

CARTA DEI SERVIZI FASTWEB

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito denominata anche "CdS") sintetizza tutti i tuoi diritti e gli impegni che Fastweb si assume nei tuoi confronti. In questo documento, troverai indicati i nostri obiettivi di qualità: potrai verificarne il raggiungimento sul sito fastweb.it, nella sezione "Qualità e carte servizi", o nel Conto Fastweb. Per noi l'attenzione verso il Cliente è il valore più importante! Contattaci per qualsiasi esigenza: puoi accedere alla tua area clienti MyFASTPage, contattare il nostro Servizio Clienti al numero 192 193 (attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7) o visitare i nostri profili sui social network. Saremo sempre al tuo fianco durante tutta la tua esperienza con Fastweb!

2. I nostri Principi

La nostra vision è arricchire la vita e il lavoro delle persone attraverso Internet. Qualità e capacità di soddisfare i bisogni clienti rappresentano, da sempre, un binomio inscindibile nella nostra strategia. Siamo sempre alla ricerca di nuove sfide e vogliamo guidare il cambiamento verso un mondo sempre più digitale. I nostri servizi si basano su criteri di fiducia, lealtà e affidabilità. Ti comunicheremo in modo semplice e comprensibile tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e alle condizioni economiche. Tutte le nostre attività si basano sui principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2.1 I nostri impegni

Ci impegniamo a:

- fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- ridurre al minimo, nei casi di malfunzionamento o interruzione del servizio, la durata del disagio arrecato.

Se la tua abitazione è raggiunta dalla Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in Fibra Ottica ("Fiber to the Node" o "FTTN" o "VULA"), potrai navigare con velocità di connessione fino a 100Mbit/s in download. Se la tua abitazione non è raggiunta dalla rete in Fibra Ottica, ti offriamo la tecnologia DSL con velocità di connessione fino a 20 Mbit/s in download. Questo servizio si basa su tecnologia Fastweb installata nelle centrali dell'operatore di accesso e utilizza il doppino in rame nell'ultimo tratto. Se la tua abitazione non è ancora raggiunta da rete Fastweb, ti offriamo una tecnologia wholesale a larga banda con velocità di connessione fino a 6 o 20 Mbit/s in download.

3. Il Contratto con Fastweb

3.1 Il Contratto

Il contratto è l'insieme costituito da:

- la Proposta di abbonamento del cliente relativa ai 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:

- con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb che avverrà con comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms o email. In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, email, ecc; o
- 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, comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, e-mail etc; o
- nel caso di contratti conclusi telefonicamente e sottoposti alla disciplina prevista dall'articolo 51, comma 5 e 6 del Codice del Consumo, nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFASTPage che avverrà entro 4 (quattro) giorni dalla data della registrazione. In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, e-mail, etc.

3.3 Condizioni di recesso Clienti Residenziali

Il contratto che hai stipulato con Fastweb ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale che hai scelto, con un periodo di impegno non superiore a 24 (ventiquattro) mesi nel caso sia prevista una promozione relativamente alla fornitura dell'Apparato. Alla scadenza il contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, a meno che non invierai una comunicazione scritta di disdetta a mezzo raccomandata A/R a Fastweb S.p.A., Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), PEC all'indirizzo fgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it, o recandoti direttamente presso un negozio flagship Fastweb, allegando copia del tuo documento di identità, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Potrai altresì contattare il Servizio Clienti Fastweb per la gestione della tua richiesta di disattivazione. Se non sei più interessato al servizio o non siamo stati all'altezza delle tue aspettative contattaci al 192 193 e risponderemo a tutte le tue domande. La tua opinione è importante per noi! Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva. Se vuoi recedere, puoi farlo in qualsiasi momento mediante comunicazione da inviare secondo le medesime modalità previste per la disdetta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Se richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare questa comunicazione. In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Fastweb potrà altresì addebitare una commissione che sarà costituita dagli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa da un importo forfetario. Il costo di disattivazione e le commissioni potranno variare di anno in anno per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it alla pagina "Trasparenza Tariffaria" o la sezione "Assistenza" della tua MyFASTPage.

