 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 NONENTANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: 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.

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
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192.193 per Residenziali e P.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, 144, 166, 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 P.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 P.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 P.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 P.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 è possibile ricevere la fattura solo in formato elettronico eliminando in tal modo i costi di spedizione. La fattura è, inoltre, disponibile su MyFASTPage con i dettagli del traffico effettuato. 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 analogia 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 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 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.

4.7 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 a tantum di 35,00 euro IVA inclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo al costo di 10,00 euro IVA inclusa, direttamente da MyFASTPage o contattando il call center. Per gli abbonamenti P.IVA puoi in qualsiasi momento, con una spesa a tantum di 30,00 euro IVA esclusa cambiare il tuo abbonamento con una delle offerte disponibili o modificare il tuo profilo al costo di 15,00 euro IVA esclusa 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 tratta. 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.

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 del tuo reclamo, 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., fax ed e-mail, 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 rete fisse e numeri mobili Fastweb) - Fax: 02/454011077

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 dei Servizi

• 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

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 clienti P.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 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 SUPERJET, JET, 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 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 2014

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.

Percentile 95% del tempo di fornitura: 23 gg.

Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg.

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 26 % (annuale)

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

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

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore

Percentile 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" 70 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) 70 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 45%

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

-Percentile 95% del tempo di fornitura: 12 gg.

-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 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.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 2 ore

Percentile 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:

Percentili 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:

Percentili 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.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore

Percentile 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" 70 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) 70 s

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 45%

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: 2.20%

Fatture contestate

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": l'apparato di Fastweb o, a seconda dei casi di seguito specificati, del Cliente che consente al Cliente la fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo Modem, PC e ulteriori apparati Hardware.

"Carta dei Servizi": i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e Fastweb. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, all'indirizzo www.fastweb.it

"Cliente": la persona fisica che sottoscrive la Proposta e che agisce per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta secondo quanto disposto dall'art. 3.1 lett a) D.Lgs. 205/2006.

"Codice di Trasferimento": è un codice associato all'utenza del Cliente, che viene denominato "Codice di Migrazione" se il servizio è erogato tramite un accesso di Telecom Italia, "Codice di portabilità" se il servizio è erogato tramite un accesso proprietario e "Codice segreto" per i clienti di Telecom Italia;

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

"Contratto": la Proposta sottoscritta dal Cliente unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ed alla Carta dei Servizi, nonché all'Offerta Commerciale in essa richiamata, accettata da Fastweb.

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

"MyFASTPage": portale di comunicazione ed accesso ai Servizi per i Clienti Fastweb.

"Offerta Commerciale": il documento e/o le informazioni indicate nel sito www.fastweb.it ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

"Proposta": la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta dal Cliente con cui quest'ultimo richiede la fornitura dei Servizi.

"Servizi ADSL": i servizi di telecomunicazione prestati da Fastweb con tecnologia ADSL.

"Servizi con tecnologia Fibra": i servizi di telecomunicazione ultraveloci prestati da Fastweb tramite Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in Fibra Ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS") come descritti nelle Offerte Commerciali e all'indirizzo www.fastweb.it/fibra.

"Servizi": l'insieme dei Servizi prestati da Fastweb ed indicati nell'Offerta Commerciale.

Articolo 2 - Oggetto

2.1 Fastweb fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, a fronte del pagamento di un corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi nel rispetto della normativa vigente.

Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente richiederà i Servizi consegnando o inviando la Proposta a Fastweb tramite i canali preposti oppure per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica. La Proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata A/R oppure mediante registrazione vocale della conversazione telefonica, finché il Contratto non sia concluso.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso:

a) nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che Fastweb riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, i messaggi sms, e-mail etc.

b) fermo restando quanto precede, il Contratto si intenderà comunque concluso con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb.

3.3 Fastweb potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Fastweb anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;

b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;

c) se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 14;

d) se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;

e) se sussistano motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.

Articolo 4 - Attivazione e Fornitura dei Servizi

4.1 I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.

4.2 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.

