

Proposta di Abbonamento Partita IVA

Versione Gennaio 2026

FASTWEB

Di seguito potrai trovare tutte le indicazioni per la sottoscrizione dell'offerta Partita IVA:

1. Compilare la Proposta di Abbonamento Partita IVA, come di seguito indicato.
2. Compilare e firmare la Lettera di Recesso o di Richiesta di "Linea non Attiva" e/o di Richiesta di "Number Portability" e/o Migrazione (la compilazione e la firma di tale lettera sarà a cura dell'intestatario dell'attuale linea telefonica di rete fissa Telecom Italia o altro operatore) in particolare:
 - "Linea non Attiva" (punto 1): firmare, nel caso in cui non si possieda alcuna linea telefonica, per richiedere a Telecom Italia l'affitto di un doppino non attivo al fine di usufruire dei servizi ADSL Fastweb;
 - "Recesso da Telecom Italia o altro operatore" (punto 2): firmare per disdire il rapporto contrattuale con Telecom Italia o altro operatore al fine di poter usufruire dei servizi ADSL Fastweb;
 - "Number Portability" (punto 3): firmare se si desidera conservare l'attuale numero di telefono di rete fissa.
3. Inviare a Fastweb:
 - Copia della Proposta di Abbonamento Partita IVA (Foglio 1: Copia per Fastweb S.p.A.);
 - Lettera di Recesso o di Richiesta di "Linea non Attiva" e/o di Richiesta di "Number Portability" e/o Migrazione.
 - In caso di richiesta di portabilità del numero mobile: copia del Documento di Identità, del Codice Fiscale/P.IVA, visura camerale o iscrizione dalla camera di commercio.
 - In caso di richiesta portabilità del numero mobile con subentro (cambio intestatario/a), in aggiunta a quanto sopra indicato: moduli di delega debitamente compilati e copia del Documento di Identità, del Codice Fiscale/P.IVA, visura camerale o iscrizione dalla camera di commercio del titolare della SIM/eSIM;
4. Conservare:
 - Copia di ciascun modulo inviato a Fastweb S.p.A.;
 - Informativa sui Servizi;
 - Condizioni Generali di Contratto.

PROPOSTA DI ABBONAMENTO PARTITA IVA

SERVIZIO CLIENTI 192 193
Versione Gennaio 2026

L'Impresa così come sotto identificata propone a Fastweb S.p.A. di concludere un contratto per servizio/i di telecomunicazioni secondo le condizioni contenute nell'Offerta Partita IVA ed in base alle Condizioni Generali di Contratto Partita IVA allegate alla presente che dichiara di ben conoscere ed accettare.

FASTWEB

LA TUA OFFERTA FASTWEB FISSA

OFFERTA FISSA

☐ FASTWEB BUSINESS LIGHT

☐ FASTWEB BUSINESS

☐ FASTWEB BUSINESS PLUS

☐ FASTWEB BUSINESS PRO

OFFERTA FISSO+MOBILE

☐ Opzione Plus
(Include FastwebUp Plus e Assistenza Plus. Inclusa per Fastweb Business Plus e Pro, aggiuntiva a pagamento per Fastweb Business Light e Fastweb Business)

☐ SERVIZIO BACKUP
Sottoscrivibile in abbinamento con l'offerta Fastweb Business, incluso con l'offerta Fastweb Business Plus e Pro

☐ WI-FI BOOSTER
Disponibile per Fastweb Business Plus e Pro, aggiuntivo e gratuito

☐ OPZIONE POTENZIAMENTO WI-FI
Disponibile per Fastweb Business Light e Fastweb Business, a pagamento

☐ FISSO + MOBILE

ALTRE OFFERTE

☐ CASA&BOTTEGA

☐ PARTITA IVA X 2

CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE

☐ 48 RATE

OPZIONI

☐ FAST BOX q.tà (max 2 con Linea Aggiuntiva)

☐ E-LEARNING

☐ IP Pubblico Statico (Disponibile per Fastweb Business Light e Fastweb Business, a pagamento. Incluso con Fastweb Business Plus e Pro).

QUIXA OPZIONE ASSISTENZA AI LOCALI COMMERCIALI

Aggiungendo l'assicurazione Assistenza ai Locali commerciali, accetti di fornire i seguenti dati: ragione sociale, Partita IVA e indirizzo di attivazione della linea Fastweb, necessari per permettere a Quixa la corretta gestione di richieste di assistenza previste dal Set Informativo di polizza.

FASTWEB PROTECT

(Disponibile per Fastweb Business Light e Business e con Fastweb Mobile Business e Freedom, a pagamento. Incluso con Fastweb Business Plus e Pro e con Fastweb Mobile Business Unlimited). Fastweb Protect viene fornito per quanto concerne i servizi Wallife Digital Care grazie alla collaborazione con Wallife S.p.A. Ti informiamo che per gestire la richiesta di attivazione del servizio Fastweb Protect, Fastweb comunicherà i tuoi dati (nome, cognome, codice fiscale, numero di cellulare, e-mail e codice cliente Fastweb) a Wallife. Pertanto con l'attivazione del servizio dichiari di aver preso visione della privacy, accetti la condivisione dei tuoi dati e confermi di aver preso visione e di accettare il regolamento di utilizzo.

PORTABILITÀ VOUCHER CONNETTIVITÀ

Hai scelto un'Offerta che prevede la portabilità del Voucher Imprese. La durata dello sconto mensile potrà essere determinata e ti sarà comunicata successivamente all'attivazione del servizio ed alla notifica da parte di Infratel Italia dello sconto residuo.

Tipo di linea

Se portato indicare numero

☒ Inclusa

Tipo di linea

Se portato indicare numero

☐ Linea Aggiuntiva

BUSINESS CARE Numeri di telefono per il trasferimento delle chiamate in caso di guasto (è obbligatorio indicarne almeno uno, che potrà essere successivamente modificato tramite la MyFastweb)

L'Impresa così come sotto identificata propone a Fastweb S.p.A. di concludere un contratto per servizio/i di telecomunicazioni secondo le condizioni contenute nell'Offerta Partita IVA ed in base alle Condizioni Generali di Contratto Partita IVA allegate alla presente che dichiara di ben conoscere ed accettare.

FASTWEB

☐ ADSL Rame Fuori Rete Fastweb

☐ ADSL Rame Fastweb

☐ Fibra mista rame

☐ Fibra FTTH

☐ Fibra fino a 1 Gigabit/s

☐ Fibra fino a 2,5 Gigabit/s

PROPOSTA DI ABBONAMENTO PARTITA IVA - DATI PERSONALI

I TUOI DATI PERSONALI

Denominazione/Ragione Sociale

Forma Giuridica

Registro Imprese

P. IVA

Codice Fiscale

Denominazione Commerciale

Città

Indirizzo

N°

CAP

Prov.

Numero di Telefono Cellulare (Campo obbligatorio)

Nazione

Già Cliente Fastweb

SI

NO

DATI DELLA SEDE DI ATTIVAZIONE

Nome sede

Indirizzo

N°

Scala

Piano

CAP

Comune

Prov.

DOVE TI INVIEREMO IL CONTO FASTWEB

Il conto elettronico ti verrà inviato all'indirizzo e-mail di riferimento che ci hai fornito. Vuoi ricevere il conto Fastweb in formato cartaceo?

☐ Te lo invieremo all'indirizzo che ci hai fornito nella sezione "I tuoi dati" o, se diverso, compila i seguenti campi:

Indirizzo

N°

CAP

Comune

Prov.

Nazione

Presso

DOVE TI INVIEREMO LA SIM ED EVENTUALI APPARATI (solo se diverso dai "TUOI DATI PERSONALI")

Indirizzo

N°

CAP

Comune

Prov.

Nazione

Presso

NOTE

DATI DEL FIRMATARIO DELLA PROPOSTA DI ABBONAMENTO (LEGALE RAPPRESENTANTE O DELEGATO)

Nome

Cognome

Posizione in Azienda

Data di Nascita

Luogo di Nascita

Prov.

Nazione

Telefono Fisso

Telefono Mobile

E-mail (obbligatorio)

Doc:

C.I.

Pass.

Pat.

N° Doc.

Nazionalità Doc.

Data di emissione del documento d'identità

Ente emittente il documento d'identità

Codice Fiscale

Sesso

M

F

N° Permesso di Soggiorno:

Data di Scadenza

Ti ricordiamo che tutte le comunicazioni da parte di Fastweb avverranno sul numero mobile e sulla e-mail indicati. Se hai scelto l'invio elettronico, riceverai il Conto Fastweb all'indirizzo e-mail sopra indicato.

DATI DEL CONTATTO TECNICO

Nome

Cognome

Telefono Fisso

Telefono Mobile

Reperibile

dalle

alle

AGEVOLAZIONI FISCALI E/O CONVENZIONI

Si allegano documenti per Agevolazioni/Esenzioni fiscali:

SI

NO

Categorie/Settore di appartenenza:

Codice convenzione:

ELENCHI TELEFONICI

☐ Il Cliente prende atto che nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, può decidere se essere presente, e con quali dati, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca. Nel caso di attivazione di una nuova linea telefonica o di una SIM / eSIM con un nuovo numero, per esprimere la propria scelta il Cliente dovrà compilare il form on-line dalla MyFastweb. In assenza di esplicita richiesta, i suoi dati non saranno pubblicati e di conseguenza non appariranno in alcun elenco telefonico. Nel caso di portabilità del numero fisso o mobile, se il Cliente non effettua alcuna richiesta relativa alla presenza dei dati nell'elenco telefonico tramite la MyFastweb, saranno mantenute le scelte fatte col precedente operatore relative alla presenza dei dati nell'elenco telefonico.

CONDIZIONI NEGOZiate OFFERTA FISSA

Deposito cauzionale

Deposito cauzionale

Elaborazione offerta commerciale

Elaborazione offerta commerciale

☐ MODEM DI TUA PROPRIETÀ
Il modem fornito da Fastweb è incluso gratuitamente nell'offerta ed è necessario per la configurazione e collaudo della linea. Se scegli un modem di proprietà, ti assumi le responsabilità relative agli obblighi di conformità dell'apparato e sarai tenuto alla sua manutenzione. In caso di malfunzionamento, Fastweb non potrà procedere alla sua sostituzione e garantirà l'assistenza tecnica solo per problematiche legate alla linea Fastweb.