Clienti Residenziali

Se hai stipulato il Contratto Fastweb tramite Call Center, web o nei temporary shop Fastweb, potrai recedere entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, chiamando il 192 193, con il modulo reperibile sul sito www.fastweb.it nella sezione modulistica, o nella sezione modulistica, o altra comunicazione da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui all'articolo 4.12. Se hai esercitato il diritto di recesso di cui sopra, dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, del Codice del Consumo, dovrai corrispondere il costo dei Servizi forniti da Fastweb: fino al momento della conoscenza da parte di Fastweb dell'esercizio del diritto di recesso.

3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, compresi eventuali aggiornamenti dei corrispettivi per i Servizi, ti saranno comunicate con 30 giorni di anticipo attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul sito web (MyFASTPage), secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, nonché secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Hai la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione

entro 30 giorni dalla data della loro comunicazione.

3.5 Apparati Fastweb

In caso di cessazione parziale o totale del Contratto, verifica sul sito fastweb.it, nella sezione "Trasparenza, gestione contrattuale e privacy", il titolo di possesso del tuo modem. Ti ricordiamo che dovrai restituire tutti gli apparati forniti in comodato d'uso o a noleggio (HAG, MODEM), in condizioni di perfetta integrità. Puoi effettuare la restituzione degli apparati gratuitamente tramite Poste Italiane, utilizzando il codice convenzione per la spedizione secondo le modalità che ti comunicheremo nella e-mail di conferma della dismissione dei Servizi. Se non restituisci il modem entro 45 giorni dalla disattivazione dei Servizi, ti potremo addebitare una penale compresa tra 10,08 Euro e 110,92 Euro in base alla tipologia del modem. Al termine dei 45 giorni, potrai inviare il modem tramite posta a SDA Express Courier S.p.A. - SS 11 ANGOLO SP 13 - 20064 GORGONZOLA (MI)

4. Fastweb e i clienti

4.1 Facilitazioni per particolari categorie di clienti

Offriamo un piano tariffario con un'agevolazione specifica per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 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, abbiamo previsto per i non vedenti totali o parziali e per i non udenti uno sconto del 50% sul canone del pacchetto Voce e Dati e solo Dati. Puoi chiedere maggiori informazioni in merito al numero 192.193 o reperire queste informazioni sul nostro sito www.fastweb.it nella sezione "Agevolazioni per non vedenti e non udenti".

4.2 Elenchi Telefonici e Registro delle Opposizioni

Nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se essere presente, e con quali dati, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca.

Nel caso di attivazione di una nuova linea telefonica o di una SIM con un nuovo numero, per esprimere la tua scelta dovrai compilare il form on-line dalla tua MyFASTPage. In assenza di esplicita richiesta, i tuoi dati non saranno pubblicati e di conseguenza non appariranno in alcun elenco telefonico. Nel caso di portabilità del numero fisso o mobile, se non effettui alcuna richiesta relativa alla presenza dei dati nell'elenco telefonico tramite la MyFASTPage, saranno mantenute le scelte relative alla presenza dei dati nell'elenco telefonico fatte col precedente operatore.

Inoltre puoi richiedere di ricevere gli elenchi telefonici cartacei alla sezione "Elenchi telefonici e consensi" della tua MyFASTPage. Il costo della consegna verrà addebitato sul Conto Fastweb. Se non vuoi più ricevere chiamate pubblicitarie, puoi iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" in queste 5 modalità:

- Inviare una raccomandata a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO - 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>

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 inviare ad uno dei seguenti recapiti:

- Ufficio Privacy Piazza Adriano Olivetti, 1 20139 Milano
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02 454011-757
- Call Center: 192.193 per Residenziali e Partita IVA.

