

Articolo 1 - Definizioni

Ai fini del presente Contratto, 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.

“**Casella di Posta Elettronica**”: la casella di posta elettronica personale di ciascun Cliente presso cui verranno inviate da parte di Fastweb le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di servizio. Tali comunicazioni si intenderanno pervenute al destinatario nel momento in cui questi ha la possibilità di accedervi.

“**Cliente**”: la persona fisica o giuridica che sottoscrive la Proposta e che agisce nell'esercizio della propria attività professionale o imprenditoriale.

“**Codice di Trasferimento**”: è un codice associato all'utenza del Cliente, che può essere denominato anche “Codice di Migrazione”, “Codice di portabilità” o “Codice segreto”.

“**Condizioni Generali**”: le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi.

“**Contratto**”: la Proposta del Cliente unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ed all'Informativa sui 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 coordinamento e di direzione della società Swisscom AG, operatore di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. 259/2003.

“**Informativa sui Servizi**”: i diritti, gli obblighi ed i principi che disciplinano i rapporti tra il Cliente e Fastweb. L'informativa sui Servizi è reperibile tra l'altro all'indirizzo www.fastweb.it

“**MyFastweb**”: portale di comunicazione e di accesso ai Servizi per i Clienti che vi accedono anche in fase di pre attivazione tramite le credenziali fornite da Fastweb per e-mail.

“**Offerta Commerciale**”: il documento e/o le informazioni indicate nel sito www.fastweb.it ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato. L'Offerta verrà elaborata con l'aiuto di un consulente Fastweb in funzione delle esigenze del Cliente.

“**Proposta**”: la proposta di abbonamento del Cliente con cui quest'ultimo richiede la fornitura dei Servizi redatta sulla base del preventivo elaborato da Fastweb ed accettato dal Cliente. La Proposta conterrà elementi di negoziazione del Contratto nella stessa indicati.

“**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”, “VULA”, “Bitstream NGA”) 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 nell'Informativa sui 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 con registrazione vocale della conversazione telefonica. La Proposta potrà essere revocata dal Cliente prima della conclusione del Contratto, 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.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso:

- con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb che avverrà con comunicazioni in MyFastweb, messaggi sms o e-mail. 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 MyFastweb, messaggi sms, e-mail, 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 MyFastweb, messaggi sms, e-mail ecc.; o
 - nel caso di contratti conclusi telefonicamente nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFastweb 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 MyFastweb, 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 precedenti 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 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 tecnico-organizzativi e/o commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscono o ostacolano l'attivazione dei Servizi.
- 3.4 L'utilizzo da parte dei Clienti di Servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali prestati da terzi saranno esclusivamente regolati dalle condizioni e dai termini contrattuali previsti dai suddetti terzi.

Articolo 4 - Attivazione e Fornitura dei Servizi

- 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.
- 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 accesso.
- 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, tele-soccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi. Per quest'ultimo caso Fastweb rende disponibile al Cliente all'indirizzo www.fastweb.it/modem una lista di Modem compatibili con i Servizi.
- Secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, gli Apparati possono essere: a) forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 22 che segue; b) acquistati da parte del Cliente da Fastweb o da terzi secondo quanto disposto dall'articolo 23 che segue.
- Fastweb si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Fastweb e di sostituirli, in qualsiasi momento.
- 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.
- 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

- 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.
- 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.
- Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrebbero esserci delle limitazioni nell'utilizzo dei Servizi e degli apparati già presenti.
- Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 3.1, nel momento in cui si procederà al 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.
- Nel caso previsto dall'articolo 5.4, 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.
- 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

- 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 (di seguito “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.
- 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'inizio della relativa domanda all'operatore di accesso.
- Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, 82/19/CIR, l'attivazione del servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.
- 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.
- 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

- 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. Il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi alle variazioni richieste, contattando il servizio clienti Fastweb al numero 192 193 oppure visitando il sito www.fastweb.it.
- Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.
- La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.
- 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.
- 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 MyFastweb (“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.
- Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in MyFastweb. 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 Apparati

- Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati Fastweb in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi. Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.
- Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparati Fastweb o Apparati del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.
- Qualora gli Apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi o qualora vengano utilizzati in violazione a quanto previsto dall'art. 8.1 o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Fastweb potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati siano disconnessi dal punto terminale di rete o fino a quando non cessi la violazione, salva in ogni caso la risoluzione del Contratto. Fastweb informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- Il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo dei Servizi e degli Apparati da parte dei propri dipendenti e da terzi in genere. Il Cliente non potrà rivendere i Servizi a terzi, nemmeno parzialmente, senza espressa autorizzazione di Fastweb.
- Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico.
- L'utilizzo dei Servizi non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o “spam”, di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico e/o di leggi o regolamenti.
- 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

- In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nell'Informativa sui 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 MyFastweb. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme derogatorie di legge.
- 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 ad Apparati 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 o dei suoi dipendenti ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fastweb, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparati del Cliente.
- 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.
- La responsabilità per l'utilizzo dei Servizi che il Cliente potrà offrire a terzi, rimarrà esclusivamente in capo al Cliente stesso che dovrà altresì provvedere agli adempimenti normativi necessari. Nel caso di Servizi che richiedono il conferimento di dati personali da parte di terzi il Cliente dovrà garantire il rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo.

