

# CARTA DEI SERVIZI

**FASTWEB**  
un passo avanti

# IL CLIENTE PRIMA DI TUTTO

Per noi di Fastweb comprendere l'evoluzione delle esigenze dei clienti per garantire la migliore esperienza è fonte di ispirazione continua.

Per questo abbiamo intrapreso una rivoluzione nel mercato delle telecomunicazioni, all'insegna della totale trasparenza in un mercato fatto di costi nascosti.

La nostra rivoluzione si chiama

## **NIENTECOMEPRIMA**

e la nostra promessa è che non ci fermeremo mai.

Infatti ci impegniamo ad offrirti:

- la migliore connessione Internet senza interruzioni e senza sorprese
- la nostra disponibilità nell'ascoltare sempre i tuoi bisogni e raccogliere i tuoi feedback per migliorare il servizio
- [vantaggi dedicati a te](#) che crescono in base agli anni trascorsi insieme.

Ma ci può capitare ogni tanto di commettere qualche errore... anche questo significa trasparenza.

Per garantirti che i tuoi **DIRITTI** ed i nostri **IMPEGNI** nei tuoi confronti vengano rispettati, abbiamo rafforzato la relazione e la collaborazione con alcune **Associazioni dei Consumatori**.

Per noi di Fastweb è importante fornire i nostri servizi ispirandoci a criteri di fiducia e affidabilità e grazie alla nuova Carta dei Servizi redatta insieme ad alcune **Associazioni di Consumatori, siamo sempre trasparenti anche sui tuoi diritti.**

Se ritieni che i tuoi diritti non siano stati tutelati come previsto dalla nostra Carta dei Servizi, puoi rivolgerti alle Associazioni dei Consumatori che saranno liete di aiutarti.

Di seguito ti raccontiamo gli impegni reciproci e lo facciamo in maniera semplice e trasparente.

Infatti per facilitarti la ricerca delle informazioni, abbiamo suddiviso per fasi la tua esperienza con noi. A partire da quando decidi di abbonarti fino a quando decidi di non rimanere più con noi.

## Struttura e contenuti

1

### **La sottoscrizione** pag.4

Contratto

2

### **L'attivazione** pag.6

FASTGate

3

### **Il mondo Fastweb** pag.8

Conto Fastweb

Modalità di pagamento

Area Clienti MyFastweb

Controllo consumi

Un'attenzione in più

4

### **La chiusura abbonamento** pag.10

5

### **I nostri impegni** pag.11

Servizio clienti

Reclami

Indennizzi

6

### **Come contattarci** pag.13

7

### **Obiettivi di qualità** pag.14



# La sottoscrizione

Puoi richiedere l'attivazione dell'offerta da uno dei canali messi a disposizione. Tu devi solo scegliere quello più adatto alle tue esigenze ed abitudini.

Noi ti forniremo sempre tutte le informazioni e **sarai sempre tu a decidere** quando dare il via all'attivazione, **noi non facciamo nulla senza il tuo consenso**.

Web - Negozio - Telefono - Agente

La gestione della pratica può essere differente a seconda del canale, per esempio se scegli il canale telefonico la sottoscrizione avverrà attraverso una registrazione vocale.

In tutti i casi ti invieremo il riepilogo della Proposta di Abbonamento dell'offerta che hai scelto all'indirizzo e-mail che ci hai indicato. Il documento contiene, oltre ai tuoi dati, la descrizione commerciale, l'importo dell'offerta scelta e alcune informazioni utili in merito al tuo rapporto contrattuale con noi.

Le nostre offerte sono chiare e trasparenti. Senza costi nascosti, senza vincoli e senza sorprese.

**CON NOI  
QUELLO CHE VEDI  
È QUELLO CHE PAGHI**

Prima di sottoscrivere l'offerta puoi controllare la velocità della linea Internet della tua abitazione. Abbiamo scelto di essere trasparenti e non ti facciamo promesse di velocità irraggiungibili.

Inoltre come previsto dalla delibera 244/08/CSP, se non sei soddisfatto della tua velocità, puoi effettuare lo speed test direttamente sul sito dell'Autorità [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) ed inviarci il certificato di misurazione che ti verrà rilasciato, per effettuare ulteriori verifiche.

