

CARTA DEI SERVIZI
FASTWEB, FASTWEB
E.BISMEDIA, RAI CLICK
MEDITERRANEA,



Roma, 20 giugno 2005

INDICE

- 1) Premessa
- 2) **Le Società ed il Contratto**
- 3) I Servizi
- 4) Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento
- 5) Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani
- 6) Continuità
- 7) Partecipazione
- 8) Cortesia e Trasparenza
- 9) Efficienza ed Efficacia
- 10) Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi
- 11) Elenco telefonico
- 12) Privacy
- 13) Disabilitazione chiamate
- 14) Carte telefoniche prepagate
- 15) Carte prepagate per Servizi televisivi
- 16) Tutela dei Minori
- 17) Fatturazione e modalità di pagamento
- 18) Depositi cauzionali
- 19) Conclusione dei Contratto
- 20) Durata del Contratto - Recesso dal Contratto
- 21) Acquisto di Servizi Aggiuntivi, recesso da Servizi Aggiuntivi
- 22) Contenzioso tra utenti e operatori
- 23) Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL.
- 24) Tempo di attivazione dei Servizi di televisivi
- 25) Modalità di segnalazione guasti della Videostaion/Decoder
- 26) Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi di Telecomunicazioni
- 27) Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi Televisivi
- 28) Servizio di Assistenza Clienti/Recapiti per chiedere l'attivazione di Servizi Aggiuntivi
- 29) Informazione ai Clienti e Modifiche contrattuali
- 30) Prametri qualitativi dei servizi FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, e Rai Click applicati dal 2004
- 31) Frodi
- 32) Indennizzi
- 33) Standard qualità servizi

1) Premessa

La Carta dei servizi (di seguito per brevità anche "CdS"), unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, Rai Click, rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di comunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti.

La Carta dei servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 del D.P.R. 18 settembre 1997 n. 318, dalla Delibera n.179/03/CSP, della Delibera 278/04/CSP e della Delibera 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il Cliente è comunque disciplinato dal Contratto dallo stesso sottoscritto.

La Cds vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click assumono nei loro confronti.

2) Le Società ed il Contratto

"FastWeb S.p.A.": FastWeb S.p.A. (di seguito per brevità anche "Fastweb"), con sede in Milano, via Caracciolo, 51, attiva nel settore delle comunicazioni anche come operatore di rete fornisce i Servizi FastWeb descritti nell'Offerta Commerciale FastWeb.

"FastWeb Mediterranea S.p.A": FastWeb Mediterranea S.p.A.(di seguito per brevità anche "Fastweb"), con sede in Milano, via Caracciolo, 51, attiva nel settore delle comunicazioni anche come operatore di rete, fornisce i servizi FastWeb Mediterranea descritti nell'Offerta Commerciale FastWeb Mediterranea.

"e.BisMedia S.p.A.": e.BisMedia S.p.A. (di seguito per brevità anche "e.Bismedia"), con sede in Milano, via Caracciolo, 51, attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti editoriali multimediali, come fornitore di contenuti, fornisce i servizi e.BisMedia ed offre i Servizi Televisivi indicati nell'Offerta Commerciale e.BisMedia.

"Rai Click S.p.A.": Rai Click S.p.A.(di seguito per brevità anche "Rai Click"), società del gruppo RAI, con sede in Milano, Corso Sempione 27, attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti editoriali multimediali, fornisce i servizi di Rai Click ed offre i Servizi Televisivi indicati nell'Offerta Commerciale Rai Click.

Per Contratto si intende l'insieme della Proposta di abbonamento relativa ai servizi Fastweb, e.Bismedia e Rai Click (sottoscritta dal Cliente ed accettata da Fastweb, in nome e per conto proprio per quanto concerne la fornitura dei servizi Fastweb ed in nome e per conto di e.Bismedia e Rai Click per quanto concerne la prestazione dei Servizi e.Bismedia e Rai Click), delle Condizioni generali di contratto, della Carta dei servizi e dell'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

3) I Servizi

Per "Servizi di Telecomunicazioni" si intendono: servizi di telefonia, di videocomunicazione, servizi di navigazione Internet. I Costi dei Servizi vengono comunicati tramite l'Offerta commerciale che costituisce parte integrante ed essenziale della presente CdS. L'Offerta commerciale attualmente in vigore può essere consultata visitando il sito www.fastweb.it. I Servizi di telecomunicazioni vengono forniti tramite rete proprietaria Fastweb in fibra ottica, affitto della linea, ed altre tecnologie (es.CVP, Shared Access). I costi dei Servizi televisivi sono riportati nell'Offerta Commerciale che costituisce parte integrante del Contratto.