Articolo 10 - Servizio Clienti - Comunicazioni a Fastweb - Reclami

- Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 o tramite ulteriori modalità digitali indicate nell'Area Personale MyFastweb, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi.
- Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R. La ricezione della raccomandata A/R è comprovata dalla ricevuta di ritorno.
- 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 tramite la MyFastweb area “Assistenza”.
- 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

- 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.
- 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

- 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 dovuti sarà applicata l'IVA dovuta.
- 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 MyFastweb con i dettagli del traffico

- effettuato. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.
- 12.3 I corrispettivi ricorrenti saranno calcolati su base mensile (Importi Ricorrenti). Tali Importi Ricorrenti 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; tali mezzi sono conformi a quanto disposto dal Regolamento UE n. 260/2012. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a Fastweb di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Resta inteso che Fastweb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi della carta di credito non corretti.
- 12.5 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato in 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 ritardo nel pagamento Fastweb avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente con addebito dei relativi costi di spedizione e di eventuali costi per gestione amministrativa secondo quanto specificato nella sezione Assistenza della MyFastweb. 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 MyFastweb.
- 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 rilevati:
a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente op-pure;
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 Apparatî 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 secondo le tempistiche e le modalità previste dall'art. 12.6 che precede qualora il Cliente non adempia a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto ed al pagamento dei costi previsti al precedente art. 12.6.
- 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 ossia attraverso una comunicazione in fattura, nonché eventuali ulteriori modalità previste dalla normativa applicabile.
- 15.2 Le modifiche di cui al punto precedente non impongono alla 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 Fastweb - Recesso

- 16.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato, salva diversa indicazione di durata nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale.
- Il Cliente potrà comunicare il recesso con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità:
i) compilando con i propri dati l'apposito modulo presente in MyFastweb o altra comunicazione ed inviandolo, allegando copia 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: fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it;
ii) tramite il web form presente in MyFastweb;
iii) tramite un operatore, chiedendo dall'area clienti MyFastweb un ricontatto telefonico o utilizzando la chat whatsapp disponibile da device;
iv) recandosi presso un negozio Fastweb;
v) contattando il Servizio Clienti al 192 193.
- In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti.
- Il costo di disattivazione potrà variare di anno in anno per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it alla pagina "Trasparenza Tarifaria" o la sezione "Assistenza" della tua MyFastweb. 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 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.
- 16.3 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifici a Fastweb l'intenzione di trasferire il proprio numero telefonico verso un altro operatore, 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.
- 16.4 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

- 17.1 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:
a) 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;
b) nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparatî), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparatî del Cliente), art. 8.4 (Divieto di rivendita dei Servizi), art. 8.5 (Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet), art. 14.2 (Mancata prestazione della garanzia), art. 19.2 (Codice Etico), art. 22.2 (Utilizzo degli Apparatî nella locazione e nel comodato) ed art. 23.5 (Mancato pagamento Apparatî).
c) 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 - Foro competente - Conciliazione delle controversie

- 18.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto sussisterà la giurisdizione italiana e sarà competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria del Foro di Milano, con esclusione di ogni altro Foro.
- 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, le parti prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad 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 del codice civile, presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi. Fastweb ha facoltà di commettere a terzi 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 Apparatî 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, né 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 <https://www.fastweb.it/adsl-aziende/trasparenza-tarifaria/>

Articolo 21 - Servizio di registrazione nomi a dominio

- 21.1 Fastweb fornirà, su richiesta del Cliente, il Servizio di registrazione domini consistente nell'assegnazione e registrazione del nome a dominio, per conto ed in nome del Cliente, alla competente autorità italiana (di seguito "R.A").
- 21.2 Fastweb non sarà responsabile per la formazione, il contenuto e l'utilizzo del nome a dominio richiesto e rilasciato dalla R.A. Il Cliente rinuncerà all'assegnazione, alla registrazione e all'utilizzo del nome di dominio, qualora risulti, che il medesimo comporti una lesione dei diritti di esclusività di terzi.
- 21.3 Il Cliente comunicherà a Fastweb ogni variazione dei dati relativi ai domini registrati presso la R.A. ed inseriti nel database di quest'ultima, affinché Fastweb possa a sua volta comunicare tali modifiche ed aggiornamenti alla R.A.
- 21.4 Il Cliente terrà indenne e manleverà Fastweb da qualsiasi onere o azione giudiziaria o intervento delle autorità competenti in relazione al mancato aggiornamento dei dati presso la R.A. da parte di Fastweb dovuto ad omissioni o ritardi del Cliente nella comunicazione dei dati in questione.
- 21.5 Il Cliente informerà Fastweb dell'eventuale esistenza di altri nomi a dominio in suo possesso e/o della rinuncia, modifica o cancellazione dei medesimi attuata mediante altro Internet Service Provider.
- 21.6 Resta inteso che i dati personali del Cliente richiesti dalla R.A. ai fini della registrazione dei domini e della pubblicazione nei database della stessa saranno da Fastweb comunicati alla R.A. ai sensi del Regolamento Europeo.

Articolo 22 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparatî Fastweb

- 22.1 Gli Apparatî 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.
- 22.2 Gli Apparatî Fastweb, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Fastweb ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, 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 Apparatî potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Fastweb, fatto salvo quanto previsto nell'articolo che segue.
- 22.3 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 MyFastweb e nell'Informativa sui Servizi. In caso di mancata restituzione degli Apparatî 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 pagina "Trasparenza Tarifaria" e/o in MyFastweb. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile spedire gratuitamente gli Apparatî utilizzando la lettera di vettura con Poste Italiane, ma la restituzione dovrà essere effettuata mediante invio a mezzo posta a proprie spese al seguente indirizzo: Asenda Italy S.r.l., Via Cassino d'Alberi 21, 20067- Tribiano (MI). In alternativa a quanto sopra previsto, del comodato d'uso, Fastweb potrà esercitare l'opzione di cedere l'Apparato al Cliente mediante comunicazione in fattura, in MyFastweb, messaggi sms o email. Il Cliente acconsente a tale cessione contestualmente alla sottoscrizione e/o invio della Proposta e/o alla registrazione vocale.
- 22.4 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparatî 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 documentazione@fastweb.it o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