LA TUA OFFERTA FASTWEB MOBILE

Le promozioni in corso e la validità delle stesse, i costi relativi alla attivazione e disattivazione e quelli relativi alle offerte, eventualmente scelte, ai Servizi Telefonici Supplementari o ai Servizi Addizionali e dei costi a consumo, sono riportati sul materiale commerciale e/o all'interno del sito www.fastweb.it

ID SIM	FORMATO		OFFERTE RICARICABILI					PRODOTTI FORNITI DA FASTWEB		TIPO DI CONTRATTO E TIPO SIM PRESSO L'OPERATORE DI PROVENIENZA (MNP)				RICHIESTA MNP	
	Plug In Card	eSIM	FASTWEB MOBILE BUSINESS Ricarica Automatica	FASTWEB MOBILE BUSINESS FREEDOM Ricarica Automatica	FASTWEB MOBILE BUSINESS UNLIMITED Ricarica Automatica	FASTWEB MOBILE BACKUP Ricaricabile	CON SMARTPHONE	MARCA	MODELLO	ABBONAMENTO	RICARICABILE	TRASFERIMENTO CREDITO	eSIM	In caso di richiesta portabilità con subentro (cambio intestatario/a) fare riferimento alla documentazione allegata.	
														Il cliente sarà avvisato mediante un SMS dell'avvenuta attivazione del servizio. Qualora la richiesta di portabilità del numero non vada a buon fine in seguito alle verifiche di competenza dell'operatore di provenienza, la SIM / eSIM Fastweb indicata resterà attiva con un numero di telefono attribuito da Fastweb in fase di attivazione.	
														DATI DEI NUMERI DA PORTARE	
1	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐	☐	☐	☐	Operatore di provenienza	Numero di telefono da portare
														Numero seriale SIM Fastweb	
														CF/PIVA titolare numero	
2	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐	☐	☐	☐	Operatore di provenienza	Numero di telefono da portare
														Numero seriale SIM Fastweb	
														CF/PIVA titolare numero	
3	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐	☐	☐	☐	Operatore di provenienza	Numero di telefono da portare
														Numero seriale SIM Fastweb	
														CF/PIVA titolare numero	
4	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐	☐	☐	☐	Operatore di provenienza	Numero di telefono da portare
														Numero seriale SIM Fastweb	
														CF/PIVA titolare numero	
5	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐	☐	☐	☐	Operatore di provenienza	Numero di telefono da portare
														Numero seriale SIM Fastweb	
														CF/PIVA titolare numero	

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

Residenziali e Professionisti in vigore dal 1 gennaio 2026

Fastweb S.p.A. (Fastweb), società benefit Multiutility del gruppo Swisscom operante nel mercato telecomunicazioni ed energia, quale Titolare del Trattamento, desidera informarti sulle categorie di Dati Personali che raccoglie e le finalità per cui li tratta, illustrarti quali sono i tuoi diritti e le modalità attraverso cui esercitarli. Vogliamo costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza e vogliamo illustrare i trattamenti realizzati da Fastweb, anche per consentire di prestare un consenso libero, specifico ed informato. Fastweb si impegna a svolgere il trattamento nel rispetto del GDPR, nonché di ogni altra norma e provvedimento applicabile adottato dalle Autorità, in primo luogo il Garante per la Protezione dei Dati Personali (complessivamente la "Normativa Privacy").

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Fastweb S.p.A., con sede in Milano piazza Adriano Olivetti 1, 20139 contattabile via mail all'indirizzo privacy@fastweb.it anche per l'esercizio dei tuoi diritti.

DATA PROTECTION OFFICER ("DPO")

Per le questioni relative al trattamento dei propri dati personali e l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR, è possibile contattare anche il DPO presso Fastweb S.p.A., Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano all'indirizzo dpo@fastweb.it

QUALI DATI PERSONALI POSSIAMO TRATTARE?

I dati personali che trattiamo, adottando misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio correlato al trattamento, sono essenzialmente quelli che ci hai fornito durante la richiesta di informazioni, l'adesione all'offerta commerciale, il processo per la conclusione dei contratti attraverso diverse modalità (ad. Es., firma autografa o digitale, attraverso registrazione telefonica o via web), nonché, una volta concluso il contratto, quelli necessari per consentire l'erogazione del servizio e gestire successive tue richieste ad essa legate. Nel rispetto delle finalità di seguito indicate, Fastweb può trattare dati personali compresi nelle seguenti categorie (i "Dati"):

- a) Dati identificativi (Es. nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, Codice Fiscale, Partita IVA, documento identità);
- b) Dati relativi al/ai contratto/i di fornitura (Es. codice cliente, l'indirizzo dell'abitazione o sede di attivazione, il codice di migrazione, numero di serie della SIM e altri identificativi tecnici);
- c) Dati di contatto (Es. Indirizzo, mail, numero telefonico fisso, mobile, l'indirizzo di residenza e/o domicilio);
- d) Dati relativi ai mezzi di pagamento (Es. IBAN, carta di credito, metodo pagamento);
- e) Inoltre, trattiamo alcuni dati generati direttamente nei forniti i nostri servizi, come i dati relativi ai tuoi account Fastweb (username), quelli relativi ai prodotti o servizi attivati e le opzioni contrattuali sottoscritte, i tuoi contatti con il nostro servizio clienti, quelli di fatturazione e sullo stato dei pagamenti, i dati relativi al traffico telefonico e telematico (numeri chiamati, data e ora della chiamata, IP) o che derivano dall'uso della MyFastweb e delle nostre App (informazioni relative alle performance e all'utilizzo, sistema operativo e identificativo del terminale,

- f) dati sulla tua posizione, se ne hai dato il consenso tramite device), 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, energia, ecc.);
- f.È possibile che siano trattati, previo tuo consenso e nel rispetto delle prescrizioni regolamentari, dati personali idonei a rivelare il tuo stato di salute, esclusivamente per riconoscere il diritto a fruire di offerte a condizioni agevolate;

- g) Fastweb tratta anche dati forniti da terze parti e/o partner, ad esempio dati sulla solvibilità dei propri clienti, provenienti da registri e archivi pubblici e privati;
- h) Dati pertinenti alla gestione ed esecuzione dei provvedimenti emessi da Autorità pubbliche;
- i) Dati relativi all'ubicazione determinati tramite le informazioni inerenti alla cella telefonica a cui si è connessi durante la fruizione dei Servizi;

I Immagini e voce registrati ai soli fini dell'identificazione dell'Utente e/o per il perfezionamento dei contratti, in autonomia o tramite nostro operatore (video riconoscimento/vocal order). Registrazione a campione della chiamata al servizio clienti esclusivamente al fine di migliorare la qualità dei principali processi di Customer Care ed orientare più efficacemente la formazione del personale addetto a tali servizi;

k) Dati presenti sui social network in caso di contatto tramite canale social (ad esempio, nickname, immagine profilo). Precisiamo che l'accesso attraverso i canali social e l'utilizzo di questi ultimi sono soggetti ai termini e condizioni e alle informative sulla privacy e sui cookie dei social network medesimi.

i) Dati derivanti dai cookies, pixels, tag e altre tecnologie simili raccolti durante la navigazione sulle nostre pagine web, l'uso dei canali social e email informative e/o promozionali. Per maggiori dettagli consulta la "cookies policy" disponibile sul sito Fastweb.it)

FINALITÀ DEI TRATTAMENTI, BASI GIURIDICHE E TEMPI DI CONSERVAZIONE

I dati sono trattati, manualmente o con il supporto di mezzi informatici, anche automatizzati e/o tramite algoritmi di Intelligenza Artificiale (AI), per le seguenti finalità:

FINALITÀ 1: Fornitura del servizio

I dati sono trattati per lo svolgimento di attività precontrattuali a fronte di una tua richiesta e/o per l'esecuzione del contratto che hai sottoscritto, quali: valutazione della fattibilità dell'erogazione dei servizi, predisposizione del contratto, svolgimento di servizi correlati a consentire l'erogazione dei servizi da parte di Fastweb o società terze da questa incaricate per l'espletamento di attività di consulenza, verifica, installazione, consegna, attivazione, manutenzione e assistenza, aggiornamento tecnologico, servizi di pagamento e incasso, domiciliazione bancaria, gestione della corrispondenza con la clientela, revisione contabile, archiviazione, gestione dei crediti ed altre attività comunque connesse alla gestione del rapporto contrattuale.

BASE GIURIDICA:

misure precontrattuali/esecuzione del contratto

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA DEL CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 1, il conferimento è da considerarsi necessario per l'erogazione del servizio da te richiesto. Un tuo eventuale rifiuto a conferire i Dati non consentirebbe a Fastweb di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale ed erogare il servizio di fornitura da te richiesto.

FINALITÀ 2: Assistenza e Manutenzione

I dati sono trattati per gestire le tue richieste di contatto e assistenza tramite il supporto clienti e per inviarti comunicazioni di servizio (ad esempio aggiornamenti, manutenzione e modifiche della tecnologia e/o condizioni contrattuali, interruzioni del servizio o casi eccezionali e di emergenza). Ci riserviamo di contattarti anche per verificare e approfondire eventuali problematiche tecniche o relative all'utilizzo dei servizi, per svolgere attività di manutenzione tecnica anche da remoto, nonché per svolgere attività di raccolta feedback e analisi, anche automatizzate e/o tramite algoritmi di Intelligenza Artificiale (AI), tese a garantire un regolare o migliore funzionamento dei nostri prodotti o servizi.

BASE GIURIDICA:

esecuzione del contratto

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA DEL CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 2, il conferimento è da considerarsi necessario per l'erogazione del servizio da te richiesto. Un tuo eventuale rifiuto a conferire i Dati non consentirebbe Fastweb di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale ed erogare il servizio di fornitura da te richiesto.

FINALITÀ 3: Obblighi di legge

I dati sono trattati per adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative UE, ordini e prescrizioni delle autorità di regolazione competenti, ad esempio gli obblighi relativi alla conservazione del contratto, della corrispondenza e delle fatture che ti riguardano, all'invio di 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.

BASE GIURIDICA: obbligo di legge

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA DEL CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 3, il trattamento si basa sull'adempimento degli obblighi di legge a cui è soggetta Fastweb. Il trattamento dei dati è pertanto obbligatorio e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

FINALITÀ 4: Valutazione del rischio creditizio, contrasto frodi, tutela in giudizio

I dati sono trattati per valutare il rischio creditizio, 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 o frodi. Lo facciamo grazie alla consultazione, di archivi pubblici e privati con informazioni finanziarie (es. iscrizioni pregiudizievole, protesti, servizio check iban fornito da Crif e Cribis), del S.I.Mo.I.Tel. - ("sistema informatico integrato sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia"), del S.I.F.R.d. "sistema informativo per la prevenzione delle frodi d'identità" o di altri 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, per instaurare o meno nuovi rapporti contrattuali, verificare il rispetto degli obblighi contrattuali, variare i contratti in essere o attivare una determinata modalità di pagamento. I tuoi dati, anche relativi a contratti cessati, potranno essere impiegati nella gestione di eventuali contenziosi, attività di recupero e cessione del credito, oltre che per tutelare, se occorre in giudizio, le ragioni di Fastweb, svolgendo analisi su possibili condotte illecite o fraudolente.

BASE GIURIDICA:

Legittimo Interesse

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 4, il trattamento si basa sul Legittimo interesse di Fastweb di accertare la solvibilità dei propri clienti, garantire la corretta instaurazione e sviluppo del rapporto contrattuale e garantire il diritto di difesa e la tutela di diritti e/o interessi della Società e/o di terzi. Per tua garanzia potrai chiedere informazioni sul test di bilanciamento che Fastweb ha svolto per garantire la prevalenza e tutela dei tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali, con le modalità indicate in fondo a questa informativa, in base all'art. 6, par. 1, lett. f), del Regolamento.

FINALITÀ 5: Analisi e profilazione individuale

I tuoi dati possono essere trattati per svolgere attività tese ad analizzare i tuoi feedback sui servizi utilizzati, migliorare il nostro servizio e ampliare l'offerta, ad esempio attraverso lo svolgimento di ricerche di mercato, analisi statistiche, anche automatizzate e/o tramite algoritmi di Intelligenza Artificiale (AI), svolte da aziende responsabili del trattamento, tramite strumenti tecnologici che verranno di volta in volta individuati, fornendo le informazioni ulteriori richieste dalla normativa applicabile e dalle sue evoluzioni, della propensione all'utilizzo dei prodotti e servizi offerti da Fastweb, di definizione di profili individuali per la proposizione di offerte, iniziative, servizi e prodotti, studiati e pensati su misura personalizzati e basati sulle tue esigenze, predisposte anche mediante l'impiego di strumenti ed applicativi atti a rilevare le tue abitudini, preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi. 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 le informazioni a tale riguardo, consulta la "cookies policy" disponibile sul sito Fastweb.it)

BASE GIURIDICA:

Consenso

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA DEL CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 5, il consenso al trattamento dei tuoi Dati è facoltativo e il tuo rifiuto o la sua revoca non comporteranno conseguenze circa l'esecuzione del rapporto contrattuale. Il tuo consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile, potrà essere concesso e revocato in qualsiasi momento.

