

CARTA DEI SERVIZI FASTWEB, E.BISMEDIA, RAI CLICK

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, e.BisMedia, Rai Click, rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di comunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti.

La Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il Cliente è disciplinato dal Contratto dallo stesso sottoscritto.

La CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click assumono nei loro confronti.

Ai sensi della normativa vigente, nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. Inoltre, sono comunicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, pubblicando gli stessi sia sul sito www.fastweb.it sia in fattura ai Clienti.

La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori FASTWEB, pubblicata sul sito FASTWEB (www.fastweb.it) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal D.Lgs 196/2003 e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono, presso i recapiti specificati al successivo punto 20 della CdS.

2. Le Società ed il Contratto

- FASTWEB S.p.A. (di seguito per brevità anche "FASTWEB"), con sede in Milano, via Caracciolo, 51, è una società attiva nel settore delle telecomunicazioni che, attraverso una rete "all IP", con accesso in fibra ottica e DSL, fornisce i servizi FASTWEB indicati nell'Offerta Commerciale.
- e.BisMedia S.p.A. (di seguito per brevità anche "e.BisMedia"), con sede in Milano, via Caracciolo, 51, è una società attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti editoriali multimediali, come fornitore di contenuti, fornisce i servizi e.BisMedia ed offre una vasta gamma di Servizi Televisivi indicati nell'Offerta Commerciale.
- Rai Click S.p.A. (di seguito per brevità anche "Rai Click"), società del gruppo RAI, con sede in Milano, Corso Sempione 27, è una società attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti editoriali multimediali, fornisce i servizi di Rai Click ed offre i Servizi Televisivi indicati nell'Offerta Commerciale.

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di abbonamento relativa ai servizi FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click (sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB, in nome e per conto proprio per quanto concerne la fornitura dei servizi FASTWEB ed in nome e per conto di e.BisMedia e Rai Click per quanto concerne la prestazione dei servizi e.BisMedia e Rai Click), 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. I nostri Servizi

Servizi di Telecomunicazioni: servizi di telefonia, di videocomunicazione, servizi di navigazione internet. I costi dei Servizi sono comunicati tramite l'Offerta commerciale che costituisce parte integrante ed essenziale della presente CdS. L'Offerta Commerciale attualmente in vigore può essere consultata visitando il sito www.fastweb.it. I Servizi di Telecomunicazioni sono forniti tramite rete FASTWEB in fibra ottica, o affitto della linea (es. Unbundling Local Loop, Shared Access), oppure attraverso altre reti di telecomunicazione (es. CVP, ADSL Wholesale).

Servizi Televisivi: la visione di canali televisivi ad accesso gratuito, (canali televisivi la cui visione non presume alcun pagamento), la visione di canali televisivi a pagamento (Pay TV, ovvero canali televisivi la cui visione è consentita previo pagamento di un canone), l'utilizzo di servizi di Pay Per View (modalità mediante la quale il Cliente ordina ed utilizza il Servizio, scegliendo determinati contenuti audio e video da un catalogo o elenco in formato elettronico, nel momento prestabilito dall'erogatore del servizio). Le offerte sono soggette a costante aggiornamento, pertanto i singoli canali e/o servizi potranno essere sostituiti, modificati o cancellati. I costi dei Servizi Televisivi sono riportati nell'Offerta Commerciale che costituisce parte integrante del Contratto.

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

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

Ulteriori servizi video possono essere richiesti tramite MyFastPage, Customer Care o l'apparecchio televisivo collegato alla VideoStation/Decoder.

Eventuali malfunzionamenti della VideoStation/Decoder potranno essere segnalati ai recapiti indicati al punto 20 della CdS. In caso di mancato funzionamento della VideoStation/Decoder, qualora non fosse possibile riparare gli apparati in modalità remota, FASTWEB si impegna a sostituirli entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione, in caso di acquisto degli apparati con le condizioni di garanzia comunicate al Cliente al momento dell'acquisto.

Servizi Aggiuntivi: i Servizi FASTWEB, ulteriori rispetto ai Servizi minimi necessari per accedere alla Rete FASTWEB previsti nell'Offerta Commerciale.

MyFastPage: il portale telematico di accesso ai Servizi disponibile per i clienti FASTWEB.

4. I nostri Principi

Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click forniscono i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento.

Facilitazioni per particolari categorie di clientela

FASTWEB, al fine di agevolare la fruizione dei servizi di Telecomunicazioni da parte di utenti con particolari esigenze, fornisce piani tariffari e agevolazioni specifiche, per i Clienti in possesso di certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 514/07/CONS ("Condizioni economiche agevolate per particolari categorie di clientela"). Le informazioni di dettaglio sono reperibili o sul sito www.fastweb.it o tramite gli operatori del customer care al numero 192 193.

Continuità

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente.