Articolo 23 - Condizioni di vendita degli Apparatî

- 23.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparatî potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Fastweb alle condizioni di cui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Offerta Commerciale. Fastweb funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/ produttrice degli Apparatî, diversa da Fastweb, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparatî stessi.
- 23.2 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.
- 23.3 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 Apparatî. La proprietà degli Apparatî con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparatî.
- 23.4 Il pagamento del prezzo degli Apparatî 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 Apparatî in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.
- 23.5 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..
- 23.6 Gli Apparatî 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.
- 23.7 Fastweb garantisce che gli Apparatî sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

1. L'Informativa sui Servizi

L'Informativa sui Servizi (di seguito per brevità anche "IsS"), unitamente alla Proposta, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel tuo rapporto con Fastweb.

2. I nostri Impegni

La nostra vision è arricchire la vita e il lavoro delle persone attraverso Internet. Qualità e capacità di soddisfare i bisogni dei 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 applicate. 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", "FTTN", "VULA" o "BS NGA"), potrai navigare con velocità di connessione fino a 100 Mbit/s o 200 Mbit/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 doppio 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 relativa ai servizi Fastweb, redatta sulla base del preventivo elaborato da Fastweb ed accettato dal Cliente
- le Condizioni Generali di Contratto
- l'Informativa sui 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:

- a) con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb;
- b) 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 MyFastweb, messaggi sms, e-mail etc;
- c) o nel caso di contratti conclusi telefonicamente, nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFastweb 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 MyFastweb, messaggi sms, e-mail, etc.

3.3 Durata e Condizioni di recesso

Il contratto che hai stipulato con Fastweb è a tempo indeterminato, salva diversa indicazione di durata nella Proposta e nell'Offerta Commerciale. Potrai recedere in qualsiasi momento, inviando una comunicazione con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità:

- i) compilando con i tuoi dati l'apposito modulo presente in MyFastweb o altra comunicazione ed inviandolo, allegando copia del tuo documento d'identità, tramite raccomandata A/R a Fastweb S.p.A. - Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o tramite PEC all'indirizzo wfgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it;
- ii) tramite il web form presente in MyFastweb;
- iii) recandoti presso un negozio Fastweb;
- iv) contattando il Servizio Clienti al 192.193;
- v) tramite un operatore, chiedendo dall'area clienti MyFastweb un ricontatto telefonico o utilizzando la chat whatsapp disponibile da device.

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 richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare una comunicazione. In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti per la dismissione del servizio. Il costo di disattivazione potrà 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 MyFastweb.

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, 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 Apparat Fastweb

In caso di cessazione parziale o totale del Contratto, verifica sul sito fastweb.it, nella pagina "Trasparenza Tariffaria", 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 la lettera di vettura 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 ANGOLOSP 13 - 20064 GORGONZOLA (MI).

4. Fastweb e i Clienti

4.1 Elenchi Telefonici

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici 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 MyFastweb. 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 MyFastweb, 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 dalla sezione "Elenchi telefonici e consensi" della tua MyFastweb. 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:

- Tramite raccomandata, scrivendo a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" – UFFICIO ROMA NOMENTANO - 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 nell'apposita "Area Abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

4.2 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
- Call Center: 192.193 per Residenziali e Partita IVA.

4.3 Disabilitazione chiamate

Blocco selettivo a PIN: potrai bloccare/bloccare gratuitamente le chiamate verso le numerazioni (di sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFastweb.

Fastweb, in ottemperanza a quanto previsto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/

CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di:

- Blocco permanente

Le Numerazioni 894, 895, 899, 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 MyFastweb per la lista completa delle numerazioni). Il blocco permanente deve essere richiesto espressamente. 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 numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFastweb.

4.4 Area Clienti

MyFastweb è la sezione del sito fastweb.it dedicata ai Clienti dove potrai accedere anche in fase di pre-attivazione 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 Online
- reperire facilmente le informazioni relative alle richieste di trasloco e subentro

4.5 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi ricorrenti saranno calcolati su base mensile (importi ricorrenti) e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. 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 MyFastweb con il dettaglio del traffico effettuato e ti verrà inviato con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla scadenza, all'indirizzo e-mail che ci hai comunicato alla sottoscrizione del contratto. Puoi cambiare il recapito e-mail, o richiedere l'invio della fattura cartacea con addebito del costo di spedizione (0,92 eurocent a invio), dalla tua Area Clienti MyFastweb. Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o R.I.D. In caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a Fastweb, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente, aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108 s.m.i.

4.6 Acquisto Servizi aggiuntivi

Puoi integrare il tuo abbonamento in qualunque momento con ulteriori servizi acquistabili tramite MyFastweb o contattando il Servizio Clienti.

4.7 Frodi

Nei 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.

4.8 Contenzioso tra Clienti e Fastweb

Nei caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione che mettiamo a disposizione, 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 Concliaweb all'indirizzo <https://concliaweb.agcom.it>. Qualora non si giunga alla definizione di una conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS e s.m.i. o all'Autorità giudiziaria. Fastweb inoltre mette a disposizione la procedura di conciliazione paritetica attivabile tramite le associazioni dei consumatori. Visita la sezione "Conciliazioni paritetiche" sul sito: <https://www.fastweb.it/corporate/governance/conciliazioni-e-associazioni-consumatori>.

4.9 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.