FINALITÀ 6: Analisi e profilazione aggregata

I tuoi dati possono essere trattati in modo aggregato con quelli di altri clienti Fastweb per definire "classi" di clienti distinte per abitudini e propensioni di consumo, sempre per migliorare i servizi da offrirti e renderli più adatti alle tue esigenze, ad esempio in relazione alle opzioni tariffarie o al numero di SIM in uso, alla tipologia di servizio attivo o la tecnologia utilizzata per erogare il servizio.

BASE GIURIDICA:

Legittimo Interesse

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 6, le attività di profilazione aggregata e/o di analisi statistica si basano sul legittimo interesse di Fastweb, che potrà definire i data model utilizzabili ed i criteri di pseudonimizzazione e anonimizzazione adottabili per le specifiche attività, alla luce dei provvedimenti del Garante Privacy in materia di profilazione aggregata. In ogni caso, hai il diritto di opposti in qualsiasi momento con le modalità sottostanti. Per tua garanzia potrai chiedere informazioni sul test di bilanciamento che Fastweb ha svolto per garantire la prevalenza e tutela dei tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali, con le modalità indicate in fondo a questa informativa, in base all'art. 6, par. 1, lett. f), del Regolamento.

FINALITÀ 7: Aggiornamento dell'offerta e Survey

Tratteremo i tuoi dati personali per informarti sulle novità relative ai servizi o prodotti venduti da Fastweb

analoghi o connessi a quelli che ti forniamo (ad esempio il servizio energia, il servizio mobile e/o fisso, fra quelli a catalogo (Fastweb, Vodafone o Ho Mobile), un modem più potente, prodotti per la smart home, la possibilità di offrirti una tecnologia più performante, il nostro programma di Loyalty, il nostro servizio Fastweb Protect per la sicurezza digitale dei tuoi dispositivi, aggiornamenti sulle iniziative di STEP Futurability District o nuovi contenuti fruibili con l'accesso internet, ecc.) e/o promozioni che ti consentono di avere sconti e altri vantaggi sui servizi già attivati, per offrirti sempre il meglio anche in base all'analisi in modalità aggregata di cui alla finalità 6, e per rilevare il tuo grado di soddisfazione circa i servizi e l'operato di Fastweb. Relativamente alla suddetta finalità, salvo tua opposizione, potremo contattarti tramite mail e/o notifica su APP.

BASE GIURIDICA:

Legittimo Interesse

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 7, il trattamento è basato sul legittimo interesse di Fastweb di coltivare il rapporto commerciale con i suoi clienti, ai sensi dell'art. 130 comma 4 del Codice Privacy, fornendoti informazioni sui prodotti e servizi venduti, nonché sulle promozioni con vantaggi sui servizi attivati, facendoti conoscere le integrazioni, le innovazioni e le promozioni più coerenti con le tue scelte. Rispetto a tale finalità, pertanto, non sarà necessario il tuo consenso, ma in ogni momento avrai, comunque, diritto di opporli a tale tipologia di trattamento. 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.

FINALITÀ 8: Marketing Fastweb e di terze parti

Fastweb tratta direttamente i tuoi dati per tenerti informato su offerte, nuovi prodotti e servizi proposti e venduti da Fastweb e/o da aziende nostre partner commerciali, in modo da garantirti vantaggi sempre più vicini ai tuoi bisogni (ad esempio: a) i servizi energia, il servizio mobile/fisso, fra quelli a catalogo (Fastweb, Vodafone o Ho Mobile), prodotti e/o servizi di vario genere legati alla tecnologia, all'intrattenimento, alla domotica e/o all'efficienza energetica; b) servizi assicurativi e/o bancari; c) servizi di healthcare e sicurezza sul web, tua e della tua casa, etc.), oltre a coinvolgerti o informarti su iniziative sociali, culturali, solidaristiche.

Previo tuo consenso, Fastweb potrà inviarti direttamente comunicazioni commerciali o svolgere attività di vendita diretta, tramite:

- Telefono, SMS, Whatsapp e altre modalità digitali e/o automatizzate per i prodotti e servizi venduti da Fastweb;
- Telefono, SMS, mail, Whatsapp e altre modalità digitali e/o automatizzate, banner e notifiche push su App e web per i prodotti e i servizi proposti dai nostri partner commerciali.

BASE GIURIDICA:

Consenso

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

vedi Tabella

NATURA CONFERIMENTO:

Con riferimento alla finalità 8, il consenso al trattamento dei tuoi Dati è facoltativo e il tuo rifiuto o la sua revoca non comportano conseguenze circa l'esecuzione del rapporto contrattuale. Il tuo consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile, può essere revocato in qualsiasi momento. In ogni caso le attività svolte prima della revoca del consenso si ritengono valide e lecite.

A CHI POSSIAMO COMUNICARLI?

Entro l'ambito della finalità di ciascun trattamento svolto, i tuoi dati, nel rispetto della base giuridica di cui a tale attività, 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.), ad aziende nostre partner commerciali in presenza di apposito consenso, ai nostri fornitori di gruppo (es. prestatori di servizi informatici e telematici, anche cloud, di assistenza alla clientela, manutenzione e assistenza tecnica, installazione, amministrazione e fatturazione, imbastazione e spedizione 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 di altri 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, nonché ad amministrazioni ed altre autorità pubbliche in adempimento di obblighi normativi. Nel caso di una tua partecipazione a campagne e iniziative commerciali, sarà necessario il tuo consenso per la comunicazione alle aziende partner commerciali e ai gestori dell'iniziativa di partnership che verrà appositamente raccolto di volta in volta.

TRASFERIMENTI EXTRA UE

Nel caso in cui per effettuare le attività di trattamento fosse necessario effettuare trasferimenti all'esterno dei Paesi dell'UE, questi avverranno anzitutto verso Paesi per i quali sussiste una decisione di adeguatezza della Commissione UE, come ad esempio la Svizzera (decisione del 26 luglio 2000) o gli Stati Uniti (decisione del 10 luglio 2013). Negli altri casi (ad esempio Albania), il trasferimento è soggetto a garanzie adeguate secondo il regolamento UE n. 679/2016, artt. 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.

PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I TUOI DATI?

I Dati trattati saranno conservati per il tempo strettamente necessario a consentire l'esecuzione del contratto, al fine di rispettare gli obblighi di legge e per consentire a Fastweb e all'interessato l'esercizio dei rispettivi diritti in giudizio. 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 potrebbero aprirsi (es., eventuali controversie e la difesa degli interessi reciproci) nonché per adempiere agli obblighi di conservazione specificamente 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), salvo per finalità ulteriori e compatibili con quelle originarie di raccolta, in conformità a quanto disposto dall'art. 6.4 del GDPR. Per quanto riguarda i dati di traffico telefonico e telematico e/o chiamati e/o chiamati, che saranno trattati da Fastweb per finalità di accertamento, prevenzione e repressione dei reati, per i tempi previsti dalla legge. La tabella a seguire indica i tempi di conservazione per singole categorie di dati/finalità.

TABELLA DI CONSERVAZIONE DATI CLIENTI

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 per gestione amministrativa e fiscale	• Anagrafica, recapiti di contatto; • Contratti di beni e servizi; • Fatture di beni e servizi; • Elenco Clienti	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale/ o emissione della fattura
Dati Personali aggregati per finalità di profilazione	Ad. Esempio: ID cliente, tipologia piano tariffario, provincia e regione di residenza	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

IN CHE MODO TI CONTATTIAMO?
Relativamente alle suddette finalità, nel rispetto della base giuridica applicabile, le attività di trattamento potranno essere eseguite mediante l'invio di questionari, materiale pubblicitario, informativo, promozionale, tramite modalità tradizionali (es. contatto telefonico con operatore, mail, notifica su APP, posta cartacea) o anche mediante sistemi automatizzati di contatto e messaggistica istantanea (es. SMS, Whatsapp e altre modalità digitali). Tu potrai sempre esercitare il diritto di opposizione, nelle modalità indicate nella sezione "QUALI SONO I TUOI DIRITTI?".
In taluni casi, ad esempio nelle partnership commerciali tra Fastweb e altre aziende, previo rilascio di specifico consenso alla cessione, potrai essere contattato direttamente da queste aziende, quali autonomi "Titolari" dei trattamenti, per l'offerta di loro prodotti e servizi.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO
Per noi la sicurezza e il lecito trattamento dei tuoi dati sono fondamentali, anche per prevenire trattamenti non autorizzati, indesiderati illeciti e la distruzione o la perdita accidentale dei dati. Per questo motivo Fastweb, in qualità di titolare, predispone misure adeguate a riguardo anche per i suoi Responsabili (es. gli agenti della rete vendita e di regola i fornitori) e tutti i soggetti posti sotto la sua autorità e adeguatamente istruiti, nonché dagli altri destinatari sopra menzionati. Nel caso dei trattamenti di profilazione aggregata e di profilazione individuale, al fine di fornirti servizi sempre nuovi, vi possono essere anche processi decisionali e di analisi dei dati automatizzati, secondo la logica di 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, ma 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. Si precisa, inoltre, che il trattamento dei dati personali per le

finalità indicate potrebbe avvenire tramite algoritmi di Intelligenza Artificiale (IA), a seguito di adeguata applicazione di misure tecniche e organizzative – quali la minimizzazione e la pseudonimizzazione – idonee a garantire un livello di sicurezza dei dati personali adeguato al rischio e la tutela dei diritti dell'interessato. In ogni caso, tale trattamento avverrà nel rispetto dei principi di minimizzazione, trasparenza, revisione umana e delle normative vigenti in materia di Intelligenza Artificiale (AI) (Reg. UE n. 1689/2024) e protezione dei dati personali.

QUALI SONO I TUOI DIRITTI?
Ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, potrai esercitare i diritti:
•accesso, per ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento dei propri dati personali e, se del caso, accedere a tali dati e alle informazioni ad essi relative;
•rettifica, per ottenere la modifica di dati personali inesatti o l'integrazione di dati incompleti;
•cancellazione, in alcuni casi (ad es. quando i tuoi dati personali non sono più necessari in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti), fatte salve le eccezioni previste dalla normativa applicabile (es. quando la conservazione dei tuoi dati è necessaria per il rispetto di obblighi di legge applicabili al titolare del trattamento);
•portabilità, che in alcune circostanze consente di ricevere i dati personali forniti o chiedere la trasmissione di tali dati a un diverso titolare;
•limitazione del trattamento, in alcune circostanze per cui il titolare interromperà ogni altra attività di trattamento se non la conservazione;
•opposizione al trattamento, in alcune circostanze per cui si ritiene non più prevalente il legittimo interesse del titolare;
•revoca del consenso, senza che sia pregiudicato il trattamento svolto fino a tale momento.
Con l'impegno del titolare di rispondere entro 30 giorni dalla richiesta. Ove necessario, per garantire la tua identificazione rispetto alla specifica richiesta formulata, ti potrà essere richiesta copia di un documento di identità e/o il codice fiscale. Con riferimento all'esercizio del diritto di opposizione ai sensi dell'art. 21 del GDPR, Fastweb si riserva di valutare la sussistenza di ragioni oggettive per proseguire il trattamento prevalenti rispetto alla richiesta dell'interessato. Puoi gestire i tuoi consensi e le tue opposizioni in modo autonomo attraverso la tua area clienti attivi My Fastweb. Ti ricordiamo

che **l'area clienti MyFastweb è disponibile solo per i clienti attivi**. L'area clienti sarà disponibile in sola visualizzazione per un periodo massimo di 180 giorni dalla disattivazione dei servizi Fastweb.Puoi anche chiamare il servizio Clienti (192 193) o recarti nei nostri Negozi Flagship.
Con riferimento all'esercizio del diritto di cancellazione ai sensi dell'art. 17 del Regolamento, si precisa che, a seguito di apposita richiesta, la cancellazione dei dati personali sarà possibile solo per gli ex clienti che non presentino gestioni in corso, trascorsi comunque i tempi strettamente necessari per la disattivazione dei servizi Fastweb e l'espletamento delle connesse attività amministrative (non inferiori a 180 giorni).Per l'esercizio di tutti i tuoi diritti 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**. I dati di contatto del **DPO** sono: mail - dpo@fastweb.it, indirizzo Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano.Hai inoltre il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo (che per l'Italia è l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, o **Garante Privacy**: <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>) per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali.