4.3 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi. Per quest'ultimo caso Fastweb rende disponibile al Cliente all'indirizzo www.fastweb.it/modem una lista di Modem compatibili con i Servizi.

4.4 In funzione della tecnologia con cui vengono forniti i Servizi al Cliente e secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, gli Apparati possono essere:

a) forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 21 che segue;

b) acquistati da parte del Cliente da Fastweb o da terzi secondo quanto disposto dall'articolo 22 che segue.

4.5 Fastweb si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Fastweb e di sostituirli, in qualsiasi momento.

4.6 La velocità di accesso alla rete Fastweb tramite tecnologia ADSL indicata nell'Offerta Com-

merciale dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto fornito da altro gestore ed è subordinata ad una verifica tecnica da parte di Fastweb. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito dell'attivazione dei Servizi, che verranno erogati alla velocità tecnicamente consentita.

4.7 La fornitura dei Servizi da parte di Fastweb potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. Fastweb potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati Fastweb.

Articolo 5 - Predisposizione ed installazione degli Apparati

5.1 L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente, potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione degli Apparati necessari e tale installazione potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nell'Offerta Commerciale oppure da parte di Fastweb.

5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1, ove necessaria, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete Fastweb.

5.3 Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrà usufruire di un solo apparecchio telefonico.

5.4 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 3.1, nel momento in cui la procedura di trasferimento del Servizio da altro operatore sia già in una fase avanzata di lavorazione, Fastweb attiverà il Servizio, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica e il mantenimento del numero, salvo che:

a) sussista una diversa indicazione espressa del Cliente di voler rinunciare sia al Servizio che alla numerazione;

b) il comportamento del Cliente impedisca a Fastweb l'attivazione del Servizio. In tal caso, in conseguenza dell'impossibilità tecnica di attivare il Servizio, l'eventuale numerazione acquisita in portabilità dall'operatore di provenienza verrà cessata.

Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura ed all'utilizzo dello stesso.

5.6 Fastweb non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da Fastweb (quali, a mero titolo esemplificativo, la prima presa telefonica in caso di tecnologia ADSL), né sugli Apparati del Cliente.

Articolo 6 - Portabilità della numerazione telefonica

6.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a Fastweb l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato da Fastweb gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Fastweb contestualmente alla Proposta.

6.2 Il servizio di SPP sarà attivato da Fastweb:

a) per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi;

b) per i Servizi con tecnologia Fibra in FTTH e FTTS, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.

6.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.

6.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

6.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Fastweb, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

Articolo 7 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento - Trasloco

7.1 Il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi.

7.2 Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.

7.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.

7.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Fastweb comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

7.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e dovrà pervenire a Fastweb almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi.

7.6 Fastweb addebiterà al Cliente quali costi di gestione per il trasloco euro 71,16 (IVA inclusa). In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e che potrebbe non essere possibile mantenere l'attuale numero telefonico. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

Articolo 8 - Utilizzo dei Servizi

8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati Fastweb in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi.

8.2 Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparati Fastweb o Apparati del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali.

8.3 Qualora gli Apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Fastweb potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati difettosi del Cliente siano disconnessi dal punto terminale di rete; in tal caso, Fastweb informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

- 8.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da Fastweb.
- 8.5 Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, nonché esclusivamente per uso domestico ("Uso Domestico") e, pertanto, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 3.1 lett. a) del D.Lgs. 206/2005. È altresì escluso l'uso pubblico dei Servizi che importa la fruizione degli stessi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico"). Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.
- 8.6 L'utilizzo del Servizio Internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico e/o di leggi o regolamenti.
- 8.7 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo 8, Fastweb potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

Articolo 9 - Responsabilità per i Servizi

- 9.1 In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti ovvero di errore nell'inserimento dei dati del Cliente negli elenchi telefonici per cause imputabili a Fastweb, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.
- 9.2 Fastweb non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete Fastweb. Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fastweb, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparat del Cliente.
- 9.3 Resta inteso che Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

Articolo 10 - Servizio Clienti Fastweb - Comunicazioni Fastweb - Reclami

- 10.1 Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi.
- 10.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R, e-mail o via fax. In caso di raccomandata A/R o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.
- 10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb dovranno pervenire a: Fastweb Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFASTPage, area "Assistenza", o tramite fax al numero 02.4545.5677.
- 10.4 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a Fastweb per iscritto. Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

Articolo 11 - Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

- 11.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a Fastweb i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Fastweb, nonché l'indirizzo e-mail preferito se disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Fastweb con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 10. Resta inteso che Fastweb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti o veritieri.
- 11.2 Tutte le comunicazioni inviate da Fastweb all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a Fastweb successivamente si reputeranno da questi conosciute.