4.10 Servizio Clienti - Recapiti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo 24h su 24h, 7 giorni su 7, contattabile anche tramite le modalità digitali indicate nella MyFastweb area "Assistenza", al quale puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi. Il servizio è gratuito da rete fissa e da numeri mobili Fastweb. In caso di guasto bloccante, potrai richiedere ai nostri operatori di essere richiamato gratuitamente sul numero mobile dal quale 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 S.p.A., c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)
- Telefono: 192 193 - MyFastweb, 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 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

Fastweb si impegna ad attivare il servizio concordando con il Cliente i tempi e modalità di intervento, indicando al momento della richiesta la data di possibile attivazione e fissando un appuntamento in cui effettuare l'intervento tecnico, ove richiesto, presso la sede. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni dalla Proposta di Abbonamento. 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 della IS.

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 MyFastweb. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati. Nel caso in cui l'Offerta che hai attivato includa il servizio Next Business Day Fastweb si impegna ad intervenire per risolvere i guasti bloccanti e a ripristinare il corretto funzionamento dei propri Servizi entro il 1° giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione.

I giorni lavorativi vanno dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (sono quindi esclusi il Sabato ed i giorni festivi). Per "Guasto Bloccante" si intende l'impossibilità di effettuare e/o ricevere chiamate da tutte le linee e Apparat Fastweb attivati con l'offerta sottoscritta e l'impossibilità di connettersi alla rete Internet a causa di problematiche riscontrate sulla Rete Fastweb. Non sono considerati "guasti bloccanti" ad es. lievi e/o temporanee alterazioni delle comunicazioni telefoniche, rallentamenti casuali della velocità di connessione, malfunzionamenti degli apparati (ad esempio: PC, Telefoni, Access point Wi-Fi, Switch, Fax) utilizzati. Fanno eccezione i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali la risoluzione definitiva del guasto potrebbe richiedere ulteriori interventi, previsti entro 72 ore.

5.3 Indennizzi

Per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 10 euro, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto delle tue richieste e di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In caso di errore imputabile a Fastweb nell'inserimento dei tuoi dati nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, avrai diritto a un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed onnicomprensivo, pari a 50 Euro.

- 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 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 MyFastweb nella sezione "Velocità Linea" o chiamare il 192 193.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY (artt. 12-14 Regolamento UE n. 679/2016)



SERVIZIO CLIENTI 192 193
Versione Gennaio 2019

Noi di Fastweb S.p.A. ti informiamo dei trattamenti dei dati personali che, come "titolare" ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (il "Regolamento"), effettuiamo per proporre la nostra offerta e per concludere ed eseguire i contratti con i nostri clienti.

Il rapporto che vogliamo avere con te è basato sulla trasparenza e sulla fiducia. Per noi sono valori fondamentali che mettiamo in campo per darti il massimo della qualità dei servizi che hai acquistato da noi, per svilupparne e proporle sempre di nuovi, studiati per migliorare la tua vita e le tue attività. Trasparenza vuol dire che questo documento è scritto in modo semplice, con molti esempi pratici. Nel caso dovessimo utilizzare termini legali specifici, cercheremo di spiegarli, per renderti il più informato e consapevole possibile sull'uso dei dati e sui tuoi diritti.

Quali dati? I dati che trattiamo sono essenzialmente quelli che ci hai fornito durante lo scambio delle nostre proposte commerciali, e per concludere i contratti, ad esempio il tuo nome e cognome, l'indirizzo dell'abitazione e il numero di telefono, i dati di pagamento (es., estremi del conto bancario o della carta di credito) ecc. Inoltre, alcuni dati sono generati direttamente o indirettamente nei nostri servizi, come i dati sul tuo account, sulle opzioni contrattuali sottoscritte e sui tuoi contatti con il nostro servizio clienti, quelli di fatturazione, di traffico (es., i numeri chiamati, data e ora della chiamata) o che derivano dall'uso della MyFastweb e delle nostre App, i dati sulle tue abitudini di consumo, sulle tue preferenze e sui tuoi interessi o dalle tue risposte ai questionari di gradimento sui servizi Fastweb (fisso, mobile, assistenza, ecc).

Fastweb può trattare dati forniti da terze parti e/o partner, ad esempio dati sulla solvibilità dei propri clienti, provenienti da registri e archivi pubblici e privati. Inoltre possiamo ricevere dati che ti riguardano quando adempiamo a provvedimenti delle Autorità pubbliche.

Per quali finalità? Il trattamento dei tuoi dati avviene per varie finalità, alcune sono legate strettamente alla attivazione e erogazione dei servizi, altre sono relative al miglioramento e ampliamento dell'offerta che ti viene proposta. Te le descriviamo qui di seguito.

1) I dati ci occorrono prima di tutto per attivare il servizio che hai contrattualizzato con Fastweb e per poterlo gestire e migliorare nel tempo.

Per fare qualche esempio pratico, trattiamo i tuoi dati per gestire le tue richieste, far funzionare i servizi e verificare eventuali problematiche tecniche, garantire il roaming e l'interconnessione, per rispondere alle tue segnalazioni quando contatti il Servizio Clienti, per inviarti periodicamente le tue fatture o per trasmetterti messaggi di servizio e avvertirti che è disponibile una nuova tecnologia che ti consente di vivere un'esperienza internet ancora migliore (ad esempio, quando nella tua zona arriva la Fibra Ottica).

Ci sono poi vari adempimenti previsti dalle leggi. Ad esempio, siamo tenuti a conservare il contratto e le fatture che ti riguardano, a inviarti comunicazioni istituzionali se ce lo chiedono Autorità pubbliche in caso di calamità e altri eventi eccezionali. Dobbiamo anche rispondere e adempiere alle richieste dell'Autorità giudiziaria per fini di giustizia, e per la prevenzione e repressione dei reati.