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

Per "Servizi Aggiuntivi" si intendono: i Servizi Fastweb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, ulteriori rispetto ai servizi minimi necessari per accedere alla rete Fastweb e/o ai Servizi Televisivi e di Telecomunicazioni offerti da e.Bismedia, Rai Click e Fastweb e Fastweb Mediterranea.

Per "My Fast Page" si intende: il portale telematico di accesso ai Servizi disponibile per i clienti già attivati da FastWeb o Fastweb Medieterreanea.

Per la fruizione dei Servizi Televisivi è necessario dotarsi di apparati per la decodifica dei segnali televisivi (**Videostation/Decoder**), che possono essere acquistati o noleggiati. Tali apparati verranno installati - a cura dei tecnici Fastweb e Fastweb Mediterranea, previa richiesta del Cliente effettuata tramite sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, telefono o My Fast Page da effettuarsi presso i recapiti specificati al punto 28 della CdS - contestualmente all'attivazione, in caso di collegamento in fibra ottica ed entro 10 giorni lavorativi che decorrono dall'attivazione del servizio di connettività offerto da Fastweb e Fastweb Mediterranea, in caso di collegamento in DSL. Una volta installata la VideoStation/Decoder, l'attivazione dei Servizi Televisivi può avvenire o tramite richiesta all'atto della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento o tramite richiesta telematica effettuata sia tramite My Fast Page, sia attraverso il processo di attivazione effettuato tramite l'apparecchio televisivo collegato alla VideoStation/Decoder. Eventuali malfunzionamenti del decoder potranno essere segnalati ai recapiti indicati al punto 28 della CdS. In caso di mancato funzionamento della Videostation/Decoder, qualora non fosse possibile riparare la Videostation/Decoder in modalità remota, Fastweb si impegna a sostituirla, in caso di Videostation/decoder a noleggio, entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione. In caso di Videostation/Decoder acquistato si applicheranno le condizioni di garanzia comunicate la cliente al momento dell'acquisto.

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

La Carta dei servizi è anche disponibile, presso i rivenditori Fastweb, on-line sul sito FastWeb (www.FastWeb.it) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal D.lgs 196/2003 e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono presso i recapiti specificati al successivo punto 28 della CdS. La *Carta dei servizi* è aggiornata almeno ogni due anni.

4) Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click forniscono i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento.

5) Facilitazioni per gli invalidi e gli anziani

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click **assicurano tariffe agevolate per gli invalidi e garantiscono tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di anziani e categorie disagiate**, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione della Proposta di abbonamento.

6) Continuità

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

I Servizi FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click vengono alimentati tramite energia elettrica.

I Servizi FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click vengono erogati sia su Fibra ottica, sia attraverso la tecnologia DSL, con l'obiettivo di avvicinare ai servizi di telecomunicazione innovativi anche la clientela non raggiunta dalla fibra, offrendo velocità di connessione fino a 6 Mbit/s.

Questo servizio, basandosi su tecnologia e apparati FastWeb installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso a FastWeb potrebbero verificarsi alcuni imprevisti. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (c.d. "*Number portability*") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente.

Per superare questi inconvenienti, FastWeb e Fastweb Mediterranea si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

In tale contesto FastWeb e Fastweb Mediterranea si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fini di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

Per quanto concerne la distribuzione di determinati Servizi Televisivi, Fastweb, Fastweb Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, ridistribuiscono programmi e canali realizzati da terzi, in relazione ai quali le società del gruppo Fastweb non sono responsabili circa i contenuti di tali programmi e canali, garantendo

esclusivamente la qualità tecnica del servizio di redistribuzione dal proprio centro servizi all'utente finale.

7) Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami presso i recapiti specificati al punto 28 della CdS. FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, esamineranno con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

8) Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispirano FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

9) Efficienza ed Efficacia

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, forniscono i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine verranno pubblicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come specificato al Punti 30 e 33 della CdS ed aggiornati periodicamente.

10) Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click si impegnano ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

11) Elenco telefonico

FastWeb e Fastweb Mediterranea nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02 CONS (*"Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale"*) e 180/02 CONS (*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative*) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei dati personali,

informeranno i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti FastWeb e Fastweb Mediterranea potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva, così come previsto dall'informativa privacy allegata al Contratto d'abbonamento.