4.4 Disabilitazione chiamate

Fastweb, in ottemperanza alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di:

Blocco permanente

Le Numerazioni 894, 895, 899, 709, e quelle in decade 4 di altri operatori, non sono accessibili da rete Fastweb, neanche su esplicita richiesta. Il blocco permanente agisce anche sulle chiamate verso le numerazioni non geografiche previste dalla delibera AGCOM 600/09/CONS (visita la tua MyFASTPage per la lista completa delle numerazioni). Per i clienti Residenziali, il blocco permanente è già attivo al momento dell'attivazione del servizio Fastweb, mentre i clienti Partita IVA devono richiederlo esplicitamente. Puoi disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il numero 192.193.

Blocco selettivo a PIN

Potrai bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso le numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFASTPage.

4.4.1 MyFASTPage

MyFASTPage è la sezione del sito fastweb.it dedicata ai Clienti dove potrai accedere anche in fase di preattivazione tramite le credenziali fornite da Fastweb per e-mail e:

- gestire in autonomia il tuo abbonamento
- consultare il Conto Fastweb
- reperire facilmente informazioni relative all'offerta commerciale
- attivare o disattivare il blocco selettivo di chiamata
- modificare le password per accedere al Wi-Fi
- accedere a guide, manuali e approfondimenti tecnici nella sezione Assistenza Clienti
- richiedere chiarimenti in merito al servizio prescelto e inviare richieste di assistenza e reclami attraverso il servizio Assistente on-line
- reperire facilmente le informazioni relative alle richieste di trasloco e subentro

4.5 Infoconsumi

Per verificare il traffico residuo e i dati sul traffico effettuato dall'ultima fattura emessa, il servizio Infoconsumi è sempre disponibile su MyFASTPage o chiamando il 4046.

4.6 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese (Importi Ricorrenti) e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio. Il Conto Fastweb è sempre disponibile nella tua Area Clienti MyFASTPage e ti verrà inviato, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, all'indirizzo email che ci hai comunicato alla sottoscrizione del contratto.

Puoi cambiare il recapito email, o richiedere l'invio della fattura cartacea con addebito del costo di spedizione (0,92 eurocent a invio), dalla tua Area Clienti MyFASTPage. Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o R.I.D.; in caso di mancato pagamento, decorsi 15 (quindici) dalla 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 qualsiasi momento e acquistare nuovi servizi tramite MyFASTPage o chiamando il 192 193.

4.8 Cambio piano tariffario

Puoi modificare il tuo profilo e scegliere una delle offerte disponibili in piena autonomia su MyFASTPage o chiamando il 192 193.

4.9 Frodi

Nel caso di frode e di utilizzo 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. In questo modo, saranno sospesi i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

4.10 Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. A far data dal 23 luglio 2018 potrai presentare un'istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>. 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. 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.

4.11 Costi di riattivazione

Se vuoi riattivare un servizio sospeso a causa di un mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione, ti potremo richiedere il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 24,00 euro IVA inclusa.

4.12 Servizio di Assistenza Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Agguntivi

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo 24 h su 24 h, 7 giorni su 7: puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare proposte di miglioramento dei Servizi. Il servizio è gratuito da rete fissa e da numeri mobili Fastweb; in caso di gusto bloccante di tutte le chiamate, potrai richiedere ai nostri operatori di essere richiamato gratuitamente sul numero mobile da cui stai effettuando la chiamata di assistenza. Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva, ma se vuoi sporgere un reclamo puoi farlo tramite:

- Raccomandata A/R indirizzata a Fastweb Spa, c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI).
- Telefono: 192 193
- MyFASTPage, area "Assistenza"

Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito della valutazione entro 45 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, ti indicheremo i provvedimenti attuati 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

Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla proposta di abbonamento, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Ti terremo aggiornato su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Fastweb, ti comunicheremo prontamente i motivi del ritardo e, se

possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Fastweb avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 5.3.