Sempre in relazione ai servizi attivati, potremmo usare i tuoi dati di contatto anche per informarti di quando sono disponibili nuovi servizi o prodotti (ad esempio il servizio mobile, un modem più potente, nuovi contenuti fruibili con l'accesso internet ecc.) analoghi a quelli che hai già acquistato da Fastweb o promozioni nostre o di nostri partner che ti consentono di avere sconti e altri vantaggi sui servizi già attivi.

2) Usiamo i dati per verificare le informazioni e la puntualità dei pagamenti con l'obiettivo di instaurare un rapporto di trasparenza e fiducia che tuteli te da furti d'identità e Fastweb dal rischio del credito. Lo facciamo grazie alla consultazione, di archivi pubblici e privati con informazioni finanziarie (es., iscrizioni pregiudizievoli, protesti), del S.I.Mo.I.Tel. – "sistema informatico integrato sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia", o di sistemi sull'identificazione personale (es., Sistema di prevenzione delle frodi con specifico riferimento al Furto d'Identità). Potremo trattare questi dati, anche congiuntamente a informazioni già in possesso di Fastweb sui contratti in corso o cessati, ad esempio per valutare se attivare o meno un nuovo contratto o una determinata modalità di pagamento. I dati possono occorrere anche per verificare il rispetto degli obblighi contrattuali, al fine di variare i contratti o di instaurare nuovi rapporti contrattuali, oltre che per tutelare, se occorre in giudizio, le ragioni di Fastweb.

3) I tuoi dati potrebbero essere utili per attività che fanno migliorare il nostro servizio e ampliare l'offerta, come le ricerche di mercato o le analisi statistiche fatte da aziende specializzate. Inoltre, potremmo coinvolgerci o informarti su iniziative sociali, culturali, solidaristiche oltre a tenerti informato su prodotti, servizi e offerte speciali di genere diverso e non dipendenti da quelli che hai già acquistato da noi, proposti da Fastweb o da aziende nostre partner commerciali, in modo da garantirti vantaggi sempre più vicini ai tuoi bisogni (es., servizi energetici, servizi di domotica per la casa e tanto altro).

4) Potremmo anche contattarti per iniziative, servizi e prodotti, studiati e pensati su misura e solo per te, grazie alla raccolta e allo studio delle tue preferenze, dei tuoi interessi (ad esempio la tua squadra di calcio preferita) e delle tue abitudini (ad esempio se preferisci andare a teatro o al cinema). Per studiare servizi e prodotti migliori e più vicini alle tue esigenze, utilizziamo anche i tuoi dati individuali (es., luogo di residenza, età, servizi e opzioni attive) e di consumo dei servizi di comunicazione (es., volumi di spesa e di traffico), inclusi quelli relativi all'uso delle applicazioni connesse ai servizi forniti da Fastweb, alla partecipazione a programmi fedeltà e ad altre iniziative promozionali di Fastweb. Per fare un esempio, il programma gratuito dedicato ai nostri clienti (LIVEFAST) ti propone sempre nuovi vantaggi esclusivi e specifici per te, legati ai tuoi interessi e abitudini (es: puoi vincere un biglietto per un concerto o un altro evento di tuo interesse). Infine la navigazione internet (pagine visitate) potrebbe subire degli adattamenti nella visualizzazione di banner o altre forme di pubblicità, tramite l'utilizzo dei cookies propri e di terze parti per consentirti di valutare offerte e promozioni più adatte alle tue esigenze (per maggiori dettagli visita la "cookies policy" disponibile sul sito Fastweb.it)

5) Per poterti offrire servizi, prodotti e promozioni dedicate a te, selezioniamo aziende e partner di valore e di alta qualità. Per farti contattare direttamente, cediamo i tuoi dati identificativi, di contatto a queste terze parti. Lo faremo nel rispetto dei limiti normativi e comunque solo verso aziende ed enti accuratamente selezionati, che condividono con noi i valori di trasparenza e fiducia e si impegnano a rispettare una policy di contatto dedicata e che soprattutto possono arricchire la tua vita con servizi prodotti di qualità, nei settori di servizi di informazione e comunicazione, fornitura energia elettrica e gas.

6) La formulazione di offerte personalizzate potrebbe essere costruita anche a partire da dati aggregati per "classi" di clienti di Fastweb distinte per abitudini e propensioni di consumo, sempre per migliorare i servizi da offrirti e renderti più adatti alle tue esigenze, ad esempio in relazione alle opzioni tariffarie o al numero di SIM attive, o la tecnologia utilizzate per erogare il servizio.

Per ognuna delle finalità che ti abbiamo sopra descritto ti indichiamo la "base giuridica" – vale a dire, per quali ragioni il trattamento è consentito – precisando quali trattamenti sono necessari e quali dipendono da una tua scelta.

I trattamenti descritti al punto 1) sono necessari per formare ed eseguire i contratti e per adempiere ai connessi obblighi di legge. Le informazioni per te sui prodotti e servizi analoghi a quelli già acquistati e sulle promozioni con vantaggi sui servizi attivi dipendono dal legittimo interesse di Fastweb a coltivare il rapporto commerciale con i suoi clienti facendoti conoscere le integrazioni, le innovazioni e le promozioni più coerenti con le loro scelte. Per tua massima garanzia, con le modalità che sono indicate in fondo a questa informativa potrai chiedere informazioni sul test di bilanciamento che Fastweb ha svolto, in base all'art. 6, par. 1, lett. f), del Regolamento, per garantire la prevalenza dei tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali e in ogni caso opporli in qualunque momento ai trattamenti per tale specifica finalità. Anche i trattamenti descritti al punto 2) sono necessari alla formazione ed esecuzione del contratto e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Fastweb alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto, e per l'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle sue ragioni contrattuali. L'acquisizione dei dati per le finalità indicate ai punti 1) e 2) è dunque necessaria e costituisce un requisito essenziale per la conclusione e l'esecuzione del contratto, in mancanza del quale non sarebbe possibile attivare e svolgere il servizio, salvo quanto si è detto sulla tua facoltà di opporli alle informazioni sui servizi e prodotti analoghi.

