

CARTA DEI SERVIZI

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 sul mercato delle telecomunicazioni, all'insegna della totale trasparenza in un mercato fatto di costi nascosti.

NeXXt Generation 2025: il nostro impegno per la crescita digitale del paese e dei suoi cittadini.

Un percorso che inizia oggi e che ci accompagnerà nei prossimi anni con tantissime novità, per noi significa:

- **Massima trasparenza e semplicità**
Crediamo in una relazione con i nostri clienti che sia trasparente, vicina e semplice.
Per noi i già clienti sono uguali ai nuovi clienti.
- **Innovazione Tecnologica**
Continuiamo ad investire per offrire le massime performance a tutti.
- **Impegno per la comunità**
Vogliamo assumerci un forte impegno a supporto della comunità con iniziative concrete e di supporto.

Questo documento è stato redatto in linea con quanto previsto dalle delibere nn. 179/03/CSP, 131/06/CSP e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

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.

ADESIONE ALL'OFFERTA

Puoi aderire all'offerta tramite canale web.

Ti invieremo il riepilogo della Proposta di Abbonamento all'indirizzo e-mail che ci hai indicato. Il documento contiene, oltre ai tuoi dati, la descrizione commerciale, l'importo dell'offerta 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 E' QUELLO CHE PAGHI.**

CONTRATTO

Il Contratto è valido (in termini legali “Concluso”) nel momento dell’attivazione del Servizio che avviene con il collaudo dell’installazione degli Apparati e del Servizio da parte di un tecnico Fastweb. In caso di mancata attivazione del Servizio, il Contratto viene annullato (in termini legali “è sottoposto a condizione risolutiva”) e non dovrai pagare nulla.

Che durata ha il contratto?

Con noi il Contratto non ha una durata minima, infatti sei libero di andartene quando vuoi. Siamo gli unici sul mercato ad aver eliminato i vincoli di durata contrattuale.

ATTIVAZIONE

Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 30 giorni dalla tua richiesta di appuntamento per l’installazione.

Come verificare lo stato di attivazione?

Ti aggiorniamo costantemente sullo stato di attivazione del Servizio. Avrai infatti a tua disposizione tutte le informazioni in ogni momento e comodamente dalla tua Area Personale.

Il Servizio è fornito con la tecnologia FWA di Fastweb che si basa su una infrastruttura FWA+ (Fixed Wireless Access) di ultima generazione. Scopri tutti i dettagli nella sezione “Caratteristiche e Prestazioni”.

La nostra tecnologia	
Fibra Mista Radio	
	
Tecnologia	FWA+ (Fixed Wireless Access)

Velocità	
Download	Fino a 1 Gigabit al secondo
Upload	Fino a 200 Megabit al secondo

La velocità effettiva di navigazione rilevata dai dispositivi del Cliente dipende da diversi fattori quali distanza dalle antenne, visibilità radio tra apparato esterno e antenne, grado di congestione della rete, tecnologia disponibile nella zona, capacità del server a cui si è collegati, caratteristiche dei dispositivi utilizzati e dall’eventuale utilizzo della connessione Wi-Fi.

Fastweb utilizza le frequenze a 3,5 GHz e 26 GHz e la tecnologia trasmissiva 5G per erogare servizi a banda ultra-larga con velocità di picco fino a 1 Gigabit/s:

- per le frequenze attestate sui 26 Ghz: fino a 1 Gigabit/s in download e 200 Megabit/s in upload.
- per le frequenze attestate sui 3.5 Ghz: fino 100 Megabit/s in download e 10 Megabit/s in upload.

FASTWEB NEXXT E BOOSTER

Fastweb NeXXt, il nuovo Internet Box che garantisce sempre le migliori performance e la massima stabilità del segnale in tutta la casa e con tutti i tuoi dispositivi contemporaneamente, grazie al WIFI6, il Wi-Fi di ultima generazione.

Grazie anche al Booster, amplifichi la potenza del Wi-Fi per avere sempre la massima velocità e stabilità.

Con l'App MyFastweb puoi gestire e personalizzare la tua connessione, il tutto è semplice da usare anche grazie all'assistente vocale Alexa integrata.

Scopri tutte le caratteristiche sul sito fastweb.it.

In alternativa puoi decidere di utilizzare un modem certificato diverso da Fastweb NeXXt (come previsto dalla delibera AGCom n. 348/18/CONS).

E' importante sapere che, per soddisfare le migliori prestazioni e performance della rete, è necessario che l'apparato disponga di particolari caratteristiche tecniche. Ti invitiamo a consultarle sul sito nexx.fastweb.it la sezione "modem alternativi".

CONTO FASTWEB

Ti comunicheremo l'importo del corrispettivo e la data di addebito dello stesso all'indirizzo e-mail che ci hai indicato.

Potrai consultare il tuo Conto Fastweb dall'Area Personale dove sarà disponibile dal giorno della sua emissione.

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

I corrispettivi saranno fatturati con cadenza mensile anticipata con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio.