## Contratto



Il contratto è valido (in termini legali "Concluso") da quando:

- Ricevi il Riepilogo della Proposta di Abbonamento.
- Attiviamo i servizi (l'attivazione può avvenire anche da remoto).
- Pubblichiamo nella tua Area Clienti MyFastweb la registrazione vocale se hai sottoscritto il contratto telefonicamente (come da disciplina prevista dall'articolo 51, comma 5 e 6 del Codice del Consumo). La pubblicazione avverrà entro 4 giorni dalla registrazione.

Se hai sottoscritto l'offerta telefonicamente, via web, o negli stand Fastweb o comunque a distanza, puoi scegliere se richiedere che la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio venga avviata immediatamente (in termini legali "esecuzione immediata" prevista dal Codice del Consumo articolo 50, comma 3, e 51, comma 8), oppure che venga avviata successivamente alla scadenza dei 14 giorni previsti per il ripensamento.

In caso di mancata attivazione del servizio, il contratto viene annullato (in termini legali "è sottoposto a condizione risolutiva") e non dovrai pagare nulla.

Potrai essere sempre aggiornato sullo stato della tua attivazione accedendo dal sito Fastweb alla sezione "Verifica Attivazione" oppure dall'Area Clienti MyFastweb.

### **Che durata ha il contratto?**

Con noi il contratto non ha una durata minima, infatti sei libero di andartene quando vuoi e passare, se vuoi, ad un altro operatore. Siamo i primi sul mercato ad aver eliminato i vincoli di durata contrattuale.

## 2

# L'attivazione

Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla ricezione della Proposta di Abbonamento, a seguito dell'esito positivo delle verifiche tecniche.

È importante sapere che i tempi di attivazione del servizio dipendono da:

- Tecnologia di accesso e connessione disponibile presso il tuo indirizzo. Ogni tecnologia infatti ha connessione, caratteristiche e velocità differenti. [Scopri le tutte](#).
- Se hai richiesto di mantenere con noi il tuo numero fisso attivo con altro operatore.
- Se hai richiesto o meno di dare immediata esecuzione al tuo contratto.

## Come verificare lo stato di attivazione?

Ti aggiorniamo costantemente sullo stato di attivazione. Avrai infatti a tua disposizione **tutte le informazioni in ogni momento e comodamente dalla tua Area Clienti MyFastweb**.

Dopo l'attivazione ci facciamo sempre carico di verificare che la tua connessione sia coerente con la velocità della linea Internet indicata in fase di sottoscrizione. Se non sei soddisfatto, sei libero di andare via senza alcun costo!

LE NOSTRE TECNOLOGIE PER LA TUA CASA			
	FIBRA 	FIBRA MISTA RAME 	ADSL RAME 
Tecnologia	FTTH e GPON	FTTN, VULA e BITSTREAM NGA	ADSL
VELOCITÀ (fino a)			
Download	GPON: 1 Gigabit/s FTTH: 100 Mbit/s	100 o 200 Mbit/s	20 Mbit/s
Upload	GPON: 200 Mbit/s FTTH: 50 Mbit/s	20 Mbit/s	1 Mbit/s

Scopri tutti i dettagli su [fastweb.it](http://fastweb.it)



## FASTGate



Con noi l'esperienza digitale passa anche da **FASTGate**, il nostro modem di ultima generazione con il super Wi-Fi che ti garantisce stabilità e velocità in ogni angolo della casa per connettere tutti i tuoi dispositivi contemporaneamente alla massima potenza!

Con un design innovativo e tecnologico FASTGate ti permette di:

- Controllare le performance della tua connessione o gestire i dispositivi connessi alla tua rete.
- Rispettare la natura con un pack di carta riciclata pensato per essere riutilizzato.

[Scopri](#) tutte le caratteristiche.

In alternativa puoi decidere di utilizzare un modem diverso dal nostro FASTGate (come previsto dalla delibera Agcom n. 348/18/CONS).

È importante sapere che, per soddisfare le migliori prestazioni e performance della rete, è necessario che il modem disponga di particolari [caratteristiche tecniche](#).

# Il mondo Fastweb

## Conto Fastweb



Ti invieremo gratuitamente il Conto Fastweb, il primo giorno di ogni mese direttamente all'indirizzo e-mail che ci hai indicato; oppure potrai consultarlo anche dalla tua Area Clienti MyFastweb.

Il Conto Fastweb in formato digitale nel rispetto dell'ambiente!