12) Privacy

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click in adempimento a quanto previsto dal D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy") consentono ai propri utenti il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che lo riguardano, che potrà essere esercitato tramite richiesta scritta da inviarsi ai recapiti specificati al punto 28 della CdS.

13) Disabilitazione chiamate

FastWeb e Fastweb Mediterranea consentono ai propri clienti di bloccare **tutte le tipologie di chiamata in uscita, in modo selettivo, tramite richiesta effettuata dalla "My fast page" o tramite centralino per i contratti "business". Il servizio di richiesta disattivazione è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899. 892. Ulteriori numerazioni potranno essere disattivate previa richiesta presso i recapiti di cui al punto 28 della CdS.**

14) Carte telefoniche prepagate

FastWeb e Fastweb Mediterranea consentono agli acquirenti di carte prepagate di utilizzare la propria rete per effettuare telefonate in forma anonima. Le modalità di utilizzo di tali carte sono disciplinate dagli specifici accordi contrattuali esistenti tra l'acquirente della carta e la società di emissione. Il periodo di validità della Carta Prepagata e l'eventuale rimborso del credito residuo verrà specificato di volta in volta all'atto dell'acquisto della carta stessa.

15) Carte prepagate per Servizi televisivi

Il Cliente potrà visualizzare il riepilogo delle transazioni effettuate ed il credito residuo sulla carta prepagata tramite consultazione telematica dell'Area Clienti il cui accesso è possibile tramite Televisione o da My Fast Page. Il periodo di

validità della Carta Prepagata e l'eventuale rimborso del credito residuo verrà specificato di volta in volta all'atto dell'acquisto della carta stessa.

16) Tutela dei Minori

Fastweb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, consentiranno la visione di programmi vietati ai minori, tramite l'utilizzo di sistemi di "Parental Control" che abilitino solo i clienti dotati di codice di accesso personale - comunicato tramite mail e videata televisiva, previo accertamento della maggior età del Cliente- che abbiano raggiunto il 18° anno di età.

17) Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi periodici (Importi mensili) saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata. La fattura verrà inviata all'utente con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza in caso di invio della fattura cartacea e sarà consultabile su My Fast Page o tramite videata televisiva con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alle prestazione del servizio relativo. Il Cliente, previa richiesta telefonica effettuata presso i recapiti di specificati al punto 28), potrà richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta, comunque consultabili su My Fast Page. Il Cliente potrà pagare le fatture tramite Carta di Credito, R.I.D. e bollettino postale. In caso di mancato pagamento entro 15 giorni dal termine indicato in fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Fastweb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente, aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108.

18) Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal contratto. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del Contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente a quella specificata al precedente punto 17).

19) Conclusione dei Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Fastweb e Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click si intende concluso nel momento dell'attivazione dei

Servizi da parte di FastWeb, Fastweb Mediterranea e Bismidia e Rai Click medesime a seguito della richiesta dell'utente. Il Contratto potrà anche essere concluso tramite accettazione scritta da parte di Fastweb, Fastweb Mediterranea, e Bismidia e Rai Click. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati ai punti 23 e 24 della CdS.

20) Durata del Contratto - Recesso dal Contratto

Il Contratto in relazione sia ai Servizi di telecomunicazioni che ai Servizi televisivi avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata al precedente punto 19 della CdS **e sarà a tempo indeterminato.**

Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata a/r, con un preavviso di almeno **60 (sessanta)** giorni, fatto salvo quanto previsto al successivo punto 29 (Modifiche contrattuali). In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a FastWeb Servizio Clienti, C.P. n.126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Qualora il Cliente non riceva comunicazioni da Fastweb, Fastweb Mediterranea, Rai Click entro 60 giorni successivi dalla ricezione dell'avviso di ricevimento della Cartolina Postale, il recesso si intenderà accettato.

Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto per la fornitura dei servizi minimi necessari per accedere ai servizi Fastweb e Fastweb Mediterranea (c.d. "connettività"), prima del termine di un anno dalla sua conclusione, Fastweb e Fastweb Mediterranea avranno diritto di ottenere dal Cliente, **a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto.** Tale disposizione non verrà applicata per i Servizi Aggiuntivi.