. Avrai facoltà di richiedere tramite l'Area Personale una sospensione del Servizio per un numero massimo di giorni per ogni anno di Contratto secondo quanto specificatamente indicato nell'Offerta Commerciale scelta dal Cliente. ("Pausa del Servizio"). La Pausa del Servizio comporterà una sospensione della fatturazione per il relativo periodo.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Puoi scegliere di pagare il tuo Conto Fastweb con addebito su carta di credito, carta di debito o prepagata, PayPal o ulteriori modalità di pagamento previste dall'Offerta Commerciale.

Hai inoltre la possibilità di modificare il metodo di pagamento direttamente dall'Area Personale dove puoi anche effettuare il pagamento di un conto scaduto con un semplice click.

AREA PERSONALE

Hai sempre a tua disposizione l'Area Personale per gestire il tuo Contratto con Fastweb e consultare tutte le novità e le offerte pensate per te!

Per accedere sono necessarie le credenziali (username e password) che hai indicato in fase di adesione all'offerta.

Puoi decidere se fornire il tuo **consenso al trattamento dei tuoi dati personali**. In qualsiasi momento puoi aggiornare i tuoi consensi direttamente dalla tua Area Personale nella sezione "profilo".

UN'ATTENZIONE IN PIU'

Abbiamo previsto agevolazioni per gli utenti non udenti e non vedenti, come previsto dalla Delibera AGCom n. 46/17/CONS "Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile".

In particolare, garantiamo uno sconto del 50% sull'importo mensile dell'offerta casa Internet + telefono. Per maggiori informazioni visita il nostro sito fastweb.it.

CHIUSURA ABBONAMENTO

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

RIPENSAMENTO NEI 14 GG

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, senza dover fornire alcuna motivazione e senza addebito di alcun costo tramite l'Area Personale.

RECESSO

Se ritieni che i servizi da noi forniti non soddisfano le tue esigenze puoi recedere, e quindi chiudere il Contratto, in qualsiasi momento, tramite l'Area Personale con un preavviso di almeno un giorno lavorativo rispetto alla data di addebito del corrispettivo comunicata da Fastweb.

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, nell'Area Personale o tramite altra modalità come previsto dalla Delibera AGCom n. 519/15/CONS e s.m.i..

RESTITUZIONE APPARATI

Se hai acquistato gli ApparatI non devi restituirli e rimangono di tua proprietà, se invece ti sono stati forniti da Fastweb in comodato d'uso gratuito, è necessario restituirli gratuitamente in condizioni di perfetta integrità entro 30 giorni dalla data di disattivazione con le modalità indicate sul sito next.fastweb.it o nell' Area Personale.

SERVIZIO CLIENTI

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

Il nostro Servizio Clienti è sempre a tua disposizione dalla tua Area Personale.

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 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

Puoi inoltrarci il tuo reclamo direttamente dalla tua Area Personale

Se però abbiamo sbagliato in qualcosa o abbiamo gestito una tua richiesta e non sei soddisfatto della risposta che ti abbiamo fornito, hai a disposizione anche la procedura di Conciliazione.

Puoi inoltrare la richiesta:

- rivolgendoti alle Associazioni dei Consumatori.
- in autonomia, seguendo le indicazioni che trovi sul nostro sito nella la sezione “Conciliazioni paritetiche”
- dalla piattaforma Conciliaweb

In caso di mancata conciliazione, potrai ricorrere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS e 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 giorni dalla ricezione del Modulo di Riepilogo (Proposta di Abbonamento)	7,50€ per ogni giorno di ritardo *
Sospensione o cessazione del servizio in assenza di presupposto o del previsto preavviso		7,50€ per ogni giorno di sospensione *
Mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio	Attivazione: entro 60 giorni dalla ricezione del Modulo di Riepilogo	3€ per ogni giorno di ritardo (per un massimo di 100 giorni)*
Disservizio (completa interruzione) imputabile a Fastweb	intervento entro 72 h dal giorno successivo alla segnalazione	5€ al giorno * (massimo di 10 giorni)
Malfunzionamento del servizio (irregolarità o discontinuità) imputabile a Fastweb	intervento entro 72 h dal giorno successivo alla segnalazione	1,5€ al giorno (per un massimo di 10 giorni) *
Esito valutazione del reclamo	Entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione	1€ per ogni giorno di ritardo (per un massimo di 50 giorni)

*Nel caso di servizi forniti su UBB, con riferimento al servizio Internet gli indennizzi sono aumentati di un terzo

COME CONTATTARCI

SEI GIÀ CLIENTE FASTWEB e desideri assistenza o maggiori informazioni sul tuo abbonamento? Puoi contattarci direttamente dalla tua Area Personale tramite WhatsApp o chiedere anche un ricontatto da parte di un nostro operatore al numero da te indicato.

DESIDERI ABBONARTI A FASTWEB o ricevere maggiori informazioni sui servizi? Consulta le nostre offerte direttamente sul sito nexxt.fastweb.it e abbonati online.

OBIETTIVI QUALITA'

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.

Accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)	
Tempo di attivazione del servizio	il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Percentile 95 % del tempo di fornitura 23 gg Percentile 95 % del tempo di fornitura 12,1 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" 55s 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) 70s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 47%
Addebiti contestati	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate 1,8%