In alternativa puoi sempre scegliere di ricevere il Conto Fastweb in modalità cartacea con relative spese di spedizione. Ti ricordiamo che mantenendo il conto in formato digitale, oltre a risparmiare le spese di spedizione, contribuisce insieme a noi a ridurre gli sprechi e salvaguardare l'ambiente. Consulta la **Guida alla lettura del Conto Fastweb** direttamente sulla tua Area Clienti [MyFastweb](#).

## Modalità di pagamento



Hai inoltre la possibilità di modificare il metodo di pagamento direttamente dalla tua Area Clienti MyFastweb dove puoi anche effettuare il pagamento di un conto scaduto con un semplice click.

[Scopri di più](#)

## Area Clienti MyFastweb



Hai sempre a tua disposizione l'[Area Clienti MyFastweb](#) dove puoi scegliere sempre l'offerta più adatta alle tue esigenze e consultare tutte le novità e le offerte pensate per te!

- Sei libero di **cambiare l'offerta** e arricchire il tuo abbonamento gratuitamente.
- Se la tua abitazione è raggiunta dalla fibra di Fastweb, puoi **richiedere il passaggio alla migliore tecnologia disponibile**.
- Puoi decidere se fornire il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati personali e se essere presente negli elenchi telefonici. In qualsiasi momento puoi [aggiornare i consensi](#) e cambiare le scelte sulla presenza e pubblicazione dei tuoi numeri negli elenchi telefonici ed sulla ricezione cartacea degli elenchi direttamente dalla tua Area Clienti [MyFastweb](#).

[Per accedere](#) sono necessarie le credenziali (username e password) che ti verranno fornite tramite SMS sul numero di cellulare che hai indicato come recapito preferito in fase di sottoscrizione.

## Controllo consumi



Con noi hai sempre **la tua spesa sotto controllo**: puoi verificare il traffico effettuato e i consumi extra aggiornati alle 24 ore precedenti direttamente dalla tua Area Clienti MyFastweb.

Per tutelare i tuoi consumi, hai a disposizione (secondo la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni) il blocco delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo. Consulta la [lista completa](#).

## Un'attenzione in più



Abbiamo previsto agevolazioni per gli utenti non udenti e non vedenti, come previsto dalla Delibera AGCom n. 46/17/CONS.

In particolare, garantiamo uno sconto del 50% sull'offerta di rete fissa e sull'offerta Mobile. Per maggiori informazioni visita il nostro sito [fastweb.it](http://fastweb.it) oppure chiama il nostro servizio clienti.

# La chiusura abbonamento

Per noi l'attenzione verso i Clienti è molto importante, per questo **ti diciamo subito tutto quello che devi sapere anche su come puoi chiedere la chiusura dei servizi.**

Puoi trovare tutte le informazioni e le modalità con cui comunicarci la tua decisione visitando la tua Area Clienti [MyFastweb](#).

## RIPENSAMENTO NEI 14 GG

Se hai sottoscritto l'offerta telefonicamente, via web, o negli stand Fastweb o comunque a distanza, **puoi cambiare idea entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto (in termini legali "diritto di ripensamento") come previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

È importante sapere che se hai richiesto esplicitamente l'attivazione immediata del servizio e decidi comunque di cambiare idea nei primi 14 giorni, potremmo addebitarti eventuali importi proporzionali ai servizi che ti abbiamo fornito fino al momento in cui ci hai comunicato il recesso.

## RECESSO

Se ritieni che i servizi da noi forniti non soddisfano le tue esigenze puoi recedere, e quindi chiudere il contratto, in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni.

Se invece vuoi passare ad un altro operatore mantenendo il numero telefonico, non è necessario inviarti nessuna comunicazione perché la tua richiesta ci verrà inviata direttamente dal nuovo operatore.

L'unico importo che ti sarà addebitato è relativo ai costi che abbiamo sostenuto per la dimissione del tuo servizio. Per conoscere i costi consulta [fastweb.it](#) o la tua Area Clienti [MyFastweb](#).

## RECESSO PER MODIFICHE CONTRATTUALI

Se decidi di non accettare eventuali modifiche contrattuali, hai diritto di recedere dal contratto senza addebito di penali né costi di disattivazione, nei 30 giorni successivi alla ricezione della comunicazione nelle modalità che ti comunicheremo.

Eventuali modifiche verranno comunicate in Conto Fastweb, tramite SMS o altra modalità come previsto dalla Delibera AGCom 519/15/CONS.

Se hai acquistato con noi un prodotto a rate, sei libero di scegliere se proseguire la rateizzazione o effettuare il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione.