5.2 Tempi di risoluzione dei disservizi

In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Nei casi di manutenzione programmata che determinano l'interruzione del Servizio, ti informeremo 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

Per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto delle tue richieste dell'abbonato e di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In caso di mancata pubblicazione imputabile a Fastweb dei tuoi dati nell'elenco telefonico, avrai diritto a un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 Euro per gli utenti residenziali e 50 Euro per Partita IVA. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/ CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Aggiorniamo questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati 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

Sul sito fastweb.it è disponibile la tabella dettagliata con le prestazioni della rete Fastweb e i valori rilevati dall'AGCOM per le singole regioni, oltre ad un aggregato nazionale, 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". Per verificare la qualità della tua linea puoi seguire le istruzioni indicate sul sito fastweb.it accedere alla tua MyFASTPage nella sezione "Velocità Linea" o chiamare il 192 193.

6. Nota

La Carta dei Servizi è disponibile presso i rivenditori Fastweb e sul sito www.fastweb.it insieme alla Proposta, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal Regolamento europeo 2016/679. Questo documento è stato redatto in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/ CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con le società è disciplinato dal Contratto. In allegato, i dati sugli obiettivi di qualità del servizio per l'anno 2017.

OBIETTIVI 2019

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: 22 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 12,1 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" 55 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 47%
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%
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: 1,8%
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 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" 55 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 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%

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'OFFERTA FASTWEB

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 206/2005.

"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 del 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, Piazza Adriano Olivetti, 1, 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 e di accesso ai Servizi per i Clienti che vi accedono anche in fase di preattivazione tramite le credenziali fornite da Fastweb per e-mail.

"Offerta Commerciale": il documento e/o le informazioni indicate nel sito www.fastweb.it, 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 del 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 Node" o "FTTN" o "VULA") 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, senza dover fornire alcuna motivazione e senza alcun costo, mediante registrazione vocale tramite Servizio Clienti, apposito modulo reperibile sul sito www.fastweb.it nella sezione modulistica o altra comunicazione scritta da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui all'articolo 10.3. La revoca della Proposta da parte del Cliente porrà termine all'obbligo delle Parti di concludere il Contratto stipulato a distanza o fuori dei locali commerciali.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso:

- con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb che avverrà con comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms o email. In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, email, ecc; o
- nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata a Cliente con le modalità che Fastweb riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, e-mail etc.; o
- nel caso di contratti conclusi telefonicamente e sottoposti alla disciplina prevista dall'articolo 51, comma 5 e 6 del Codice del Consumo, nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFASTPage che avverrà entro 4 (quattro) giorni dalla data della registrazione. In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicata da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFASTPage, messaggi sms, e-mail ecc;

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

- se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Fastweb anche in relazione a prece denti rapporti contrattuali;
- 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;
- se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 14;
- se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- se sussistano motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscono od ostacolano 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 fastweb.it/modem una lista di Modem compatibili con i Servizi.

4.4 Secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, gli Apparati possono essere:

- forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 21 che segue;
- 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 Il Cliente prende atto ed acconsente che Fastweb potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati (Modem) necessari per fruire dei Servizi. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e gli Apparati in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.

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 diversa indicazione espressa del Cliente di rinunciare sia al Servizio che alla numerazione. Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura ed all'utilizzo dello stesso.

5.5 Nel caso previsto dall'articolo 5.4, se l'operatore di provenienza è Telecom Italia, Fastweb, su esplicita richiesta del Cliente, avvierà il processo di cessazione con rientro in Telecom Italia, senza addebitare al Cliente alcun costo di disattivazione. Nel caso di operatori diversi da Telecom Italia, Fastweb fornirà al proprio Cliente il Codice di Trasferimento, affinché lo stesso possa richiedere all'operatore di provenienza la riattivazione del Servizio e/o del numero. Fastweb non addebiterà al Cliente alcun costo di disattivazione, nel caso in cui il trasferimento del Cliente verso l'operatore di provenienza avvenga entro 90 (novanta) giorni solari dall'attivazione del Servizio ai sensi del punto 5.4.

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:

- per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi;
- per i Servizi con tecnologia Fibra FTTH e Fibra mista rame FTTN, 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 assegnatari 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 cartaceo o elettronico reperibile in MyFASTPage ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Fastweb informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento.