COME ISCRIVERSI AL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI (RPO)?
Ti informiamo che, alla luce delle modifiche introdotte in merito al "Registro pubblico delle opposizioni", potrai decidere di iscrivere la tua numerazione, anche mobile, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, o il corrispondente indirizzo postale, riportato nei medesimi elenchi, per opporli alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale nonché per revocare i consensi da te precedentemente espressi a tal fine.
L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità:
1.Per mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it);
2.Tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari;
3.Tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrai trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

FASTWEB

☐ Parte in chiaro della Carta di Credito

Non sono accettate carte di credito elettroniche «electron»

*

*

*

*

*

*

*

Intestatario Carta:

Cognome

Nome

Firma Titolare Carta di Credito

X

Shop ID:

Payment ID:

[illegible]

☐ Il C/C è intestato alla Ragione Sociale del Cliente Fastweb (verranno utilizzati i dati che ci hai fornito nella sezione "I TUOI DATI PERSONALI")

☐ Il C/C è intestato al Delegato Aziendale autorizzato ad operare sul C/C (verranno utilizzati i dati che ci hai fornito nella sezione "DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO AZIENDALE AD OPERARE SUL C/C")

☐ Il C/C è intestato ad una persona diversa dal Delegato Aziendale autorizzato ad operare sul C/C (indicare i dati dell'intestatario del C/C) (compilare sezione "DATI IDENTIFICATIVI INTESTATARIO DIVERSO DAL DELEGATO AZIENDALE AD OPERARE SUL C/C" riportata sotto)

DATI IDENTIFICATIVI INTESTATARIO DIVERSO DAL DELEGATO AZIENDALE AD OPERARE SUL C/C

Nome e Cognome Luogo di nascita Prov. Data di nascita .../.../... Sesso ☐ F ☐ M Codice Fiscale
 N° Doc. d'Identità Nazionalità Ente emittente (Comune, Questura...)
 Tipo di Documento di Identità: ☐ C.I. ☐ Pass. ☐ Pat. Data di rilascio .../.../... Permesso di Soggiorno: Numero Data di scadenza .../.../...

Con il presente mandato il sottoscrittore autorizza Fastweb S.p.A. a richiedere all'Azienda Creditrice l'addebito diretto sul c/c indicato ed a procedere a tale addebito ricorrente conformemente alle disposizioni previste da Fastweb. Il mandato è conferito a condizione che vi siano disponibilità sufficienti per il pagamento dovuto. Il debitore ha diritto di revocare il singolo addebito diretto entro il giorno lavorativo precedente la data di addebito e di richiedere un rimborso nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. Fastweb ha la facoltà di recuperare i dati necessari per l'addebito anche elettronicamente mediante POS. Le parti hanno facoltà di recedere in ogni momento dal presente accordo mediante comunicazione scritta entro i termini di preavviso indicati nel contratto di conto corrente. I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono in ogni caso indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca e nelle disposizioni previste dalla Direttiva 2007/64/CE e dal Regolamento UE 260/2012 relative alla disciplina SEPA. Le parti convengono che, in casi eccezionali, i termini previsti dalla suddetta normativa per il preavviso di addebito potranno essere derogati.

Luogo e Data _____

CONSENSO ALL'UNBUNDLING E ALLA NUMBER PORTABILITY

Numero Cliente [] [] [] [] [] [] [] [] ☐ SI (compilare modulo Number Portability) ☐ NO (attivazione senza Number Portability; in questo caso NON è possibile l'attivazione di una linea attiva)

Codice del Funzionario di vendita Nome del Funzionario di vendita **CONDIZIONI SPECIALI** Deposito

La firma conferma le obbligazioni del Cliente previste nella presente Proposta di Abbonamento, anche con riferimento alla modalità di pagamento prescelta. Il Contratto tra il Cliente e Fastweb si perfeziona in base alla procedura contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto allegate.

Il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali e, ai sensi e per gli effetti degli Art. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente dichiara di approvare specificamente la **clausola delle Condizioni Generali di Contratto dei servizi di rete fissa** cui all'Art. 18 (Legge Applicabile - Foro competente).

☐ Il Cliente dichiara di aver preso visione e accettato la "Sintesi Contrattuale" disponibile sul sito [https://www.fastweb.it/adsl-aziende nella pagina "Informazioni per gli Utenti"](https://www.fastweb.it/adsl-aziende nella pagina) e di aver ricevuto e preso atto dei documenti di seguito indicati che costituiscono il Contratto con Fastweb: Preveduto e Pronosta di Abbonamento, Informativa sui Servizi

Data / / Il Cliente X

La firma conferma le obbligazioni del Cliente previste nella presente Proposta di Abbonamento, anche con riferimento alla modalità di pagamento prescelta. Il Contratto tra il Cliente e Fastweb si perfeziona in base alla procedura contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto allegate.		Date ____/____/____ Il Cliente ☒
Il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali e, ai sensi e per gli effetti degli Art. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente dichiara di approvare specificatamente la clausola delle Condizioni Generali di Contratto dei servizi di rete mobile di cui all'Art. 17 (Legge Applicabile - Foro competente).		Date ____/____/____ Il Cliente ☒
Il sottoscritto, come sopra identificato/a, emette le dichiarazioni previste dal presente Modulo, anche ai sensi e per gli effetti del DPR 445/2000, sotto la propria personale responsabilità e consapevole delle conseguenze in caso di dichiarazioni non veritiere. Il sottoscritto dichiara di essere titolare della SIM / eSIM e di avere i necessari poteri per poter effettuare la richiesta del servizio di Mobile Number Portability. Con il presente Modulo il Cliente chiede il servizio di portabilità del numero, consistente nel trasferimento del proprio numero di telefono attualmente attivo sulla SIM / eSIM dell'operatore di provenienza sulla nuova SIM / eSIM Fastweb Ricaricabile/Abbonamento di cui risulta intestatario, secondo i termini e le condizioni indicati nella presente proposta Mobile Number Portability, nelle Condizioni Generali di Contratto, nonché nell'informativa sul trattamento dei dati personali e nel Regolamento di servizio di portabilità del numero mobile, in calce alla presente, che dichiara espressamente di conoscere e accettare. A tal fine il sottoscritto delega Fastweb S.p.A. a richiedere all'operatore di provenienza la disattivazione della SIM / eSIM indicata, a condizione che la richiesta di portabilità del numero verso Fastweb S.p.A. vada a buon fine. In caso di Abbonamento, la delega così conferita impone recesso dal rapporto contrattuale attualmente in essere con l'Operatore di provenienza, fermi gli obblighi del Cliente derivanti dal Contratto. Il sottoscritto dichiara altresì, nel caso di richiesta di trasferimento del credito residuo, di essere legittimo titolare del credito telefonico prepagato e non goduto. Il Cliente dichiara di essere informato della disponibilità gratuita del servizio di trasparenza tariffaria fornito al numero 456. Il Cliente attesta altresì di essere a conoscenza del fatto che, una volta avviato il trasferimento del numero, la richiesta di portabilità non può essere revocata. In caso di ripensamento, il Cliente potrà richiedere una nuova portabilità verso l'operatore precedente o qualunque altro operatore. Nel caso di subentro (cambio anagrafica) contestuale a portabilità, le informazioni di cui sopra sono state fornite all'intestatario del numero mobile di cui è allegata delega firmata e documentazione richiesta.		
		Date ____/____/____ Il Cliente ☒

Fasweb, quale Titolare del Trattamento, ti informa che per le finalità di cui ai punti **1 e 2** dell'informativa Privacy, la base giuridica dei trattamenti è costituita dall'esecuzione delle misure precontrattuali e/o contrattuali; per la finalità di cui al punto **3** la base giuridica è costituita dall'obbligo di legge; per le finalità di cui ai punti **4, 6 e 7** la base giuridica è costituita dal legittimo interesse di Fasweb.

PER LE FINALITÀ INDICATE NEI PUNTI 5 E 8 DELL'INFORMATIVA PRIVACY, ESPRIMI LIBERAMENTE IL TUO CONSENSO PER:

FINALITÀ 5: Analisi e profilazione individuale: Essere informato su servizi pensati e ideati su misura per te, sulla base della tua esperienza con Fastweb e dei tuoi interessi o preferenze, per migliorare il nostro servizio e ampliare l'offerta.	☐ SI ☐ NO	Data: / / Il Cliente ☒
FINALITÀ 8: Marketing Fastweb e di terze parti: Essere informato direttamente da Fastweb tramite telefono, sms, whatsapp e altre modalità digitali e/o automatizzate, su offerte, nuovi prodotti e servizi proposti e venduti da Fastweb e/o essere informato tramite telefono, SMS, email, Whatsapp e altre modalità digitali e/o automatizzate su prodotti e servizi proposti e venduti dai nostri partner commerciali. Essere inoltre informato su iniziative sociali, culturali, solidaristiche.	☐ SI ☐ NO	Data: / / Il Cliente ☒

Puoi consultare e modificare le tue preferenze in riferimento alle finalità di cui ai punti **5, 6, 7, 8** dell'Informativa Privacy direttamente dalla tua Area Clienti MyFastweb nella sezione "Modifica consensi".

LETTERA DI RECESSO O DI RICHIESTA DI “LINEA NON ATTIVA” E/O DI RICHIESTA DI “NUMBER PORTABILITY” E/O MIGRAZIONE

Oggetto: Dichiarazione della volontà di recesso dal contratto di abbonamento con Telecom Italia o altro operatore o di richiesta di “Linea non attiva” e/o richiesta di attivazione del servizio di Number Portability (“Service Provider Portability” ovvero “SPP”) in relazione al contratto sottoscritto con Fastweb S.p.A. in data



Spett.le Fastweb S.p.A.,
Il/La sottoscritto/a Sig./ra qualità di legale rappresentante della società P. IVA con la presente dichiara e manifesta la propria volontà di:

1. LINEA NON ATTIVA (solo per offerta DSL)

voler richiedere a Telecom Italia l'affitto di un doppino non attivo.

A tal fine conferisce mandato alla società Fastweb S.p.A. ad inoltrare la richiesta di “Linea non attiva” a Telecom Italia ed a compiere tutte le attività necessarie per la fornitura del succitato servizio.