Articolo 12 - Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti Servizi Fastweb

- 12.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.
- 12.2 La fattura verrà inviata in formato cartaceo o elettronico e sarà inoltre disponibile su MyFASTPage con i dettagli del traffico effettuato. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente avrà comunque la facoltà di richiedere l'invio della fattura solo in formato elettronico.
- 12.3 I corrispettivi periodici (Importi Mensili), saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.
- 12.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a Fastweb di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Resta inteso che Fastweb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi della carta di credito non corretti.
- 12.5 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Fastweb, senza necessità d'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.

- 12.6 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, Fastweb avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a Fastweb di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella sezione Assistenza della MyFASTPage.
- 12.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Fastweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.
- 12.8 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto dall'articolo 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'articolo 10.4, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

Articolo 13 - Traffico Anomalo

- 13.1 Nel caso in cui sia/siano rilevato/i:
- traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;
 - consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet, Fastweb si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una fattura anticipata previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.
- 13.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato fatturato da Fastweb ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Fastweb, in relazione al pagamento dei Servizi.

Articolo 14 - Deposito Cauzionale

- 14.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di Fastweb o in caso di pagamento dei corrispettivi tramite bollettino postale ("Anticipo Servizi") un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparat forniti. Fastweb potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.
- 14.2 Fastweb potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto.
- 14.3 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.
- 14.4 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 interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

Articolo 15 - Modifiche del Contratto

- 15.1 Fastweb potrà variare il Contratto per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, nonché aggiornare i corrispettivi per i Servizi. Fastweb potrà altresì modificare il Contratto per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti.
- 15.2 Le modifiche di cui al punto precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.
- 15.3 Fastweb potrà modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, Fastweb adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.
- 15.4 Il Cliente potrà richiedere a Fastweb il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da Fastweb compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

Articolo 16 - Durata del Contratto - Recesso

- 16.1 Il Contratto Fastweb avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti avrà facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali come meglio specificato nelle Offerte Commerciali. Il Cliente non dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Fastweb nel caso in cui richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o qualora passi ad altro operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo". In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, Fastweb avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo per il ristoro dei costi di disattivazione sostenuti. Tali costi variano in funzione della tipologia di collegamento, del tipo di cessazione richiesta e dell'Apparato utilizzato dal Cliente. I costi attuali vanno da un minimo di euro 41,48 ad un massimo di euro 95,89. Per conoscere i dettagli ed i costi aggiornati il Cliente è tenuto a consultare il sito www.fastweb.it Nel caso di recesso anticipato da offerte promozionali Fastweb potrà addebitare altresì gli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale.
- 16.2 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto Fastweb sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Fastweb o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, dandone comunicazione a Fastweb mediante lettera raccomandata A/R o registrazione vocale tramite Customer

Care ai sensi di quanto disposto dagli articoli 64 e seguenti del D.Lgs. 2005 n. 206. Resta comunque salvo il diritto di Fastweb 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, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata A/R entro le 48 ore successive.