7.6 Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in MyFASTPage. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale

variazione verrà tempestivamente comunicata da Fastweb. 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 e degli Apparat

- 8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparat 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 Apparat Fastweb o Apparat del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.
- 8.3 Qualora gli Apparat 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 Apparat 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 crediti 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.
- 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, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Fastweb non sarà responsabile dell'errato inserimento dei dati da pubblicare sugli elenchi telefonici effettuato in autonomia dal Cliente tramite il form presente nella MyFASTPage. 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 02.45.40.11.077.
- 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. 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 elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, salvo richiesta da parte di quest'ultimo dell'invio in formato cartaceo 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 tutti i trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.
- 12.3 I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza mensile 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 comuni-

cazione 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. Il permanere della morosità potrebbe comportare, qualora ne ricorrano i presupposti, l'iscrizione del nominativo del Cliente nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. relativa alle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'8 ottobre 2015. Maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le condizioni che determinano l'iscrizione sono disponibili sul sito Fastweb all'indirizzo: <http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/trasparenza-e-privacy/>
- 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:
 - a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;
 - b) 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 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, nonché aggiornare i corrispettivi per i Servizi, per i seguenti giustificati motivi: in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei servizi, variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale, nonché, per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica. Fastweb potrà altresì modificare il Contratto ed aggiornare i corrispettivi per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, ossia attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web.
- 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 avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata prevista dall'Offerta Commerciale scelta dal Cliente con un periodo di impegno non superiore a 24 (ventiquattro) mesi nel caso sia prevista una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato. Alla scadenza, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, salva comunicazione di disdetta inviata dal Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità: i) compilando con i propri dati l'apposito modulo presente in MyFASTPage o altra comunicazione ed inviandoli, allegando co-

- pia del documento d'identità, tramite raccomandata A/R a Fastweb S.p.A. - Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o tramite PEC all'indirizzo fwgestionediattivazioni@pec.fastweb.it; ii) tramite il web form presente in MyFASTPage; iii) recandosi presso un negozio monomarca di proprietà Fastweb (Flagship); iv) contattando il Servizio Clienti al 192.193. Il Cliente avrà, in ogni caso, facoltà di recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, mediante comunicazione da inviarsi secondo le medesime modalità previste per la disdetta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Fastweb potrà, altresì addebitare una commissione che sarà costituita dagli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, da un importo forfettario. Il costo di disattivazione e le commissioni potranno variare di anno in anno per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it alla pagina "Trasparenza Tariffaria" o la sezione "Assistenza" della tua MyFastPage. Fastweb avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante invio di lettera raccomandata A/R, o con altro mezzo di comunicazione, nel rispetto della normativa vigente in materia.
- 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 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, mediante registrazione vocale tramite Customer Care, apposito modulo reperibile sul sito www.fastweb.it nella sezione modulistica o altra comunicazione da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui all'articolo 10.3. Nei casi in cui il Cliente esercita il diritto di recesso di cui sopra, dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, del Codice del Consumo, il Cliente dovrà corrispondere il costo dei Servizi forniti da Fastweb fino al momento della conoscenza da parte di Fastweb dell'esercizio del diritto di recesso.
- 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 in cui il Cliente 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", il Cliente non dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Fastweb. Entrambe le richieste comporteranno il recesso dall'intero rapporto contrattuale con Fastweb.
- 16.5 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l'intenzione di rientrare con il proprio numero telefonico in Tim, 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 Ricorrenti, 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), art. 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 nelle 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. 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 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.

- 19.2 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.
- 19.3 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 alla policy di Fastweb presente sul sito www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/trasparenza-e-privacy.