Li

Firma X

2. RECESSO (solo per offerta DSL)

voler recedere dal rapporto contrattuale con Telecom Italia o altro operatore con riferimento alle linee telefoniche sotto indicate al fine di usufruire dei servizi di telecomunicazioni offerti da Fastweb S.p.A. A tal fine dà mandato alla società Fastweb S.p.A. ad inoltrare a Telecom Italia o altro operatore l'ordine di lavorazione e la manifestazione della propria volontà di recesso oggetto della presente richiesta, secondo le forme di legge, ed a compiere ogni altra operazione necessaria per la fornitura dei succitati servizi. Il sottoscritto prende atto che il recesso dal contratto di abbonamento con Telecom Italia o altro operatore comporta ai sensi della normativa vigente l'interruzione di tutti i servizi ad esso legati, ivi compreso il servizio di Carrier Preselection offerto da altro operatore.

Li

Firma X

3. NUMBER PORTABILITY (per offerte Fibra e DSL)

voler usufruire della prestazione di SPP, nell'ambito dei servizi forniti da Fastweb S.p.A. in esecuzione del contratto indicato in oggetto, per i seguenti numeri:

NUMERO SINGOLO	LINEA POTS ANALOGICA	LINEA ISDN	
		NUMERO PRIMARIO	Indicare i numeri secondari, associati al primario, che si richiede di portare
.....	☐	☐	
.....	☐	☐	

Chiede pertanto che sia attivata la procedura per la prestazione del servizio di Number Portability (“SPP”), che in caso di offerta DSL avverrà contestualmente alla fornitura dei servizi di telecomunicazione, e che sia interrotto il rapporto contrattuale con Telecom Italia o altro operatore relativamente al/ai numero/i sopra specificato/i. A tal fine dà mandato a Fastweb S.p.A. affinché provveda ad inoltrare a Telecom Italia o altro operatore l'ordine di lavorazione e, in caso di offerta DSL, la manifestazione della volontà di recesso oggetto della presente richiesta, secondo le forme di legge, ed a compiere ogni altra operazione necessaria per la prestazione del servizio di SPP. Qualora intendesse revocare il mandato conferito a Fastweb S.p.A. con la presente, sarà sua cura darne a quest'ultima notizia per iscritto. Resta inteso che il servizio di SPP sarà prestato da Fastweb S.p.A. senza addebito di alcun costo aggiuntivo, nel caso in cui la SPP venga richiesta contestualmente alla sottoscrizione dell'offerta base.

Li

Firma X

4. CONSENSO ALLA MIGRAZIONE DELLA LINEA E ALLA PORTABILITÀ DEI NUMERI ASSOCIATI (Delibera 274 AGCOM)

CARATTERISTICHE ATTUALI LINEA TELEFONICA	
Indicare l'operatore da cui si riceve la bolletta telefonica della linea da Migrare	Indicare l'operatore che eroga il servizio Internet sulla linea da Migrare
☐ Telecom Italia (indicare Codice Segreto: campo obbligatorio)	☐ Telecom Italia (indicare Codice Segreto: campo obbligatorio)
☐ Altro operatore (indicare operatore)	☐ Altro operatore (indicare operatore)
indicare il Codice di Migrazione (campo obbligatorio) :	indicare il Codice di Migrazione (campo obbligatorio) :

Completare entrambe le sezioni in caso di linea condivisa tra due operatori.

Se presente nella bolletta ricevuta dall'attuale operatore indicare il **Codice NP (CNP)** :

Nota: Il Cliente prende atto che il Codice Migrazione e/o il Codice Segreto e/o il Codice NP (CNP) sono strettamente necessari per l'attivazione del servizio Fastweb.

☐ Nel caso in cui il Cliente sia in possesso di più di un Codice tra quelli necessari per l'attivazione del servizio Fastweb non viene compilato il punto 4 del presente modulo, ma viene compilato e allegato il “Modulo di richiesta di Number Portability con Codici multipli”.

NUMERI DA PORTARE ASSOCIATI ALL'ACCESSO DA MIGRARE		
.....		
.....		
NUMERI PER I QUALI NON SI RICHIEDE LA PORTABILITÀ ASSOCIATI ALL'ACCESSO DA MIGRARE		
.....		
.....		

Li

Il legale rappresentante è colui che rappresenta il soggetto a cui è intestato il contratto di abbonamento con Telecom Italia o altro operatore.

Firma X

INFORMATIVA SUI SERVIZI DI RETE FISSA FASTWEB

SERVIZIO CLIENTI 192 193



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 Principi

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, 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") potrai navigare con velocità di connessione fino a 1000 Mbit/s in download; 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. Invece in caso di copertura FTTH NGN GPON (Fibra Fastweb fino alla tua abitazione - "FTTH") potrai navigare con velocità di connessione fino a 2500 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 doppino in rame nell'ultimo tratto. Se la tua abitazione non è ancora raggiunta da rete Fastweb, ti offriamo una tecnologia wholesale a larga banda con velocità di connessione fino a 6 o 20 Mbit/s in download.
- rispettare i valori riportati nei Prospetti di cui all'Allegato 1 della Delibera AGCom 156/23/CONS disponibili alla Pagina Trasparenza Tecnica accessibile dalla home page del sito <https://www.fastweb.it/adsl-aziende/>. Se riscontrai che i livelli di qualità del servizio previsti dal contratto non siano stati raggiunti, puoi effettuare uno speed test direttamente sul sito dell'Autorità <http://www.misurainternet.it> ed inviarti il certificato che ti verrà rilasciato.

In caso di mancato ripristino dei valori relativi agli indicatori da 3 a 7 dell'Allegato 1 entro 30 giorni dall'inizio del primo certificato, previo invio di un nuovo certificato attestante la mancanza, potrai o recedere gratuitamente entro i successivi 30 giorni o richiedere un indennizzo di 30€.

- Tale indennizzo:
- sarà accreditato direttamente sulla prima fattura utile trascorsi 30 giorni senza che tu abbia manifestato la volontà di recedere gratuitamente dal servizio;
 - comporta la contestuale accettazione di navigare in conformità con i valori riportati nel secondo certificato;
 - è previsto unicamente per i contratti sottoscritti dopo il 31/07/2023.

Qualora i parametri accettati subissero successivamente ulteriori peggioramenti, potrai recedere gratuitamente dal servizio entro 30 giorni dall'inizio di nuovo certificato attestante il peggioramento.

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 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 Procedure di passaggio tra operatori

Se vuoi mantenere il tuo numero di telefono è importante comunicarci in fase di adesione ai servizi Fastweb il tuo codice migrazione o codice segreto ossia il codice che identifica la tua utenza telefonica e che trovi riportato in fattura.

Migrazione: è la procedura che consente il trasferimento della numerazione contestualmente al passaggio della risorsa di accesso. Portabilità (Number Portability Pura): il trasferimento della numerazione generalmente non è associato al contestuale trasferimento della risorsa di accesso, salvo i casi indicati al punto a e b. L'attivazione del servizio avviene con assegnazione di un numero provvisorio nell'attesa dell'espletamento della portabilità che avverrà, per le tecnologie sottolencate, con le seguenti tempistiche:

- a) per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi;
- b) per i Servizi Fibra mista rame FTTN contestualmente all'attivazione dei Servizi o anche successivamente secondo quanto previsto al punto c) che segue;
- c) 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 giorni lavorativi dall'inizio della relativa domanda al tuo vecchio operatore.

Nel caso in cui l'ordine di migrazione /portabilità non vada a buon fine per codice di migrazione/segreto errato, ti verrà inviato un Sms per comunicarci il codice corretto in modo da consentirci l'invio tempestivo di un nuovo ordine.

Nel caso di ricezione di un KO tecnico da parte del donatore alla richiesta di migrazione o portabilità del numero, l'invio del nuovo ordine avverrà tempestivamente salvo impedimenti tecnici o indisponibilità da parte del cliente a concordare la data per l'eventuale intervento tecnico.

In caso di ritardo nell' attivazione o nella portabilità del numero, potrai richiedere gli indennizzi come previsto da art 5.3.

3.4 Durata e Condizioni di recesso

Il contratto che hai stipulato con Fastweb è a tempo indeterminato, salva diversa indicazione di durata nella Proposta e o 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 inviandoli, allegando copia del tuo documento d'identità, tramite raccomandata tramite PEC all'indirizzo fgestionesdisattivazioni@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. Ti ricordiamo che entro 60 giorni dalla cessazione del servizio potrai richiedere la riattivazione del tuo numero o il trasferimento dello stesso verso altro operatore.

5. Modifiche alle 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. In caso di modifiche che determinino un peggioramento della posizione contrattuale hai la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione entro 60 giorni dalla data della loro comunicazione.

3.6 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 quando darti essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca.

Nel caso di attivazione di una nuova linea telefonica o di una SIM / eSIM 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.

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.

Ti informiamo che, alla luce delle modifiche introdotte in merito al "Registro pubblico delle opposizioni", potrai decidere di iscrivere la tua numerazione anche mobile, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, o il corrispondente indirizzo postale, riportato nei medesimi elenchi, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale nonché per revocare i consensi da te precedentemente espressi a tal fine.

L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità:

1. Per e-mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it);
2. Tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari;
3. Tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrai trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

4.3 Disabilitazione chiamate

Blocco selettivo a PIN: potrai bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso le numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione della tua MyFastweb. Fastweb, in ottemperanza a quanto previsto dalla 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 MyFastweb

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 On line
- 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. Puoi 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 Frode

Il 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

Nel 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. Potrai presentare un'istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliabev all'indirizzo <https://conciliabev.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, contabile 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"
- PEC all'indirizzo: fastweb@pec.fastweb.it

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 40 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 dell'Informativa sui Servizi. Inoltre nella **Pagina Trasparenza Tecnica** accessibile dalla home page del sito <https://www.fastweb.it/adsl-aziende/> puoi verificare quali sono i fattori che potrebbero influenzare la velocità di navigazione a seconda della tecnologia del servizio, una volta attivo.

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.

Nel caso 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 e 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: P.C., 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

In casi di ritardo nell'attivazione rispetto a quanto previsto dall'arti 5.1 avrai diritto ad un indennizzo pari a € 15 al giorno, in caso di ritardo nella portabilità del numero è previsto un indennizzo pari a € 5 al giorno per un massimo di € 100.

Ti assegneremo un codice per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito entro 40 giorni. In caso di accoglimento, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una comunicazione scritta.

5. I nostri Servizi

5.1 Servizio Mobile

Grazie alla nostra tecnologia e all'infrastruttura radiomobile messa a disposizione da una dei principali operatori di rete mobile italiana (in virtù di un apposito accordo sottoscritto), ti offriamo un servizio di comunicazione mobile (voce, videchiamate, messaggistica e dati) nel territorio nazionale e all'estero (compatibilmente con i Servizi disponibili in roaming internazionale). Ti offriamo inoltre molti altri servizi, gratuiti o a pagamento come, per esempio, accesso alle numerazioni non geografiche, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, restrizione di chiamate in entrata ed in uscita.

5.2 Mobile Number Portability

È il servizio che ti consente di passare a Fastweb mantenendo il tuo numero telefonico. La richiesta di portabilità può essere effettuata presso i punti vendita o tramite gli altri canali messi a disposizione, compilando il "Modulo di richiesta del Servizio di Portabilità del Numero Mobile" (MNP) con le modalità descritte nel Regolamento di servizio allegato al modulo stesso. All'attivazione della Sim ti verrà assegnato un nuovo numero. Potrai richiedere la portabilità del precedente numero solo nel caso tu sia l' intestatario del contratto mobile presso il vecchio operatore compilando il modulo MNP accompagnato da copia del documento di identità in corso di validità, Codice Fiscale del Delegato Rappresentante e Visura camerale dell'Azienda. La procedura di portabilità prevede che sia effettuata la prevaledizione che i dati forniti siano corretti. A tal fine ti verrà inviato un messaggio SMS con in quale verrà richiesta conferma al fine di proseguire con le successive fasi necessarie per concludere la Portabilità del numero. In caso di mancata conferma, la procedura verrà annullata e la Sim/esim rimarrà attiva con il numero provisionio in attesa che venga inserita una nuova richiesta di portabilità. La portabilità del numero è di norma espletata entro due giorni lavorativi, in caso di ritardo potrai richiedere gli indennizzi previsti da art 6.3. la richiesta di portabilità potrà essere soggetta a sospensione/rifiuto nel caso in cui si verifichi una delle causali previste dal Regolamento allegato alle CGC.