I Servizi FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click vengono alimentati tramite energia elettrica.

I Servizi FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click sono erogati sia in fibra ottica, sia attraverso la tecnologia DSL, con l'obiettivo di avvicinare ai servizi di telecomunicazione innovativi anche la clientela non 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 doppio in rame.

Negli altri casi, per offerte erogate avvalendosi di servizi wholesale a larga banda la velocità di connessione offerta sarà fino a 2 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 esigenze del Cliente, 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 per i Clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

Per quanto concerne la distribuzione di determinati Servizi Televisivi, FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, redistribuiscono programmi e canali realizzati da terzi, in relazione ai quali le società del gruppo FASTWEB non sono responsabili circa i contenuti di tali programmi e canali, garantendo esclusivamente la qualità tecnica del servizio di redistribuzione dal proprio centro servizi all'utente finale.

Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e/o suggerimenti tramite i recapiti specificati al punto 20 della CdS.

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, esamineranno con attenzione ogni segnalazione inviata, al fine di migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

Cortesie e Trasparenza

Cortesie e trasparenza sono i principi cui si ispirano FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sulle società.

Efficienza ed Efficacia

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, forniscono i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click si impegnano ad informare i Clienti circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

SERVIZIO CLIENTI

Residenziali e Professionisti 192 193

Piccole e Medie Imprese 192 194



5. Elenco telefonico

FASTWEB nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS ("Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02/CONS (Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei dati personali, informa i propri Clienti delle modalità previste dalla citata normativa.

In particolare, i Clienti FASTWEB potranno decidere se e con quali dati essere presentati negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva, così come previsto dall'informativa privacy allegata al Contratto d'abbonamento.

6. Privacy

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click in adempimento a quanto previsto dal D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy") consentono ai propri utenti il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che li riguardano, che potrà essere esercitato tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano

Indirizzo mail: privacy@fastweb.it

Fax: 02.4540.11757

Call Center: 192 193

7. Disabilitazione chiamata

FASTWEB rende disponibile ai propri Clienti il servizio di blocco selettivo di chiamata, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente, effettuabile tramite richiesta inviata dalla MyFastPage secondo le modalità in essa descritte o mediante richiesta al proprio servizio clienti.

8. Tutela dei Minori

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, consentono la visione di programmi vietati ai minori, tramite l'utilizzo di sistemi di "Parental Control" che abilitano solo i Clienti dotati di codice di accesso personale comunicato tramite mail e videata televisiva, previo accertamento della maggior età del Cliente.

9. Carte e modalità di pagamento in prepagato

Il Cliente avrà la facoltà di pagare i consumi in modalità prepagata e potrà effettuare consumi mediante l'utilizzo del servizio fino alla misura corrispondente del Credito disponibile.

Il Cliente potrà visualizzare, per alcuni consumi, il riepilogo delle transazioni effettuate ed il credito residuo tramite consultazione telematica dell'Area Clienti il cui accesso è consentito sia tramite televisione sia tramite MyFastPage.

10. Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi periodici (importi mensili) sono fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. La fattura cartacea è inviata all'utente con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza ed è consultabile sia su MyFastPage sia tramite videata televisiva con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del servizio relativo.

Il Cliente, previa richiesta telefonica effettuata presso i recapiti di specificati al punto 20, potrà richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta, comunque consultabili su MyFastPage. Il Cliente potrà pagare le fatture tramite Carta di Credito, R.I.D. e bollettino postale. In caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato in fattura, il Cliente dovrà corrispondere a FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, 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.

In alternativa a quanto sopra previsto, il Cliente avrà la facoltà di pagare i consumi in modalità prepagata mediante l'acquisto delle Carte Prepagate emesse da FASTWEB, secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale e nelle Condizioni Generali di Contratto.

11. Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal contratto. 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 10).

12. Conclusione del Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click medesimo a seguito della richiesta dell'utente. Il Contratto potrà anche essere concluso tramite accettazione scritta da parte di FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati al punto 17 della CdS.

13. Condizioni di recesso per i clienti Residenziali

Servizi di Telecomunicazione

I Clienti possono in qualsiasi momento recedere dal Contratto, mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R agli indirizzi indicati al punto 20 della CdS con un preavviso di almeno 30 giorni. In tal caso FASTWEB avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo fisso pari a euro 49 (IVA inclusa) per il ristoro dei costi sostenuti.

Servizi Televisivi

I Clienti possono in qualsiasi momento recedere dal Contratto, mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R agli indirizzi indicati al punto 20 della CdS con un preavviso di almeno 30 giorni. In tal caso e.BisMedia avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo fisso pari a euro 21 (IVA inclusa) per il ristoro dei costi sostenuti.