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, manometterli in alcun modo, né 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 forniti da Fastweb potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Fastweb, fatto salvo quanto previsto all'articolo che segue.
- 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. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile spedire gratuitamente gli Apparat tramite il codice convenzione con Poste Italiane, ma la restituzione dovrà essere effettuata mediante invio a mezzo posta a proprie spese al seguente indirizzo: SDA Express Courier S.p.A. SS 11 ANGOLO SP 13, 20064 GORGONZOLA (MI). In alternativa a quanto sopra previsto, alla cessazione del comodato d'uso, Fastweb potrà esercitare l'opzione di cedere l'Apparato al Cliente mediante comunicazione in fattura, in MyFASTPage, messaggi sms o email. Il Cliente acconsente a tale cessione contestualmente alla sottoscrizione e/o invio della Proposta e/o alla registrazione vocale.
- 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 e-mail all'indirizzo documentonline@fastweb.it 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.

Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky e FASTWEB

(valide da 1 agosto 2018)

Articolo 1 - Contratto Offerta Sky e Fastweb

1.1 L'Offerta Sky e Fastweb di Fastweb e SKY (di seguito l'Offerta Sky e Fastweb) è costituita da un insieme di servizi (servizio o servizi): in particolare dai servizi di telecomunicazioni forniti dalla società Fastweb S.p.A. (di seguito "Servizi Fastweb") e da servizi televisivi forniti dalla società Sky Italia S.r.l. (di seguito "Servizi Sky") così come descritti nel materiale commerciale di riferimento e alle condizioni economiche ivi descritte.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono valide ed efficaci per le persone fisiche che sottoscrivono l'Offerta Sky e Fastweb (di seguito i "Clienti") e hanno prevalenza sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Fastweb e sulle Condizioni Generali relative ai Servizi Sky.

1.3 Il Contratto che disciplina il rapporto tra il Cliente e le società Fastweb e Sky per la fornitura dell'Offerta Sky e Fastweb è costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky e Fastweb, dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi Fastweb, dalle Condizioni Generali di Abbonamento di Sky, dalla Carta dei Servizi di Fastweb e dalla Carta dei Servizi di Sky e dal materiale commerciale di riferimento (di seguito il "Contratto").

1.4 Fermo quanto sopra previsto, resta inteso che i Servizi Fastweb e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società Fastweb S.p.A. e dalla società Sky Italia S.r.l. sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto ed ulteriori documenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale.

Articolo 2 - Attivazione dei Servizi e Recesso entro 14 giorni

2.1 Il contratto per i Servizi Fastweb e il contratto per i Servizi Sky si concludono ciascuno nel momento indicato nelle rispettive Condizioni Generali, anche in funzione del canale di vendita dei Servizi. L'Offerta Sky e Fastweb sarà valida ed efficace per i Clienti con la conclusione del contratto per l'erogazione del secondo Servizio costituente l'Offerta Sky e Fastweb.

2.2 Il Cliente prende atto e accetta che un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura che rende impossibile l'attivazione di uno dei Servizi Fastweb o dei Servizi Sky, costituenti l'Offerta Sky e Fastweb, comporta il decadimento automatico di quest'ultima.

2.3 Nel caso di decadimento dell'Offerta Sky e Fastweb così come previsto all'art. 2.2, che precede, vista la sottoscrizione di due distinti contratti da parte del Cliente rispettivamente con Fastweb e con Sky, il Cliente prende atto e accetta che il contratto concluso resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento.

2.4 Il Cliente potrà recedere nei primi 14 giorni dall'attivazione di ciascun Servizio costituente l'Offerta Sky e Fastweb, con le modalità previste e secondo le condizioni dettate dai rispettivi contratti e dalla normativa vigente in materia. Inoltre, in caso di recesso entro 14 giorni dalla conclusione del contratto per la fornitura del secondo Servizio costituente l'Offerta Sky e Fastweb oppure dalla comunicazione di mancata conclusione del secondo contratto a causa di ostacoli tecnici amministrativi o di altra natura che rendano impossibile la conclusione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere per il primo Servizio attivato qualora previsto o conforme alla normativa applicabile in materia, eventuali importi dovuti a titolo di corrispettivo per i Servizi di cui abbia usufruito dalla data di conclusione del Contratto stesso alla data di efficacia del recesso, gli eventuali consumi effettuati che non rientrano nei suddetti importi, oltre a eventuali importi per il servizio di installazione di Sky ove fruito, senza applicazione delle ulteriori condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto in caso di recesso anticipato. Tale ultima disposizione si applica solo ed esclusivamente ai nuovi Clienti, ovvero a coloro che precedentemente alla richiesta di attivazione dell'Offerta Sky e Fastweb non avevano in corso alcuna sottoscrizione per ricevere il Servizio Fastweb e/o Servizio Sky.