Ti ricordiamo che entro 30 giorni dalla cessazione del servizio potrai richiedere la riattivazione del tuo numero o il trasferimento dello stesso verso altro operatore.

5.3 Validità SIM / eSIM ricaricabile

La durata della SIM / eSIM è di 12 mesi dalla data di attivazione in assenza di ricariche o 12 mesi dall'ultima ricarica o utilizzo del servizio. Al termine di tale periodo Fastweb ha la possibilità di disattivare la SIM / eSIM, mentre il numero di telefono resterà a tua disposizione fino a 24 mesi dall'ultima ricarica effettuata per consentirti la riattivazione del servizio. Trascorso tale periodo la numerazione non sarà più disponibile e potrà essere assegnata a terzi. Eventuali diversi termini relativi alla disattivazione delle SIM / eSIM in caso di non utilizzo sono indicati nelle Condizioni Generali di Contratto consultabili su fastweb.it.

5.4 Gestione del credito residuo per offerte ricaricabili

Se recedi o disattivi l'offerta ricaricabile, il credito residuo resta a tua disposizione e ti verrà rimborsato:

- in fattura se la SIM / eSIM è attiva e se la richiesta è contestuale alla comunicazione di recesso
- tramite assegno di tranzia se la SIM / eSIM non è attivo o se effettuati la richiesta successivamente alla comunicazione di disdetta. Il credito sarà rimborsato al netto dei costi per l'emissione dell'assegno specificati sul "Modulo richiesta restituzione credito residuo".

Per ottenere la restituzione del credito invia a Fastweb il "Modulo richiesta restituzione credito residuo" compilato. Il modulo è disponibile nella tua MyFastweb. Se scegli di cambiare operatore usufruendo del servizio di MNP, potrai contestualmente richiedere all'operatore il trasferimento del credito residuo. Il credito verrà trasferito solo a seguito dell'espletamento della portabilità del numero mobile e a cui è associato; nel caso in cui non venga effettuata la portabilità, potrai richiedere la restituzione dell'eventuale credito residuo tramite le modalità sopra indicate. Il credito ti verrà restituito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dall'offerta attiva o da promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Per conoscere le modalità ed i termini di restituzione contatta il Servizio Clienti al numero 192 193 o visita il sito Fastweb.it.

6. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi

6.1 Tempo di attivazione

Ci impegniamo ad attivare la SIM / eSIM e i relativi servizi entro 48 ore dalla consegna della stessa. In caso di adesione al servizio tramite canali a distanza (i.e. sito web, canale telefonico) le 48 ore decorreranno dall'esito positivo della procedura di identificazione personale da remoto tramite video riconoscimento o SPID o CIE (Carta d'identità Elettronica) che ti sarà comunicato da Fastweb tramite sms. In caso di ritardo imputabile a Fastweb avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 6.3.

6.2 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In caso di irregolare funzionamento del servizio ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione. 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. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui la tempistica sopra indicata non verrà rispettata.

6.3 Indennizzi

Potrai richiedere i seguenti indennizzi:

- Attivazione del servizio: 6 euro per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di 60 euro)
 - Irregolare funzionamento del servizio: 10 euro forfettari
 - Ritardo riguardanti gli importi addebitati sul Conto Fastweb: 6 euro per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di 80 euro)
 - Ritardo portabilità del numero a partire dal 1 gennaio 2013, ai sensi della Delibera n. 14711/1/CIR e solo su richiesta del Cliente: 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo (fino ad un massimo di 50 euro). L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a 2 (due) giorni lavorativi; per ritardi superiori il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.
- 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, forfettario e onnicomprensivo, pari 50 euro. Puoi effettuare la richiesta chiamando il 192 193 oppure tramite raccomandata A/R alla C.P. n° 126 -20092 Cinisello Balsamo (MI). Fastweb accrediterà la somma dovuta tramite nota di credito (fuori campo Iva) o attraverso un accredito di traffico telefonico a seconda dell'offerta sottoscritta.

S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1): servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	98,20
		Definizione 2): servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	98,50
		Definizione 3): servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	99,00
		Definizione 4): servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	NA
		Definizione 5): servizi voce	percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR)	%	98,50
LEGENDA: Per = Periodicità della rilevazione - S/A = Semestrale ed annuale - A = Annuale					

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OFFERTA PARTITA IVA

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, Internet Key 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. 11 del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche..

“**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 dei 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 esclusiva 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", "Bistream 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 alla comunicazione scritta da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui all'articolo 10.3. La revoca della Proposta da parte del Cliente potrà terminare 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 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 etc.; o
 - nel caso di contratti conclusi con Fastweb 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 risulta 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 e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
 - se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 14;
 - se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
 - se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o commerciali ed dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscono od ostacolano l'attivazione dei Servizi.

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

4.1 I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.

4.2 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di accesso.

4.3 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, fidoiffusione, smart box, telealemani, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi. Per quest'ultimo caso Fastweb rende disponibile al Cliente all'indirizzo www.fastweb.it/modem una lista di Modem compatibili con i Servizi.

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

- forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 21 che segue;
- acquistati da parte del Cliente da Fastweb o da terzi secondo quanto disposto dall'articolo 22 che segue.

4.5 Fastweb si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Fastweb e di sostituirli, in qualsiasi momento.

4.6 Il Cliente prende atto ed acconsente che Fastweb potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati (Modem) necessari per fruire dei Servizi. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e gli Apparati in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.

4.7 La fornitura dei Servizi da parte di Fastweb potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. Fastweb potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati Fastweb.

Articolo 5 - Predisposizione ed installazione degli Apparati

5.1 L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione degli Apparati necessari e tale installazione potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nell'Offerta Commerciale oppure da parte di Fastweb.

5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1, ove necessaria, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore alla rete Fastweb.

5.3 Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrebbero esserci delle limitazioni nell'utilizzo dei Servizi e degli apparati già presenti.

5.4 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 3.1, nel momento in cui la procedura di trasferimento del Servizio da altro operatore sia già in una fase avanzata di lavorazione, Fastweb attiverà il Servizio, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica e il mantenimento del numero, salvo diversa indicazione espressa del Cliente di rinunciare sia al servizio che alla numerazione. Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura ed all'utilizzo dello stesso.

5.5 Nel caso previsto dall'articolo 5.4, 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

OBIETTIVI 2025					
PER.	DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZICUI SI APPLICA	MISURA	UNITÀ DI MISURA	VALORE RILEVATO
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1): servizi post-pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,80
		Definizione 2): servizi pre-pagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	1,80
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	servizi post-pagati	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,80
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	100,00
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	100,00
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1): servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine	%	99,00
		Definizione 2): servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,00
		Definizione 3): servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,00
		Definizione 4): servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	NA
		Definizione 5): servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,00

(novanta) giorni solari dall'attivazione del servizio ai sensi del punto 5.4.

5.6 Fastweb non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle comunicazioni 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 Apparat del Cliente.

Articolo 6 - Portabilità della numerazione telefonica

- 6.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a Fastweb l'attivazione del servizio di Service Provider Portabilità (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.
- 6.2 Il servizio di SPP sarà attivato da Fastweb:
- a) per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi;
 - b) 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.
- 6.3 Il Cliente potrà essere previsto dalle delibere AGCOM n.59/19/C.R. 274/07/CONS e come da ultima modifica intervenuta con 103/21/CIR. e s.m.i., l'attivazione del servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.
- 6.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.
- 6.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio.
- Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente Fastweb, che provvederà, in tal caso dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

Articolo 7 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento - Trasloco

- 7.1 Il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi. 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.
- 7.2 Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.
- 7.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.
- 7.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Fastweb comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.
- 7.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo cartaceo o elettronico reperibile in MyFastweb ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifica tecnica e non potrà essere effettuata in caso di esito negativo di dette verifiche. Fastweb informerà tempestivamente il Cliente della sua decisione. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento.
- 7.6 Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in 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 Apparat

- 8.1 Il Cliente utilizza i Servizi e gli Apparat Fastweb in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi. Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.
- 8.2 Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparat Fastweb o Apparat del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.
- 8.3 Qualora gli Apparat del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi o qualora vengano utilizzati in violazione a quanto previsto dall'art. 8, le creazioni rischi per l'incolumità fisica di persone, Fastweb potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparat siano disconnessi dal punto terminale di rete o la rete stessa non verrà ripristinata, salva la sua eventuale risoluzione del Contratto. Fastweb informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- 8.4 Il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo dei Servizi e degli Apparat 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.
- 8.5 Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricchezze o accrediti di traffico.
- 8.6 L'utilizzo dei Servizi non potrà essere utilizzato a trasmissione 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.
- 8.7 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo 8, Fastweb potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

Articolo 9 - Responsabilità per i Servizi

- 9.1 In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti 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 inderogabili di legge.
- 9.2 Fastweb non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o ad Apparat 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, idoneità o assenza di omologazione degli Apparat del Cliente.
- 9.3 Resta inteso che Fastweb non potrà essere ritenuto responsabile per danni causati da decisioni amministrative o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi o autorizzazioni), da provvedimenti di autorità giudiziarie o regolamentari 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

- 10.1 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 inoltrare informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi.
- 10.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R o tramite PEC all'indirizzo: fastweb@pec.fastweb.it. La ricezione della raccomandata A/R è comprovata dalla ricevuta di ritorno.
- 10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb dovranno pervenire a: Fastweb Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI).
- Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate tramite la MyFastweb area "Assistenza".
- 10.4 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a Fastweb per iscritto. Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 15 (quindici) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

Articolo 11 - Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

- 11.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a Fastweb i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Fastweb, nonché l'indirizzo e-mail preferito. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Fastweb con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 10. Resta inteso che Fastweb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti o veritieri.
- 11.2 Tutte le comunicazioni inviate da Fastweb all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a Fastweb successivamente, si representeranno da questi conosciute.

Articolo 12 - Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti Servizi Fastweb

- 12.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. A tutti gli importi 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. Il Cliente potrà essere previsto dalle delibere AGCOM n.59/19/C.R. 274/07/CONS e come da ultima modifica intervenuta con 103/21/CIR. e s.m.i., l'attivazione del servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito 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 n. 108 del 18/03/1986.
- 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 comunicazione 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 del 8 ottobre 2015. Maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le condizioni che determinano l'iscrizione sono disponibili sul sito www.fastweb.it/adsl-ibrida-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 e Fastweb non sarà responsabile del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

Articolo 13 - Traffico anomalo

- 13.1 Nel caso in cui sia/siano rilevato/i:
- a) traffico anomalo per direttore o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente op-pure;
 - b) consumi anomali (in termini di minuti di conversazione) nell'accesso ad Internet, Fastweb si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una fattura anticipata per traffico telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle diret-tricci interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.
- 13.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato fatturato da Fastweb ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Fastweb, in relazione al pagamento dei Servizi.