14. Condizioni di recesso per i clienti Professionisti e Aziende

Le condizioni di recesso per i servizi di telecomunicazioni e televisivi sono quelle stabilite nelle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

15. Acquisto di Servizi Aggiuntivi

Il Cliente potrà integrare i Servizi acquisiti con l'acquisto di ulteriori Servizi tramite MyFastPage, richiesta telefonica o, per i Servizi Televisivi, anche tramite l'apparecchio televisivo.

16. Contenzioso tra utenti e operatori

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a rispettare quanto previsto dalla Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) e successive modifiche/integrazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgono le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

17. Tempo di attivazione dei Servizi

Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL

FASTWEB si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB.

Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento sottoscritta dall'utente.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio, imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, FASTWEB si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile a FASTWEB, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 26 della CdS.

Servizi Televisivi

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, si impegnano ad attivare i Servizi Televisivi richiesti dai clienti in possesso della VideoStation/ Decoder, una volta ricevuta la richiesta telematica, telefonica o scritta, secondo la seguente tempistica:

Servizi Televisivi ad accesso gratuito: attivati contestualmente all'installazione della VideoStation/Decoder

Servizi Televisivi a pagamento (Pay TV): attivati entro un giorno dalla richiesta

Servizi Pay Per View: attivati entro un giorno dalla richiesta

Servizi Video On Demand: attivati entro un giorno dalla richiesta

Servizi Video Rec: attivati entro un giorno dalla richiesta

Qualora i ritardi siano imputabili al Cliente, a terzi o a cause di forza maggiore FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, si impegnano a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio imputabile a FASTWEB,

il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 26 della CdS.

18. Modalità di segnalazione guasti della VideoStation/Decoder

Eventuali malfunzionamenti della VideoStation/Decoder potranno essere segnalati ai recapiti specificati al punto 20 della CdS. Per maggiori dettagli circa la manutenzione e la fornitura dei decoder/VideoStation si veda il punto 3 della CdS (Servizi Televisivi).

19. 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 comunque FASTWEB ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFastPage. Qualora FASTWEB non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 26 della CdS.

Servizi Televisivi

In caso di irregolare funzionamento dei Servizi Televisivi, FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, si impegnano ad intervenire sia in modalità remota (tramite intervento effettuato dal Centro Servizi FASTWEB), entro le 24 ore successive alla segnalazione del disservizio, sia tramite personale del gruppo FASTWEB dotato di tesserino di riconoscimento, entro i due giorni lavorativi successivi al giorno della segnalazione, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click ripristineranno il servizio con la massima celerità possibile. Nei casi di manutenzione programmata, che può determinare un'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con apposita comunicazione direttamente sull'apparato televisivo. Qualora FASTWEB, e.BisMedia, Rai Click non rispettino i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 26 della CdS.

20. Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi FASTWEB, e.BisMedia, Rai Click garantiscono un Servizio di Assistenza Clienti attivo negli orari sotto specificati, al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi.

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo, attraverso l'assegnazione di un codice cliente.

Il Cliente, qualora ritenga che FASTWEB, e.BisMedia, Rai Click, non abbiano rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi e nel Contratto, potrà presentare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

FASTWEB S.p.A. Servizio Clienti Residenziali e Professionisti

C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Telefono: 192 193 attivo 24 ore su 24 ore, 7 giorni su 7 (numero gratuito da reti fisse)

Fax: 02.4545.5677

MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

FASTWEB S.p.A. Servizio Clienti Aziende - Via Caracciolo 51, 20155 Milano (MI)

Telefono: 192 194 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 (numero gratuito da reti fisse)

Fax: 02.4540.11441 per chi chiama dall'Emilia Romagna, dal Friuli Venezia Giulia, dalla Liguria, dalla Lombardia, dal Piemonte, dal Trentino Alto Adige, dalla Valle D'Aosta e dal Veneto - 02.4540.11440 per chi chiama dall'Abruzzo, dal Lazio, dalle Marche, dal Molise, dalla Sardegna, dalla Toscana e dall'Umbria - 02.4540.11439 per chi chiama dalla Basilicata, dalla Campania, dalla Puglia e dalla Sicilia. MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

e.BisMedia S.p.A. Servizio Clienti - C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Telefono: 800.811111 attivo dalle ore 8:00 alle ore 24:00, 7 giorni su 7 (numero gratuito)

Fax: 02.4540.11302

MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

Rai Click S.p.A., Servizio Assistenza Clienti

C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Telefono: 800.811111 attivo dalle ore 8:00 alle ore 24:00, 7 giorni su 7 (numero gratuito) - Fax: 02.4540.11302

MyFastPage: area "Assistenza Clienti"

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a concludere, ove possibile, i reclami presentati e a fornire al Cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

In caso di accoglimento del reclamo FASTWEB indicherà i provvedimenti posti in atto per risolvere l'irregolarità riscontrata. In caso di esito negativo provvederà ad inviare una comunicazione scritta al Cliente. I suddetti punti di contatto valgono anche ai fini delle comunicazioni relative ai Contratti.