Articolo 3 - Prezzi di Listino e Promozioni

3.1 L'Offerta Sky e Fastweb costituisce un'offerta commerciale disponibile ai prezzi di listino riportati sul materiale commerciale di riferimento e/o sui siti www.sky.it e www.fastweb.it in vigore alla data di sottoscrizione.

3.2 L'Offerta Sky e Fastweb potrà essere soggetta a promozioni e/o sconti sugli importi dovuti dal Cliente per i Servizi Fastweb e Sky offerti, così come specificato nei materiali commerciali. In tal caso sarà vincolata alla durata stabilita dalla promozione.

Articolo 4 - Durata Recesso e Variazione

4.1 Il contratto per i Servizi Fastweb e il contratto per i Servizi Sky avranno ciascuno la durata prevista dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

4.2 Il Cliente avrà facoltà di recedere dall'Offerta Sky e Fastweb in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A/R agli indirizzi di cui all'art. 7 che segue, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso Fastweb e Sky avranno diritto di richiedere al Cliente il pagamento degli importi dovuti ai sensi del Contratto "Offerta Sky e Fastweb" per i Servizi fino alla data di efficacia del recesso, nonché le ulteriori commissioni previste dai rispettivi contratti per i Servizi Sky e per i Servizi Fastweb.

4.3 Il recesso dal Contratto "Sky e Fastweb" comporta la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente tra il Cliente e le società Fastweb e Sky per i rispettivi servizi.

4.4 Il recesso del Cliente relativo ad un solo Servizio, di Fastweb o di Sky, costituente l'Offerta Sky e Fastweb comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso. Il Cliente potrà esercitare il recesso da un solo Servizio secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto di Sky e di Fastweb. In tal caso Sky e Fastweb avranno ciascuna il diritto di richiedere al Cliente il pagamento degli importi previsti dai rispettivi contratti per il Servizio Sky e per il Servizio fastweb (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi dell'operatore, gli importi corrispondenti agli sconti fruiti in caso di recesso anticipato, ecc.).

Il rapporto contrattuale con la società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo Servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell'Offerta Sky e Fastweb.

4.5 Il Cliente ha la facoltà di richiedere delle variazioni dei Servizi e/o Prodotti inizialmente scelti con l'Offerta Sky e Fastweb con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb e/o di Sky ed alle condizioni economiche di listino vigenti al momento della richiesta di variazione.

Articolo 5 - Documento Riepilogativo e Fatturazione

5.1 Il Documento riepilogativo dell'Offerta Sky e Fastweb relativo alle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi Fastweb e i Servizi Sky potrà essere inviato al Cliente nelle forme qui di seguito indicate:

a) invio per email: invio del documento riepilogativo in formato elettronico all'indirizzo email indicato dal Cliente, senza addebito di alcun costo. Tale soluzione sarà applicata, salvo diversa indicazione da parte del Cliente, nel caso di Clienti che abbiano scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito;

b) domiciliazione presso Sky: ciò comporta l'invio del documento riepilogativo in formato elettronico mediante la pubblicazione nel sito www.sky.it, nell'area riservata ai Clienti, senza addebito di alcun costo; tale soluzione sarà applicabile solo nei casi in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito;

c) invio cartaceo: invio del documento riepilogativo cartaceo all'indirizzo di attivazione dei Servizi Sky e Fastweb compresi nell'Offerta Sky e Fastweb o altro indirizzo indicato dal Cliente; tale modalità di invio è prevista obbligatoriamente nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento il bollettino postale, mentre è facoltativa nel caso in cui il Cliente abbia scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente bancario o tramite carta di credito. Tale soluzione comporta l'addebito del contributo di spedizione.