Articolo 14 - Deposito cauzionale

- 14.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di Fastweb o in caso di pagamento dei corrispettivi tramite bollettino postale un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparat forniti. Fastweb potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.
- 14.2 Fastweb potrà sospendere i Servizi 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, in qualsiasi momento, 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, modifiche di carattere puramente amministrativo, 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 italiana o dell'Unione Europea. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e s.m.i. e dalla restante normativa applicabile in materia, ossia attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Tutte le modifiche di cui al punto precedente saranno efficaci decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto e/o da Servizi oggetto della modifica senza addebito di penal e/o costi di disattivazione entro 60 (sessanta) giorni dalla data della loro comunicazione nel caso in cui le modifiche determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, non siano imposte dalla legge italiana o dal diritto dell'Unione Europea o non abbiano carattere meramente amministrativo senza impatti negativi sul Cliente.
- 15.3 Fastweb potrà modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso, Fastweb addebiterà, 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 in caso di mancato o mancato di 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 recedere dal Contratto e/o da Servizi, in qualsiasi momento, 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 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 devic;
 - iv) recandosi presso un negozio Fastweb;
 - v) contattando il Servizio Clienti al numero 192 193.
- Il Cliente sarà tenuto al pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti da Fastweb per la disattivazione del Servizio nel caso di recesso dal Contratto esercitato nei primi 24 mesi. 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. 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. Decorso il periodo di preavviso, Fastweb sospenderà i Servizi e le relative numerazioni. Nel caso in cui il Cliente richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, qualora attivo con una sola numerazione, il Cliente non dovrà pagare alcun costo di attivazione. Fastweb non sarà responsabile per i danni derivanti dal mancato pagamento del corrispettivo dovuto, qualora attivo con più numerazioni. Il Cliente non potrà esercitare il diritto di recesso dal Contratto e/o da Servizi oggetto della modifica se ha chiesto il trasferimento verso un altro operatore oppure non abbia comunicato il recesso dal Contratto tramite una delle modalità previste dall'art. 16.1. Nel caso in cui il Cliente passi ad altro operatore tramite procedura di migrazione non dovrà inviare alcuna comunicazione a Fastweb in quanto tale procedura comporta il recesso dall'intero rapporto contrattuale.
- 16.3 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l'intenzione di trasferire il proprio numero telefonico verso un altro operatore, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni per poter avviare il trasferimento al nuovo operatore di rete fissa e 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 tal caso 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 disposizioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparat), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparat del Cliente), art. 8.4 (Divieto di rivendita dei Servizi), art. 8.5 (Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo dei Servizi su Internet), art. 8.7 (Mancata prestazione della garanzia), art. 19.2 (Codice Etico), art. 21.2 (Utilizzo degli Apparat nella locazione e nel comodato) ed art. 22.5 (Mancato pagamento Apparat);
 - 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 presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni 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 individuali 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, non potrà essere considerato che ha dato il proprio consenso all'effettuazione di modifiche o integrazioni del Contratto, se non attraverso la sottoscrizione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Fastweb la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Fastweb affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparat di proprietà di Fastweb.
- 19.2 Il Cliente prende atto che Fastweb ha adottato un proprio codice etico (di seguito "Codice Etico") ed un modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito "Modello 231") in conformità ai principi ed alle linee guida previste dal Decreto Legislativo 231/2001. Tale adozione ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto decreto e di evitare l'applicazione delle relative sanzioni. Il Cliente si impegna a rispettare i principi e le norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 adottati da Fastweb e disponibili sul sito www.fastweb.it.
- 19.3 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Fastweb o su eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi, né riconosce espressi diritti di licenza. Il Contratto non concede al Cliente diritti di uso di marchi o loghi Fastweb.
- 19.4 Il Cliente potrà usufruire di una sola promozione in relazione all'Offerta Commerciale alla quale ha aderito, salvo diversa previsione nell'Offerta Commerciale stessa.
- 20.1 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").
- 20.2 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 esclusiva di terzi.
- 20.3 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 la variazione alla R.A. e aggiornare i propri database.
- 20.4 Il Cliente terrà indenne e manleva 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.
- 20.5 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.
- 20.6 Rimanendo a carico dei 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 21 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparat Fastweb

- 21.1 Gli Apparat potranno essere forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.
- 21.2 Gli Apparat Fastweb, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Fastweb ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà a custodirli con la dovuta diligenza e durante la fornitura dei Servizi dovrà custodirli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparat potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Fastweb, fatto salvo quanto previsto dall'articolo che segue.
- 21.3 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Fastweb. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Fastweb si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfezionata entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione o interruzione del servizio della Fastweb e/o alla registrazione vocale.
- 21.4 Gli Apparat Fastweb entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di 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 Tariffaria" e/o in MyFastweb. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile spedire gratuitamente gli Apparat 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: Asendia Italy S.r.l., Via Cassiano 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 ad un corrispettivo simbolico riportato nell'Offerta Commerciale mediante comunicazione in fattura, in MyFastweb, messaggi sms o e-mail. Il Cliente acconsente a tale cessione alla soddisfazione della propria esigenza di utilizzare l'Apparato Fastweb e/o alla registrazione vocale.
- Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparat ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Fastweb. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Fastweb entro 7 (sette) giorni a mezzo e-mail all'indirizzo documentonline@fastweb.it o raccomandata A/R, corredata da copia della denuncia presentata alle autorità competenti.

- un negozio Fastweb; iv) contattando il Servizio Clienti al 192.193. Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali come meglio specificato nelle Condizioni di un operatore, chiedendo all'area clienti MyFastweb un ricambio telefonico o utilizzando la chat whatsapp disponibile da device.
- 15.3 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. Decorso il periodo di preavviso, Fastweb sospenderà i Servizi e la Numerazione Mobile Personale.
- Articolo 16 - Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva**
- 16.1 Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, Fastweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante raccomandata A/R: nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale;
- a) nel caso di violazione degli obblighi del Cliente di cui all'art. 6.1 (Uso Standard della Carta SIM / eSIM e/o dei Servizi), art. 6.2 (uso improprio e/o illecito, vendita e/o manomissione e/o alterazione della Carta SIM / eSIM e/o dei Servizi);
- c) nel caso previsto dall'articolo 6.6 (Traffico anomalo);
- d) nel caso di violazione degli obblighi del Cliente previsti dall'articolo 9.1 (Mancato versamento del deposito cauzionale richiesto da Fastweb), art. 20.3 e 20.4 (Mancato pagamento dei Terminali), art. 22.2 (Codice Etico);
- e) nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi dell'art. 8.7, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione.
- Articolo 17 - Legge applicabile - Foro competente - Conciliazione delle controversie**
- 17.1 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.
- 17.2 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuali 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 18 - Mutamento di operatore di comunicazione mobile**
- 18.1 In caso di mutamento della Rete Mobile e/o di operatore di comunicazione elettronica di cui Fastweb attualmente si avvale per la fornitura dei Servizi ai Clienti, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi con migrazione verso la Rete e/o l'operatore di comunicazione elettronica di cui Fastweb si avvarrà per la fornitura dei Servizi stessi ai Clienti.
- Articolo 19 - Disciplina dei Servizi in modalità prepagata**
- 19.1 La disciplina qui di seguito prevista è specifica per la regolamentazione dei Servizi in modalità prepagata ed integra le clausole del Contratto che si applicano integralmente fatta eccezione per quelle esplicitamente in contrasto.
- 19.2 Nei Servizi in modalità prepagata, il Cliente potrà attivare sulla Carta SIM / eSIM delle Ricariche di Traffico secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. La fruizione dei Servizi potrà avvenire in seguito all'attivazione della Carta SIM / eSIM e delle Ricariche di Traffico.
- 19.3 L'attivazione della Ricarica di Traffico potrà avvenire:
- a) mediante risponditore automatico Fastweb, previo acquisto di apposite schede, dotate di un codice numerico e disponibili presso i Punti vendita Fastweb;
- b) mediante altri punti di distribuzione ovvero tramite altro canale indicato da Fastweb;
- c) mediante ricarica automatica effettuata da Fastweb secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale e con addebito dell'importo corrispondente alla Ricarica di Traffico nel Conto Fastweb ogni mese. In questo caso verrà emessa apposita fattura da Fastweb. L'avvenuta attivazione della Ricarica di Traffico verrà comunicata al Cliente mediante SMS.
- 19.4 Il corrispettivo dei Servizi forniti da Fastweb e/o da terzi fornitori autorizzati da Fastweb sarà imputato alle Ricariche di Traffico attivate.
- 19.5 Il Cliente potrà fruire dei Servizi sino alla misura corrispondente alla Ricarica di Traffico effettuata. In caso di insufficienza della Ricarica di Traffico, il Servizio sarà parzialmente sospeso ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamata voce sul territorio nazionale ed effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali e/o altri Servizi in adempimento alla normativa applicabile.
- 19.6 Le Ricariche di Traffico, ai sensi dell'art.1 comma 1, Legge 40/07, non sono soggette ad alcun termine di scadenza. La Carta SIM / eSIM potrà invece essere disattivata da Fastweb e non sarà più utilizzabile nei seguenti casi:
- a) trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione o dall'ultima Ricarica effettuata senza che siano state effettuate Ricariche di Traffico; o
- b) in presenza di Ricarica di Traffico, ma mancato utilizzo della Carta SIM / eSIM nei 12 (dodici) mesi dalla data dell'ultima Ricarica. In tal caso, il numero telefonico resterà a disposizione del Cliente per ulteriori 12 mesi (fino a 24 mesi dall'ultima Ricarica di Traffico effettuata) al fine di consentire un'eventuale riattivazione del Servizio sulla medesima numerazione.
- Trascorso tale periodo la numerazione non sarà più disponibile e potrà essere assegnata a terzi.
- 19.7 Nel caso di recesso o di disattivazione della Carta SIM / eSIM, il Cliente potrà richiedere la restituzione del credito residuo non goduto direttamente nella comunicazione di recesso o, successivamente, mediante compilazione ed invio di apposito modulo fornito da Fastweb. Il credito residuo verrà rimborsato in fattura, ove possibile, o altrimenti mediante l'emissione di un assegno di trattenza. Il credito sarà rimborsato al netto di Ricariche di Traffico omaggio o eventualmente previste dall'Offerta Commerciale attivata sulla Carta SIM / eSIM o comunque associate a promozioni o campagne promozionali, nonché dei costi per l'emissione dell'assegno di trattenza.
- 19.8 Nei casi in cui il Cliente scelga di cambiare operatore usufruendo del Servizio di MNP potrà contestualmente richiedere a tale operatore il trasferimento del credito residuo. Tale richiesta sarà irreversibile. Il trasferimento del credito sarà in tal caso subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato alle condizioni economiche indicate sul sito www.fastweb.it nella pagina "Trasparenza Tariffaria" e/o in MyFastweb.
- Articolo 20 - Compravendita dei Terminali**
- 20.1 Qualora previsto nell'Offerta Commerciale i Terminali potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Fastweb alle condizioni qui di seguito specificate. Tre a quattro espressioni sono indicate nell'Offerta Commerciale. Fastweb funge da distributore, mentre il produttore è la società ipotesitric/produttore dei Terminali, diversa da Fastweb, i cui estremi sono indicati sui Terminali stessi.
- 20.2 Il contratto di compravendita dei Terminali è concluso al momento della consegna degli stessi al Cliente ed in tale momento si intende trasferirle la proprietà dei Terminali.
- 20.3 Il Cliente acquista un Terminale fra quelli resi disponibili da Fastweb ed è tenuto a corrispondere il prezzo con i mezzi previsti nell'Offerta Commerciale.
- 20.4 Nel caso di pagamento dilazionato del prezzo, il Cliente corrisponderà il prezzo previsto nell'Offerta Commerciale senza applicazione di interessi. Il pagamento rateale del prezzo verrà ripartito nel numero di rate indicate nell'Offerta Commerciale e/o nella Proposta. Nei casi di pagamento rateale, Fastweb potrà richiedere al Cliente, al momento della consegna del Terminale, il pagamento di un importo a titolo di deposito cauzionale che sarà commisurato al valore del Terminale acquistato. Fastweb restituirà le somme versate a titolo di deposito cauzionale entro 60 (sessanta) giorni dall'integrale pagamento del prezzo da parte del Cliente o decurerà il suddetto contributo dal corrispettivo totale dovuto dal Cliente per l'acquisto del Terminale.
- 20.5 Nei casi di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di una sola rata, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Fastweb di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. Data la natura accessoria del contratto di compravendita, Fastweb avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita dei Terminali nei casi di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi mobili di Fastweb.
- 20.6 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Fastweb di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.
- 20.7 Nel caso di offerte promozionali o sussidiarie che interessino anche i Terminali, qualora il Cliente receda anticipatamente dal Contratto, Fastweb potrà addebitare al Cliente il prezzo intero non agevolato del Terminale, esigendone l'immediato pagamento.
- 20.8 I Terminali saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Fastweb.
- 20.9 I Terminali sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione validi su tutto il territorio nazionale.
- 20.10 Nel caso in cui i Terminali dovessero funzionare impropriamente durante il periodo di garanzia e nei limiti di quest'ultima, il Cliente dovrà riconsegnare il Terminale nell'imballo originale completo di tutti i suoi accessori ed insieme alla ricevuta d'acquisto nel rispetto delle modalità e dei termini indicati da Fastweb.
- Articolo 21 - Servizio Roam Like at Home**
- 21.1 Il Cliente potrà utilizzare i Servizi (voce, dati, sms) in roaming nei paesi dell'Unione Europea alle stesse condizioni economiche previste nell'Offerta Commerciale per tali Servizi in ambito nazionale ("RLAH"), e prende atto che le chiamate effettuate in roaming verso alcune numerazioni riconducibili a "servizi a valore aggiunto" (a mero titolo esemplificativo 89, 84) potranno comportare costi aggiuntivi, l'elenco completo di tali servizi è presente alla pagina www.fastweb.it della sito Fastweb. La fornitura del RLAH avverrà in conformità a quanto disposto dal Regolamento Europeo n. 2022/612 ed a quanto previsto dal Contratto. Eventuali differenze tra il servizio fornito in roaming e quello fornito sul territorio nazionale, in termini di velocità di connessione e latenza, dipenderanno da ragioni legate alla copertura, alla tipologia ed al livello di congestione della rete dell'operatore ospitante.
- 21.2 La fornitura del Servizio RLAH potrà avvenire a condizione che il Cliente soddisfi almeno uno dei seguenti requisiti:
- a) sia abitualmente residente in Italia; o
- b) abbia legami stabili con l'Italia che comportino una presenza frequente e consistente sul territorio italiano (quali, a titolo meramente esemplificativo, rapporti di lavoro duraturi e a tempo pieno, relazioni contrattuali che implicino la presenza fisica duratura, partecipazioni a corsi di studio regolari a tempo pieno).
- 21.3 Per garantire un utilizzo corretto del Servizio RLAH, Fastweb potrà prevedere ulteriori limitazioni, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 2022/612, che saranno dettagliate nelle singole Offerte Commerciali.
- 21.4 Fermo quanto sopra previsto, per poter usufruire del Servizio RLAH, il Cliente si asterrà dai comportamenti di seguito previsti:
- a) effettuare un utilizzo in roaming contestuale e/o sequenziale di più Carta SIM / eSIM di cui è titolare;
- b) avere un lungo periodo di inattività della Carta SIM / eSIM associato a periodi di uso preponderante, se non esclusivo, in roaming in ambito UE, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi;
- c) avere un consumo in roaming in ambito UE prevalente rispetto al consumo nazionale ed essere presente prevalentemente in altri Stati membri dell'Unione Europea, anziché sul territorio nazionale in un arco temporale di 4 (quattro) mesi. Nel caso in cui Fastweb rilevi una delle condotte di cui ai punti a), b) e/o c), potrà richiedere al Cliente di fornire prova della sua residenza abituale in Italia o della sussistenza di altri legami stretti con l'Italia mediante l'invio di apposita documentazione a riguardo così come previsto dagli articoli 21.2 e 21.3. Il mancato invio da parte del Cliente della documentazione di cui sopra entro 14 (quattordici) giorni dalla richiesta, comporterà l'applicazione di un sovrapprezzo al Traffico (voce, dati e sms) utilizzato in roaming in ambito UE. Il sovrapprezzo sarà definito sulla base delle tariffe massime di cui al Regolamento Europeo n. 2022/612 e consultabili sul sito www.fastweb.it
- 21.5 Per garantire un utilizzo corretto del Servizio RLAH, Fastweb potrà prevedere ulteriori limitazioni, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 2022/612, che saranno dettagliate nelle singole Offerte Commerciali.
- Articolo 22 - Disposizioni varie**
- 22.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti. Fastweb ha facoltà di incaricare terzi per la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.