I trattamenti descritti ai punti 3), 4) e 5) dipendono invece dal tuo consenso ed interesse verso le iniziative che sono legate a queste finalità. In ogni momento potrai decidere se dare o revocare ogni singolo consenso. Questi trattamenti non sono necessari per la conclusione dei contratti e l'erogazione dei servizi ma in mancanza non potremo assicurarti una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi, prodotti, promozioni e un

migliore adeguamento degli stessi alle tue esigenze, o non potremo farti accedere a servizi e offerte speciali a te riservate dai tuoi partner commerciali o da altre aziende. In ogni caso non sussistono conseguenze in caso di un tuo rifiuto o della revoca del consenso prestato (ovviamente le attività svolte prima della revoca del consenso si ritengono valide e lecite).

Tieni presente che le comunicazioni di cui ai punti 3), 4) e 5) potranno avvenire in modalità tradizionali (es., telefonate con operatore), automatizzate (es., telefonate senza operatore) e assimilabili (es.: e-mail, sms, notifiche su App). Tu potrai sempre esercitare il diritto di opposizione, nelle modalità indicate in fondo. L'opposizione, in assenza di tua indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Sempre con le modalità indicate in calce, tu potrai anche precisarci se intendi prestare il consenso solo per le comunicazioni in modalità tradizionali.

La profilazione aggregata indicata al punto 6) si basa sul legittimo interesse di Fastweb, per come valutato dal provvedimento ex art. 17 del D.Lgs. n. 196/2003 del Garante per la protezione dei dati personali "Verifica preliminare relativa al trattamento dei dati personali aggregati della clientela da parte di Fastweb", del 21 gennaio 2010 e nel rispetto delle garanzie e delle misure ivi previste. Per questi trattamenti, potrai chiedere una copia del provvedimento del Garante e resta sempre salva la tua facoltà di opporli con le modalità indicate in calce.

A chi possiamo comunicarli? Per poter erogare il servizio, dare assistenza ed arricchire l'offerta, noi di Fastweb collaboriamo con molte aziende, enti e fornitori che ci supportano nelle varie attività. Ad esempio, il tecnico che porta la Fibra di Fastweb fino alla tua abitazione/azienda, oppure l'operatore del Servizio Clienti al quale ti rivolgi per avere aiuto o chiarimenti sui servizi sono dipendenti delle aziende che collaborano con noi, che possono per la loro attività accedere ai tuoi dati al fine di garantire la corretta assistenza o il servizio richiesto. Di seguito ti spieghiamo nel dettaglio a chi e come vengono resi noti i tuoi dati. Sappiamo che il linguaggio utilizzato in alcuni casi è un po' tecnico, occorrendo anche per adempiere al Regolamento n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali, ma ribadiamo che l'obiettivo ed il significato sono quelli che ti abbiamo raccontato sopra, ossia garantirti un servizio migliore, un'offerta sempre più ampia e vicina ai tuoi bisogni e se necessario offrirti l'opportuna assistenza tramite i nostri canali.

Per le finalità di cui ai punti 1), 2), 3), 4), 5) e 6) i tuoi dati potranno essere comunicati o comunque trasferiti – anche all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente - alle società del gruppo al quale appartiene Fastweb, alla rete di vendita Fastweb (es., agenti/call center, concessionari, distributori, ecc.), ai nostri fornitori (es., prestatori di servizi informatici e telematici, anche cloud, di assistenza alla clientela, manutenzione e assistenza tecnica, installazione, amministrazione e fatturazione, imbustamento e spedizione, ricerche di mercato, consulenti legali, fiscali e del lavoro ecc.), a banche e prestatori di servizi di pagamento, sistemi pubblici e privati, come il S.I.Mo.I.Tel. o il Sistema pubblico per la prevenzione delle frodi, che operino per la tutela del credito e la prevenzione di frodi e dei furti d'identità, società di recupero crediti, altri operatori di comunicazione per la gestione dei rapporti di interconnessione e roaming, a soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi Fastweb, ad amministrazioni ed altre autorità pubbliche in adempimento di obblighi normativi. Per le finalità di cui al punto 5), come anticipato, la cessione dei dati potrebbe avvenire in favore di soggetti operanti nei settori dei servizi di informazione e comunicazione, servizi di energia elettrica e gas. Nel caso di trasferimenti all'esterno dell'Unione Europea, lo stesso sarà limitato a Paesi per i quali sussista una decisione di adeguatezza della Commissione UE, come ad esempio la Svizzera (decisione del 26 luglio 2000) e gli Stati Uniti (decisione n. 2016/1250). Negli altri casi (Albania), il trasferimento è soggetto a garanzie adeguate secondo il regolamento UE n. 679/2016, art. 46, 47 e 49, comma 2, quali "clausole tipo" adottate o approvate dalla Commissione UE, codici di condotta e meccanismi di certificazione. Tu potrai chiedere le informazioni al riguardo, compresa una copia dei dati o l'indicazione del luogo dove gli stessi sono stati resi disponibili, rivolgendosi ai punti di contatto indicati in calce.