5.2 Le fatture di Fastweb e di Sky saranno emesse con cadenza mensile. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

5.3 Le fatture saranno domiciliate presso Sky per i Servizi Sky e presso Fastweb per i Servizi Fastweb comportando la messa a disposizione al Cliente in formato elettronico: la fattura Fastweb sarà resa disponibile al Cliente e inviata al Cliente in formato elettronico sul sito di Fastweb, nell'area MyFASTPage (sezione Conto online) e la fattura di Sky sarà resa disponibile in formato elettronico nel sito Internet www.sky.it, nell'area riservata ai Clienti.

5.4 Resta inteso che il Cliente ha facoltà di richiedere, successivamente all'attivazione dell'Offerta Sky e Fastweb, di ricevere anche le fatture di Fastweb e di Sky con la medesima modalità di invio prescelta per il documento riepilogativo.

Articolo 6 - Pagamento, Sospensione del Servizio e Risoluzione del Contratto

6.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo per i Servizi costituenti l'“Offerta Sky e Fastweb” sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nel documento riepilogativo.

6.2 Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi Fastweb e Sky inclusi nell'“Offerta Sky e Fastweb” alla scadenza indicata nel documento riepilogativo, ciascuna delle società Fastweb e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato. Resta inteso che in caso di pagamento parziale alla data di scadenza degli importi fatturati complessivamente, da Sky e Fastweb, per tutti i Servizi compresi nell'“Offerta Sky e Fastweb”, le società potranno procedere alla sospensione di entrambi i Servizi Fastweb e Sky, a meno che il Cliente abbia previamente contestato uno dei due Servizi, comunicando a quale dei due Servizi si riferisce il mancato pagamento. Prima della sospensione del Servizio/ dei Servizi, il Cliente sarà avvertito, con un preavviso di almeno 15 giorni, tramite comunicazioni scritte (quali a titolo esemplificativo: SMS o email o messaggio sul decoder, ecc.) e comunicazioni telefoniche (chiamate) nelle quali il Cliente sarà invitato a sanare la posizione amministrativa ovvero a fornire chiarimenti in merito al mancato pagamento. In caso di sospensione dei Servizi si applicheranno le disposizioni previste rispettivamente dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi Sky e dei Servizi Fastweb.

6.3 A seguito della sospensione dei Servizi ai sensi del precedente articolo 6.2 Fastweb e Sky potranno risolvere il relativo Contratto conformemente a quanto previsto dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 7 - Comunicazioni e Servizio Clienti

7.1 Fastweb e Sky mettono a disposizione del Cliente un Servizio Clienti unico e dedicato alla gestione dell'“Offerta Sky e Fastweb”, contattabile al numero 192.000, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi Fastweb e Sky. Tale Servizio Clienti unico gestirà solo ed esclusivamente i Clienti che hanno aderito all'“Offerta Sky e Fastweb”.

7.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto relative a reclami, disservizi e richieste di recesso dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R. In caso di raccomandata A/R la ricezione sarà comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione.

7.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente in relazione all'“Offerta Sky e Fastweb” dovranno pervenire a Sky Italia S.r.l. Casella Postale 13057 - 20130 Milano.

7.4 Tutte le comunicazioni inviate da Fastweb e/o Sky all'ultimo indirizzo o recapito di posta elettronica del Cliente, indicato al momento della sottoscrizione del Contratto o reso noto successivamente si reputeranno da questi conosciute.

Articolo 8 - Disposizione finale: Rinvio alle Condizioni Generali di Contratto di FASTWEB e di SKY

8.1 Per tutto quanto non espressamente e specificatamente previsto dalle presenti Condizioni Generali per l'“Offerta Sky e Fastweb” valgono a regolamentare la fornitura dei Servizi Fastweb e dei Servizi Sky le Condizioni Generali di Contratto previste per i rispettivi Servizi, allegate alle presenti Condizioni Generali per l'“Offerta Sky e Fastweb”.