## RESTITUZIONE FASTGATE

Se l'hai acquistato non devi restituirlo e rimane di tua proprietà, se invece ti è stato fornito in comodato d'uso gratuito, è necessario restituirlo gratuitamente in condizioni di perfetta integrità entro 45 giorni dalla data di disattivazione con le modalità indicate nella tua Area Clienti [MyFastweb](#) e sul [sito Fastweb](#).



# I nostri impegni

## Servizio clienti



Lavoriamo ogni giorno per migliorare la qualità del nostro servizio, fornirti nuovi strumenti digitali disponibili dalla tua Area Clienti MyFastweb per garantirti la piena autonomia nella ricerca delle informazioni e risolvere eventuali problematiche.

**Il nostro Servizio Clienti è sempre a tua disposizione.**

## Reclami



Lavoriamo ogni giorno per offrirti la migliore esperienza e per garantirti la migliore assistenza. Per questo **hai sempre la possibilità di inviarci un reclamo qualora ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni.** Per tua comodità, di seguito uno schema che ne riassume le fasi:

### SEGNALAZIONE

- **Descrivi** dettagliatamente il motivo del reclamo.

### VERIFICA

- Effettueremo una verifica sulla fondatezza di quanto segnalato.
- Ti assegneremo un **codice reclamo** per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta.

### ESITO

- Riceverai l'esito della valutazione **entro 45 giorni all'indirizzo e-mail preferito o, in alternativa all'indirizzo che ci indicherai.**
- In caso di **accoglimento del reclamo** effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio e provvederemo eventualmente al riconoscimento di indennizzi e/o importi non dovuti.
- In caso di **rigetto del reclamo** ti forniremo le motivazioni.

Hai a disposizione i seguenti canali con cui puoi inoltrarci il tuo reclamo:

- MyFastweb.

Se l'argomento del reclamo è presente nella sezione "Le mie richieste" puoi inoltrarlo entro 60 giorni dal completamento della gestione della tua segnalazione.

- Chiamando il Servizio Clienti al 192 193.
- Raccomandata A/R da inviare a:

Fastweb S.p.A, Casella postale 126 – 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Se al termine della gestione del reclamo ritieni che i tuoi diritti non siano stati tutelati, ti ricordiamo che puoi sempre ricorrere alla Procedura di Conciliazione con una delle Associazioni che hanno sottoscritto con Fastweb il protocollo di conciliazione.



# I nostri impegni

Puoi inoltrare la richiesta:

- Rivolgendoti alle Associazioni dei Consumatori.
- in autonomia, seguendo le indicazioni che trovi sul nostro sito nella la sezione "Conciliazioni paritetiche".

Oppure utilizzando

- La piattaforma Conciliaweb.

In caso di mancata Conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria.

## Indennizzi



Se dovessimo venir meno agli impegni che ci siamo assunti nei tuoi confronti, potrai segnalarcelo e avrai diritto ad un 'indennizzo/i ("rimborso/i")', così come previsto dalla tabella di seguito riportata, che ti verrà corrisposto sul primo Conto Fastweb utile.

FATTISPECIE RECLAMI	IMPEGNI	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	entro 60 gg dalla ricezione del Modulo di Riepilogo (proposta di abbonamento)	7,50€ per ogni giorno di ritardo
Trasloco del servizio	FIBRA FASTWEB 25 GIORNI FIBRA MISTA RAME, ADSL RAME, GPON 40 gg ADSL RAME fuori rete Fastweb 50 gg	7,50€ per ogni giorno di ritardo
Sospensione o cessazione del servizio (in assenza di presupposti o del previsto preavviso)		7,50€ per ogni giorno di ritardo
Mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio	Attivazione: entro 60 gg dalla ricezione del Modulo di Riepilogo Ritardo nel trasloco dell'utenza: FIBRA FASTWEB 25 gg FIBRA MISTA RAME, ADSL RAME, GPON 40 gg ADSL RAME fuori rete Fastweb 50 gg	3€ giorno max 100 gg
Disservizio (completa interruzione) imputabile a Fastweb	intervento entro 72 h dal giorno successivo la segnalazione	5€ giorno (massimo di 10 gg)
Malfunzionamento del servizio (irregolarità o discontinuità) imputabile a Fastweb	intervento entro 72 h dal giorno successivo la segnalazione	1,5€ giorno (max 10 gg)
Disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori imputabile a Fastweb	Migrazione 10 gg lavorativi Cessazione con rientro 30 gg	1,5€ giorno
Portabilità del numero (in Fastweb o verso altro operatore)	Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi; b) per i Servizi con tecnologia Fibra in FTTH e FTTN, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) gg lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso	5€ giorno max 100€
Attivazione di servizi non richiesti		2,5€ giorno max 50€
Attivazione di profili tariffari non richiesti		1€ giorno max 25€
Perdita del numero imputabile a Fastweb		25€ per ogni anno di utilizzo max 250€
Omessa o errata pubblicazione negli elenchi telefonici imputabile a Fastweb		100€ una tantum
Esito valutazione del Reclamo	Entro 45 gg dalla ricezione della segnalazione	1€ per ogni giorno di ritardo