In che modo e per quanto tempo li trattiamo? Per noi la sicurezza e la corretta conservazione dei tuoi dati sono fondamentali, anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la distruzione o la perdita accidentale dei dati. È per questo che i trattamenti sono svolti nel rispetto di misure di sicurezza adeguate, da Fastweb, in qualità di titolare, dai suoi Responsabili esterni dei trattamenti (es., gli agenti della rete vendita ed i regolari fornitori) e da soggetti posti sotto la loro autorità e adeguatamente istruiti, nonché dagli altri destinatari sopra menzionati. In taluni casi, ad esempio le partnership commerciali tra Fastweb e altre aziende per offerte congiunte di prodotti e servizi, queste altre aziende potrebbero operare autonomamente come "titolari" dei trattamenti da loro svolti, sui quali ti forniranno un'informativa separata.

I trattamenti sono svolti in modalità manuale e/o elettronica. Nel caso dei trattamenti di profilazione aggregata e di profilazione individuale (punti 4 e 6 della finalità), vi possono essere anche processi decisionali e di analisi dei dati automatizzati, secondo la logica di adeguare al fine di fornirti servizi sempre nuovi, adeguare le opzioni e le offerte commerciali alle tue caratteristiche e alle preferenze di consumo tue e degli altri clienti di Fastweb. In ogni caso, tali trattamenti non produrranno per te ulteriori effetti, con la garanzia che nessun servizio verrà attivato automaticamente, chiederemo sempre a te. Altri processi decisionali automatizzati ci potrebbero essere in fase di pre-attivazione dei contratti e dei servizi, quando compiamo le verifiche sul credito interrogando il data base di società specializzate che forniscono indicatori sintetici come ad esempio Crif o volte a scongiurare le frodi e i furti di identità, tramite interrogazione dei Database di Sogei e di Crif. Come sola conseguenza per te, potrebbe derivarne un rinvio o un impedimento alla conclusione di un contratto o all'attivazione di servizi con una specifica modalità di pagamento, che cercheremo comunque di superare il più rapidamente possibile proponendoti delle alternative.

I dati sono trattati per il tempo utile alla formazione e per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati, cioè da quando entri in contatto con Fastweb per diventarne cliente e fino a quando decidi di rimanere con i nostri servizi. Dopo la cessazione del contratto, i dati sono conservati per un periodo massimo di 10 anni, legato alla prescrizione legale dei diritti, per gestire le code del rapporto contrattuale e per risolvere altre tematiche che potessero aprirsi (es., eventuali controversie e la difesa degli interessi reciproci) nonché per adempiere agli obblighi di conservazione previsti dalle leggi. Il tempo di conservazione potrebbe prolungarsi nella misura necessaria a chiudere a ogni effetto queste tematiche (es., per concludere le eventuali controversie).

Per quanto riguarda i dati di traffico telefonico e telematico e le chiamate senza risposta, ti informiamo che saranno trattati da Fastweb per finalità di accertamento e repressione dei reati, per i tempi previsti dalla legge. Qualora tu abbia prestato il consenso di cui ai punti 3), 4) e 5) che precedono, potremo trattare i tuoi dati per le finalità ivi indicate per un tempo massimo di 2 anni, salvo eventuali tempi inferiori prescritti dalla legge e applicabili secondo le circostanze (es., legati all'iscrizione nel registro delle opposizioni). In tutti i casi, anche dopo la cessazione del contratto resta salvo il tuo diritto di opporli alla prosecuzione di tali trattamenti revocando il consenso già dato. Puoi trovare il dettaglio sui tempi di conservazione dei dati in base alle finalità nella [Tabella allegata](#).

Quali sono i tuoi diritti? Tu hai il diritto di chiedere l'accesso ai tuoi dati personali, la rettifica e la cancellazione degli stessi, la limitazione dei trattamenti che ti riguardano nonché di opporli ai medesimi trattamenti, anche quelli effettuati per le finalità di profilazione aggregata di cui al punto 6), e di chiedere la portabilità dei tuoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del regolamento UE n. 679/2016. Come si è detto, rispetto ai trattamenti informativi e di profilazione fondati sul legittimo interesse di Fastweb (finalità 1 e 6) e per finalità promozionali e commerciali (finalità 3, 4 e 5) tu hai il diritto di opporli e di revocare il consenso in qualunque momento, senza pregiudicare la liceità dei trattamenti basata sul consenso prestato prima della revoca, in maniera autonoma accedendo alla MyFastweb oppure rivolgendoti ai punti di contatto indicati in fondo. Hai altresì diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Troverai indicate le modalità sul sito web istituzionale del Garante.

A chi puoi rivolgerti? Puoi gestire i tuoi consensi e le tue opposizioni in modo autonomo attraverso la tua MyFastweb. Puoi anche chiamare il servizio Clienti (192 193) o recarti nei Negozi Flagship Fastweb. In ogni caso, per l'esercizio di tutti i tuoi diritti considera che la sede di Fastweb S.p.A. è in Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano e che puoi inviare una comunicazione ai seguenti punti di contatto: Fastweb Ufficio Privacy Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano - Indirizzo mail: privacy@fastweb.it - Call Center: 192 193. In base all'art. 37 del regolamento UE n. 679/2016, abbiamo anche designato un Responsabile della protezione dei dati. I suoi dati di contatto sono: mail - dpo@fastweb.it, indirizzo Piazzale Luigi Sturzo 23, 00144 Roma.