In relazione ai Servizi Aggiuntivi ed ai Servizi Televisivi, e Bismidia, Rai Click, Fastweb e Fastweb Mediterranea, avranno la facoltà di addebitare al cliente il corrispettivo relativo ad una mensilità del/dei Servizio Aggiuntivo/Televisivo, anche in caso di fruizione del servizio per periodi inferiori al mese (c.d. "proquota").

21) Acquisto di Servizi Aggiuntivi, recesso da Servizi Aggiuntivi

Il Cliente potrà richiedere l'acquisto di Servizi Aggiuntivi tramite My Fast Page, richiesta telefonica o, per i Servizi Televisivi, anche tramite l'apparecchio televisivo.

Per recedere dai Servizi Aggiuntivi, il Cliente dovrà inoltrare richiesta telefonica al Centro Assistenza Clienti i cui recapiti sono specificati al punto 28 della CdS. **Tale richiesta dovrà essere confermata entro i successivi 7 giorni tramite invio di un fax o di un e-mail o di una Raccomandata A.R., ai**

recapiti specificati al punto 28 della CdS. Il recesso dai servizi Aggiuntivi ha efficacia decorsi 30 giorni dalla richiesta del Cliente.

22) Contenzioso tra utenti e operatori

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click si impegnano a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgono le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

23) Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL.

FastWeb e Fastweb Mediterranea si impegnano ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di FastWeb della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FastWeb. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, **sarà di 60 giorni** che decorrono dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio o imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, FastWeb e Fastweb Mediterranea si impegnano a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile a FastWeb o a Fastweb Mediterranea, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 32 della CdS.

24) Tempo di attivazione dei Servizi Televisivi

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

- Servizi Televisivi ad accesso gratuito: attivati contestualmente all'installazione della Videostation/Decoder;

- Servizi di Televisivi a pagamento (Pay Tv): attivati entro 24 h dalla richiesta;
- Servizi Pay Per View: attivati entro 24 h dalla richiesta;
- Servizi Video On Demand: attivati entro 24 h dalla richiesta;
- Servizi Video Rec: attivati entro 24 h dalla richiesta;

La tempistica sopra riportata potrà subire dei ritardi imputabili al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuti a forza maggiore. In tali casi FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, si impegnano a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.

25) Modalità di segnalazione guasti della Videostation/Decoder

Eventuali malfunzionamenti della Videostation/Decoder potranno essere segnalati ai recapiti specificati al punto 28 della CdS. Per maggiori dettagli circa la manutenzione e la fornitura dei decoder/VideoStation si veda il punto 3 della CdS (Servizi Video Station /Decoder)

26) Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi di Telecomunicazioni

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FastWeb e Fastweb Mediterranea si impegnano ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed in caso di non risoluzione del guasto tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FastWeb e Fastweb Mediterranea ripristineranno il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso il portale Web di FastWeb (My Fast Page). Qualora FastWeb e Fastweb Mediterranea non rispettino i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 32 della CdS.

27) Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi Televisivi

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento dei Servizi Televisivi, FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click, si impegnano ad intervenire sia in modalità remota (tramite intervento effettuato dal Centro servizi Fastweb), sia tramite il personale del gruppo Fastweb dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 24 ore successive alla segnalazione del disservizio, in caso di assistenza fornita in modalità remota ed entro i due giorni lavorativi successivi al giorno della segnalazione, in caso di assistenza a domicilio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza

maggiore nei quali comunque FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click ripristineranno il servizio con la massima celerità possibile. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con apposita comunicazione direttamente sull'apparato televisivo.

Qualora FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, Rai Click non rispettino i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 32 della CdS.

28) Servizio di Assistenza Clienti/Recapiti per reclami e per chiedere l'attivazione di Servizi aggiuntivi

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, Rai Click garantiscono un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 7 giorni su 7, negli orari sotto specificati, al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

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

Qualora il Cliente ritenga che FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, Rai Click, non abbiano rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi e nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

- **FastWeb S.p.A./ Fastweb Mediterranea S.p.A., Servizio Assistenza Clienti**
Via Caracciolo, 51
20155 Milano
Telefono: 192-193 attivo 24 h su 24 h. 7 giorni su 7
(gratuito da rete fissa e dalle reti mobili TIM, VODAFONE e WIND e da settembre 2005 H3G)
Fax: 02/45455677
Indirizzo mail: fastweb@fastweb.it

Per le Aziende e' disponibile anche un servizio di assistenza dedicato, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 20, al numero 02/45400133 (gratuito per gli abbonati Fastweb e Fastweb Mediterranea).