- 16.3 In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Fastweb ed, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.
- 16.4 Nel caso di richiesta di portabilità della sola numerazione/i telefonica/che verso altro operatore, che non comporti anche il trasferimento della risorsa di accesso, il recesso dal Contratto determinerà la cessazione del rapporto esistente relativamente al solo servizio oggetto di trasferimento. Tuttavia, nel caso di portabilità di una numerazione telefonica a cui è associato un servizio aggiuntivo (ad esempio, il Fax UM), quest'ultimo sarà disattivato contestualmente al trasferimento del numero telefonico principale al quale è associato. In tal caso, l'Offerta Commerciale per gli altri servizi e/o numerazioni sarà automaticamente rimodulata. Qualora il Cliente intenda esercitare il recesso dal Contratto con Fastweb dovrà richiedere la cessazione per i restanti servizi secondo quanto previsto dall'articolo 16.1.
- 16.5 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l'intenzione di rientrare con il proprio numero telefonico in Telecom Italia, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori. Resta inteso che, al fine di non creare disservizi al Cliente, il Servizio resterà comunque attivo con Fastweb sino al passaggio dello stesso alla gestione del nuovo operatore. Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti, inclusi gli Importi mensili, fino all'effettivo passaggio all'operatore di destinazione. Trascorsi 30 (trenta) giorni, senza che tale operatore abbia provveduto al trasferimento del servizio, Fastweb si riserva il diritto di disattivare in ogni caso i Servizi.
- 16.6 Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o acquistati successivamente con le procedure rese disponibili da Fastweb dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 7. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

Articolo 17 - Risoluzione del Contratto

Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, Fastweb potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno:

- nel caso in cui il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia sottoposto a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparat) art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparat del Cliente), art. 8.4 (Divieto di utilizzo dei Servizi da parte di terzi), art. 8.5 (Uso Domestico, Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet), 19.2 (Codice Etico), art. 21.2 (Utilizzo degli Apparat nella locazione e nel comodato) ed art. 22.4 (Mancato pagamento Apparat).
- nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente e siano trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione.

Articolo 18 - Legge applicabile - Conciliazioni delle Controversie

18.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

18.2 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e Fastweb, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 19 - Disposizioni varie

- 19.1 Salvo quanto diversamente previsto nei presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti. Fastweb ha facoltà di incaricare terzi per la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.
- 19.2 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Fastweb la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna, nei casi previsti, ad accettare la consegna degli Apparat e/o a far accedere negli immobili di sua proprietà, il personale autorizzato da Fastweb affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparat di proprietà di Fastweb.
- 19.3 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 231/2001. 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 si impegna a rispettare i principi e le

norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 adottati da Fastweb e disponibili sul sito www.fastweb.it.

- 19.4 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Fastweb o su eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi, nè riconosce espressi diritti di licenza. Il Contratto non concede al Cliente diritti d'uso di marchi o loghi Fastweb.

Articolo 20 - Servizio di Posta Elettronica

20.1 Il Servizio di Posta elettronica è strettamente collegato al Contratto e consiste nella messa a disposizione, da parte di Fastweb, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale ed alle istruzioni fornite da Fastweb presenti sul sito www.fastweb.it.

Articolo 21 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparat Fastweb

- 21.1 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 sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.
- 21.2 Gli Apparat Fastweb, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Fastweb ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, nè cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparat potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Fastweb.
- 21.3 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono 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, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste in MyFastPage e nella Carta dei Servizi. In caso di mancata restituzione degli Apparat Fastweb entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Fastweb avrà la facoltà di addebitare al Cliente 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. Decorso i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile consegnare gli Apparat presso un punto di consegna, ma la restituzione dovrà essere effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo: TELIS S.r.l., Via Stradale Ivrea, 30, 10019 STRAMBINO (TO).
- 21.4 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparat ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Fastweb. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Fastweb entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.
- Articolo 22 - Condizioni di vendita degli Apparat**
- 22.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparat potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Fastweb alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Offerta Commerciale. Fastweb funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Apparat, diversa da Fastweb, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparat stessi.
- 22.2 Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il contratto di vendita in quanto applicabile.
- 22.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di Fastweb della Proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna degli Apparat. La proprietà degli Apparat con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparat.
- 22.4 Il pagamento del prezzo degli Apparat avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Fastweb di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. Fastweb avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparat in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.
- 22.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Fastweb di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c..
- 22.6 Gli Apparat saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Fastweb. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da Fastweb.
- 22.7 Fastweb garantisce che gli Apparat sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.