## Come contattarci

### SEI GIÀ CLIENTE FASTWEB

e desideri assistenza o maggiori informazioni sul tuo abbonamento?

Accedi all'Area Clienti MyFastweb, disponibile su App e da web all'indirizzo [www.fastweb.it/myfastweb/](http://www.fastweb.it/myfastweb/), clicca su **Assistenza** e scegli la voce più utile per te:

**Vuoi parlare con noi?** per poter trovare la soluzione alle tue richieste e se non risolti ti chiamiamo noi subito!

**Le mie richieste** per controllare l'avanzamento di una richiesta che hai fatto al nostro Servizio Clienti.

**Guide utili** per approfondire tutti gli argomenti del servizio Fastweb.

Da Facebook è disponibile il nostro Social Care.

Il nostro Servizio Clienti è anche disponibile al numero  **192.193**, la chiamata è gratuita da rete Fastweb (sia rete Fissa che Mobile. Per evitare attese telefoniche ti invitiamo ad accedere all'area clienti MyFastweb al menu [Vuoi parlare con noi?](#) dopo aver selezionato l'argomento, ti chiamiamo noi subito!

Dall'estero chiama il numero  **+39 3730004193**, tutti i giorni dalle 08:00 alle 24:00. La chiamata è gratuita dai cellulari Fastweb.

### SE DESIDERI INOLTRE UN RECLAMO

Fastweb ti permette di farlo in maniera comoda e veloce direttamente dalla tua **Area Clienti MyFastweb** dalla sezione "Come possiamo aiutarti?"

### DESIDERI ABBONARTI A FASTWEB

o ricevere maggiori informazioni sui servizi?

Consulta le nostre offerte per ADSL e Fibra Ottica e abbonati online oppure chiama il numero  **146**. Il **Servizio Commerciale** è attivo da lunedì a domenica dalle 09:00 alle 22:00 e la chiamata è gratuita da tutti i telefoni di rete fissa.

Per consultare la rete dei punti vendita presenti sul territorio, clicca qui.

### NON SEI PIÙ CLIENTE FASTWEB

e desideri parlare col Servizio Clienti?

Contatta il numero dedicato ai clienti disattivati:  **0245400126**. Il servizio è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.



# Obiettivi di qualità

Svolgiamo costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che ti offriamo. Rileviamo periodicamente i valori di alcuni indicatori di qualità e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati.

<b>OBIETTIVI 2019</b> <i>Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)</i>	
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc</b>	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 <b>22 gg</b> Percentile 99% del tempo di fornitura <b>12,1 gg</b>  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 g.g.) <b>99,4%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso <b>26% (annuale)</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	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 <b>20 ore</b> Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <b>36 ore</b>  Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>100%</b>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" <b>55s</b>  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) <b>70s</b>  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <b>47%</b>
<b>Fatture contestate</b>	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 <b>2%</b>
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	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: <b>1,8%</b>
<b>Tempo di fornitura di carrier selection</b>	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: <b>12 gg</b> Percentile 99% del tempo di fornitura: <b>24 gg</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier selection</b>	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso <b>10% (annuale)</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier selection</b>	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 <b>2 ore</b> Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <b>4 ore</b>
<b>Accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)</b>	
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	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.  Percentile 95 % del tempo di fornitura <b>23 gg</b> Percentile 95 % del tempo di fornitura <b>12,1 gg</b>  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): <b>99,4%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga <b>26% (annuale)</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	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 <b>20 ore</b> Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <b>36 ore</b>  Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>100%</b>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" <b>55s</b>  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) <b>70s</b>  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <b>47%</b>
<b>Addebiti contestati</b>	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 <b>1,8%</b>



**FASTWEB**  
un passo avanti