- **e.Bismedia S.p.A. Servizio Assistenza Clienti**
Via Caracciolo, 51, 20155 Milano
Telefono: 800-811111 attivo 24h. su 24h. per assistenza tecnica e dalle 8 alle 24 per tematiche amministrative, 7 giorni su 7 (gratuito e raggiungibile solo da rete fissa)
Fax: 02/454011302
Indirizzo mail: vod@ebismedia.it
- **Rai Click S.p.A., Servizio Assistenza Clienti**
Via Caracciolo, 51
20155 Milano
Telefono: 800-811111 attivo 24h. su 24h. per assistenza tecnica e dalle 8 alle 24 per tematiche amministrative, 7 giorni su 7 (gratuito e raggiungibile solo da rete fissa)
Fax: 02/454011302
Indirizzo mail: vod@ebismedia.it

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click si impegnano a **fornire al Cliente un riscontro entro 30 giorni** dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

29) Informazione ai Clienti e Modifiche contrattuali

FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click assicurano ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. **Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, Rai Click ed il Cliente saranno comunicate tramite fattura, e-mail, My Fast page e Videata televisiva. Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, senza alcuna penale a carico del Cliente. Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a FastWeb Servizio Clienti, C.P. n.126, 20092 Cinisello Balsamo (MI).**

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

30) Parametri qualitativi dei servizi FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, Rai Click applicati dal 2004

La disponibilità annua per il servizio fonia per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a FastWeb o a Fastweb Mediterranea.

La disponibilità annua per il servizio accesso a Internet per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a FastWeb o a Fastweb Mediterranea.

La disponibilità annua per il servizio di Videocomunicazione per il 95 % dei clienti è pari al 99,8 % e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a FastWeb o a Fastweb Mediterranea.

L'indisponibilità annua per i servizi televisivi gratuiti e a pagamento (Pay Tv) per il 95% dei clienti è pari 17.5 ore e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a FastWeb, Fastweb mediterranea, e.Bismedia e Rai Click.

La disponibilità annua per i servizi Video on Demand per il 95% dei clienti è pari al 99,8% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia e Rai Click.

La disponibilità annua per i servizi Pay per View per il 95% dei clienti è pari al 99,8% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a FastWeb, Fastweb Mediterranea, e.Bismedia, Rai Click.

Per connessioni ADSL i Servizi Televisivi sono disponibili previa verifica tecnica sul doppino esistente, successiva all'attivazione degli altri servizi FastWeb e Fastweb Mediterranea. I risultati raggiunti in termini di rispetto di disponibilità annua sopra riportati verranno comunicati attraverso la documentazione di fatturazione.

31) Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviata, anche tramite fax, ai Servizi Clienti indicati al punto 28 della CdS, **i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia.** In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. **Se FastWeb, Fastweb Mediterranea dimostreranno che non**

vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

32) Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di riattivazione dei Servizi di Telecomunicazioni, il Cliente può richiedere a FastWeb o a Fastweb Mediterranea un indennizzo pari a **5 euro** in caso di abbonamento residenziale, **di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende**, per ogni giorno di ritardo, **con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto**. Nei casi in cui il ritardo superasse i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato **con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FastWeb e Fastweb Medieteranea, così come disciplinato nelle Condizioni generali di contratto**.

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

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

FastWeb e Fastweb Mediterranea così come previsto dall'art. 7 comma 5 dalla Delibera 179/03 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, con la massima celerità.

In caso di errore, imputabile a FastWeb o Fastweb Mediterranea, nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, FastWeb o Fastweb Mediterranea, corrisponderanno un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed onnicomprensivo, pari a 25 Euro, per gli utenti residenziali, 50 Euro per i

professionisti e piccole aziende, 75 Euro per le Aziende.

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

33) Standard di qualità dei Servizi di Telecomunicazioni

Fastweb considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Fastweb adotta per i servizi di fonia degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e dalla Delibera 278/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Fastweb definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Per l'anno 2005 i riferimenti qualitativi sono quelli sotto riportati.

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Percentile 95% del tempo di fornitura: 23 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 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 13 % (semestrale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 %
Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0, 24%
Tempo di fornitura di carriere selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso -Percentile 95% del tempo di fornitura: 12 gg. -Percentile 99% del tempo di fornitura: 24 gg.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier selection	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 5% (Semestrale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier selection	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ora Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 2 ore