TABELLA CONSERVAZIONE DATI CLIENTI



SERVIZIO CLIENTI 192 193
Versione Gennaio 2019

TIPOLOGIA DEI DATI E FINALITÀ	ESEMPI DI DATI	PERIODO DI CONSERVAZIONE
Dati Personali per finalità di marketing per Clienti attivi (proposte commerciali)	Anagrafica, recapiti di contatto	Fino alla revoca del consenso
Dati Personali per finalità di assistenza clienti (gestione esigenze/reclami/contenziosi)	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali per gestione del credito (clienti cessati)	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	5 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali per gestione del contrasto alle frodi	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati di Traffico telefonico e telematico (esclusi i contenuti) per finalità di fatturazione del servizio	Dati di traffico di dettaglio	6 mesi
Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico di dettaglio	24 mesi
Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico di dettaglio	12 mesi
Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico	30 giorni
Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico	72 mesi
Dati personali - sistemi di videosorveglianza	Immagini	7 giorni
Dati Personali per gestione amministrativa e fiscale	<ul style="list-style-type: none"> • Anagrafica, recapiti di contatto; • Contratti di beni e servizi; • Fatture di beni e servizi; • Polizze assicurative/fideiussorie; • Elenco Clienti e Fornitori; • Permessi, licenze, certificazioni, accordi di confidenzialità/MOU. 	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali aggregati per finalità di profilazione	(ID cliente, tipologia piano tariffario, provincia e regione di residenza, SGU)	12 mesi (anno solare)

TABELLA CONSERVAZIONE DATI POTENZIALI CLIENTI

TIPOLOGIA DEI DATI E FINALITÀ	ESEMPI DI DATI	PERIODO DI CONSERVAZIONE
Dati Personali per finalità di marketing (proposte commerciali-Leads)	Anagrafica, recapiti di contatto	24 mesi o prima in caso di revoca del consenso

INFORMATIVA PRIVACY

Gentili Clienti, desideriamo informarVi che in data 8 ottobre 2015 il Garante per la protezione dei dati personali ha adottato il provvedimento in materia di **“Costituzione di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico”** (c.d. S.I.Mo.I.Tel.)

Che cos'è il S.I.Mo.I.Tel.

Il S.I.Mo.I.Tel. è una banca dati alla quale partecipano gli Operatori telefonici (“Partecipanti”), finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile.

Chi lo gestisce

La banca dati è gestita dalla società CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, Via Mario Fantin n. 1/3 (“Gestore”), in qualità di titolare del trattamento, individuato dagli stessi Operatori di comune accordo, che ha stabilito le modalità di funzionamento e di utilizzo, nel rispetto delle misure prescritte dal provvedimento ed in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali.

Caratteristiche generali del S.I.Mo.I.Tel.

Il trattamento dei dati personali contenuti nel S.I.Mo.I.Tel. è effettuato dal Gestore e dai Partecipanti esclusivamente per verificare l'eventuale presenza di morosità intenzionali, dovendo intendersi per tali i mancati pagamenti non dovuti a circostanze imprevedute e contingenti, ma ad una precisa volontà dei soggetti. L'oggetto del trattamento è dunque formato, solo da informazioni di carattere negativo (es. importo totale della morosità e numero fatture non pagate) connesse all'inadempimento intenzionale dell'interessato verso i Partecipanti e non potrà riguardare dati particolari e giudiziari, né comportare l'uso di tecniche o sistemi automatizzati di *credit scoring*.

Finalità

Gli Operatori telefonici aderenti comunicano a CRIF i dati personali dei propri clienti morosi, solo qualora siano presenti contemporaneamente i seguenti requisiti:

- recesso dal contratto ad iniziativa di una delle parti esercitato da non meno di tre mesi;
- importo insoluto per ogni singolo operatore di non meno di 150 (centocinquanta) euro;
- presenza di fatture non pagate nei primi sei mesi successivi alla stipula del contratto;
- assenza di altri rapporti contrattuali post-pagati, attivi e regolari nei pagamenti con l'Operatore di riferimento;
- assenza di formali reclami/contestazioni, istanze di conciliazioni o comunque istanze di definizione di controversie dinanzi agli organi competenti inoltrate dal cliente.

La comunicazione dei dati al S.I.Mo.I.Tel. viene fatta solo dopo aver inviato al cliente, almeno trenta giorni prima, un formale preavviso tramite Raccomandata A/R di imminente iscrizione alla banca dati.

Chi utilizza la banca dati

I Partecipanti al S.I.Mo.I.Tel. sono esclusivamente Operatori di telefonia fissa e mobile, Titolari del trattamento dei dati personali della propria clientela. L'accesso al S.I.Mo.I.Tel. è consentito ai Partecipanti solo in caso di richiesta di un rapporto contrattuale o di contratto già in essere per servizi di telefonia (fissi, mobili), ed eventuali connessi servizi/prodotti aggiuntivi.

Cosa ha fatto Fastweb finora sul S.I.Mo.I.Tel.?

Fastweb ha sottoscritto il 24/10/2017 l'Accordo con gli altri Operatori telefonici aderenti al S.I.Mo.I.Tel., e il 21/05/2018 il contratto con CRIF, gestore del S.I.Mo.I.Tel., e ha pubblicato l'Informativa sui propri siti.

Tempi di conservazione dei dati

I dati contenuti nel S.I.Mo.I.Tel. saranno conservati per 36 mesi. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno automaticamente cancellati. Prima di detto termine, la cancellazione potrà avvenire in caso di comprovata regolarizzazione del debito o di definizione di un accordo tra il cliente interessato ed il relativo Operatore che stabilisca un piano di rientro. In tali casi la cancellazione dal S.I.Mo.I.Tel. avverrà entro 7 giorni lavorativi.

Modalità di accesso ai propri dati:

è possibile scrivere direttamente al CRIF attraverso le seguenti modalità:

- Sito Web di CRIF dedicato ai Consumatori, www.simoitel.it
- Indirizzo e-mail: dirprivacy@crif.com
- PEC: crif@pec.crif.com

Oppure direttamente a Fastweb:

- Fastweb Ufficio Privacy, Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano
- Indirizzo e-mail: privacy@fastweb.it
- Call Center: 192.193
- Responsabile della protezione dei dati: dpo@fastweb.it, indirizzo Piazzale Luigi Sturzo 23, 00144 Roma.