21. Informazione ai Clienti e Condizioni Contrattuali

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click assicurano ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, ivi comprese le modalità di rinnovo e di recesso. Le condizioni contrattuali, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza e sono pubblicate nella versione aggiornata sul sito web (www.fastweb.it).

22. Apparecchiate

Alla scadenza del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, le apparecchiature in comodato d'uso o noleggio dovranno essere restituite a FASTWEB, perfettamente integre, al momento della disattivazione dei Servizi da parte di FASTWEB entro 30 giorni.

Per i Clienti Residenziali e Professionisti, la restituzione degli apparati può essere effettuata dal Cliente presso uno dei dealer convenzionati riportati nell'elenco pubblicato sul sito www.fastweb.it e in MyFastPage. In caso di mancata restituzione delle Apparecchiate entro 30 (trenta) 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 e/o in MyFastPage.

Decorsi i 30 (trenta) giorni non sarà più possibile consegnare le apparecchiature presso un punto vendita, ma la restituzione dovrà essere effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo: RPIerre Digital c/o team Project Lombardia, via Curiel, 19 - 20090 Buccinasco (MI).

23. Costi dei Servizi

I costi dei Servizi vengono comunicati tramite l'Offerta Commerciale, allegata alle Condizioni Generali di Contratto, di cui la presente CdS ne costituisce parte integrante ed essenziale e può essere consultata visitando i siti www.fastweb.it, www.ebismedia.tv e www.raiclick.it o presso i rivenditori FASTWEB.

24. Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra FASTWEB, e.BisMedia, Rai Click ed il Cliente saranno comunicate tramite fattura, e-mail, MyFastPage e Videata televisiva. Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, e in quest'ultimo caso il Cliente avrà diritto di recedere senza alcuna penale a suo carico. Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi agli indirizzi indicati al punto 20 della CdS.

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click assicurano ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti: Servizio Clienti, inseriti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, Servizi informativi su Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale, e-mail.

25. Frodi

In caso di frode denunciata avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente, e inviata, anche tramite fax, ai Servizi Clienti indicati al punto 20 della CdS, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di frode per collegamento indebito di rete.

26. Indennizzi

Servizi di telecomunicazioni

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, il Cliente può richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempera le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Servizi televisivi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione, risoluzione guasti, tempi di sostituzione della Videostation/Decoder, il Cliente può richiedere un indennizzo, per ogni giorno di ritardo, pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento/abbonamenti ai Servizi Televisivi e/o di noleggio della Videostation/decoder, così come specificati nell'Offerta Commerciale, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di Contratto. Nei casi in cui il ritardo superi i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempera le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click, così come disciplinato nelle Condizioni generali di contratto.

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

FASTWEB così come previsto dall'art. 7 comma 5 della Delibera 179/03 e dell'art. 3 Delibera 664/06/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui si dovesse verificare un'errata attivazione di servizi non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, con la massima celerità.

In caso di errore, imputabile a FASTWEB nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, FASTWEB corrisponderà un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 Euro, per gli utenti residenziali, 50 Euro per professionisti, 75 Euro per le Aziende.

FASTWEB, e.BisMedia e Rai Click corrispondono al Cliente gli indennizzi richiesti, compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.

27. Standard di qualità dei Servizi

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 sia all'Agcom sia in fattura ai Clienti.

In allegato sono riportati i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2007.

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 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	13 % (semestrale)

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 %

Accuratezza della Fatturazione	
La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	2,40%

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"	100 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)	90 s
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	25%

Fatture contestate	
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate	2,80%

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	5% (Semestrale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in Carrier Selection	
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	2 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	4 ore

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

Tempo di attivazione del servizio	
Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	

Servizi su Fibra Ottica:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 28 gg 99% 45 gg 99,2%
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	

Servizi su ADSL:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 49 gg 99% 55 gg 99,4%
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	
Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga	13 % (semestrale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
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"	100 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)	90 s
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	25%

Addebiti contestati	
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate	2,80%

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

Tempo di attivazione del servizio	
Servizi Video su Fibra Ottica:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 28 gg 99% 45 gg 99,2%
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	

Servizi Video su ADSL:	
Percentili del tempo di attivazione del servizio	95% 49 gg 99% 55 gg 99,4%
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):	

Disponibilità del servizio	
Indisponibilità media del servizio: Tempo medio tra due indisponibilità del servizio:	21,9 hh/anno (21 hh 54') - (disponibilità del 9975) 15 gg - (54' circa come tempo medio di indisponibilità)

Accuratezza della Fatturazione	
La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	2,40%

Fatture contestate	
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate	2,80%

Tempi di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per servizi tv	
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"	100 s
Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)	90 s
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	30%