- 22.2 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 al 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
- 22.3 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.
- 22.4 Il Cliente potrà usufruire di una sola promozione in relazione all'Offerta Commerciale alla quale ha aderito, salvo diversa previsione nell'Offerta Commerciale stessa.

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE

Articolo 1 - Oggetto del servizio

Il presente regolamento disciplina il rapporto tra Fastweb S.p.A. (di seguito "Fastweb") ed il Cliente in merito al servizio di portabilità del numero mobile (di seguito "Servizio MNP"). Il Servizio MNP consente al Cliente, senza cambiare il proprio numero telefonico assegnatogli da altro operatore mobile, di fruire dei servizi di comunicazione mobile di Fastweb. A tal fine il Cliente manifesta la sua inequivoca volontà di interrompere, tramite la prestazione di MNP, il rapporto contrattuale in essere con l'operatore di provenienza, delegando Fastweb a richiedere per suo conto all'operatore di provenienza la disattivazione della SIM / eSIM o il recesso dal contratto di abbonamento.

Articolo 2 - Modalità di richiesta del servizio

Il Servizio MNP può essere richiesto da tutti i soggetti legittimati, intendendosi come tali i titolari di carte SIM / eSIM intestati del contratto mobile di un operatore diverso da Fastweb. La richiesta consiste in una dichiarazione del titolare, conformemente al D.P.R. 28/12/00 n. 445, accompagnata dalla copia del proprio documento di identità in corso di validità, Codice Fiscale/P.IVA e/o Iscrizione alla camera di commercio per i clienti P.IVA nonché copia fotostatica della SIM. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza.

Articolo 3 - Condizioni di fornitura del servizio

Per procedere con la richiesta del Servizio di MNP è necessario effettuare una prevalezione per verificare che la SIM / eSIM sia attiva e che i dati forniti siano corretti. A tal fine verrà inviato un messaggio SMS e verrà richiesta conferma al cliente al fine di proseguire con le ulteriori procedure necessarie per concludere la Portabilità del Numero. In caso di mancata conferma, la procedura di Number Portability verrà annullata. Diversamente in caso di prevalezione positiva Fastweb trasmetterà all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente ai sensi del precedente art. 2, trattenendone l'originale unitamente alla documentazione di quest'ultimo. Secondo gli accordi sulla Portabilità del Numero vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'attivazione del Servizio di MNP avviene di norma entro due giorni lavorativi dall'invio della richiesta all'operatore donating. Il Cliente prende atto che nel corso delle operazioni per attivazione del Servizio MNP potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto di richiesta di portabilità.

Articolo 4 - Sospensione, rifiuto e annullamento della richiesta

La richiesta di MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento.

La sospensione della richiesta può avvenire in ipotesi di:

- comprovati disservizi tecnici;
 - giustificate esigenze di servizio.
- Il rifiuto della richiesta può avvenire nei seguenti casi:
- non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero da portare;
 - non appartenenza o non correttezza del numero da portare all'operatore di provenienza;
 - dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti e/o inesatti;
 - disattivazione completa del servizio da parte dell'operatore di provenienza, in caso di furto o smarrimento della SIM / eSIM disattivazione per ordine dell'Autorità giudiziaria ovvero in presenza di denuncia proposta all'A.G.;
 - numero cessato da oltre 30 giorni.

La richiesta di portabilità sarà annullata nei seguenti casi:

- una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata dal medesimo operatore;
- una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata da altro operatore diverso dall'operatore di provenienza.

Il rifiuto, la sospensione e l'annullamento non precludono un nuovo invio dell'ordine di attivazione del servizio MNP. Il Cliente prende atto e accetta che, qualora la richiesta del servizio di MNP non vada a buon fine in seguito alle verifiche di competenza dell'operatore di provenienza, la Carta SIM / eSIM di Fastweb, sopra indicata e il piano tariffario individuato nel Contratto Fastweb e concluso dal Cliente resteranno attivi con il numero di telefono attribuito da Fastweb in fase di attivazione.

Resta ferma la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto con Fastweb secondo le modalità e nei termini ivi stabiliti: in tal caso Fastweb avrà comunque diritto di addebitare al Cliente i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative eventuali tasse ed imposte.

Articolo 5 - Trattamento del traffico residuo relativamente a carte prepagate

Il servizio di MNP prevede la possibilità di trasferire l'eventuale credito residuo non goduto, di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'Operatore di provenienza, sulla nuova SIM / eSIM Fastweb. Il credito trasferito sarà al netto di traffico omaggio, promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e delle eventuali spese del servizio contrattualmente previste dall'Operatore di provenienza. La richiesta di trasferimento è irreversibile. Il trasferimento del credito può essere richiesto solo contestualmente alla richiesta della portabilità del numero mobile ed è in ogni caso subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato.

Il credito non verrà trasferito in caso di credito nullo o non sufficiente, ossia inferiore agli eventuali costi del servizio previsti dall'Operatore di provenienza.

In alternativa al trasferimento del credito, o nel caso in cui non abbia luogo la portabilità del numero mobile, il Cliente può richiedere la restituzione dell'eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità previste contrattualmente.

Articolo 6 - Responsabilità

Le richieste di portabilità inviate sono espletate in base alla disponibilità tecnica e alla capacità di evasione dell'operatore di provenienza. La tempistica indicata potrebbe non essere rispettata per cause non imputabili a Fastweb, che pertanto non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

Articolo 7 - Assistenza al Cliente

Fastweb assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del Servizio MNP e le informazioni tariffarie correlate al Servizio stesso attraverso il proprio Servizio Clienti contattabile al numero 192.193 e nelle altre modalità rese via via disponibili da Fastweb.

Articolo 8 - Trasparenza tariffaria

Fastweb garantisce il servizio di trasparenza tariffaria ai propri Clienti che possono richiedere, in qualsiasi momento, tramite il servizio gratuito 456 se il numero mobile che desiderano chiamare è assegnato o meno ad un Cliente Fastweb.

Articolo 9 - Dati personali del Cliente - Elenco Abbonati

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, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on line ed off line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna il modulo fornito alla consegna delle SIM / eSIM o non compila il form on line presente su MyFastweb, i suoi dati non saranno inseriti.

Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile Number Portability) e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Qualora i dati del Cliente siano previsti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per negare il consenso alle telefonate promozionali. Ti informiamo che, alla luce delle modifiche introdotte in merito al "Registro pubblico delle opposizioni", potrai decidere di iscrivere la tua numerazione anche mobile, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, o il corrispondente indirizzo postale, riportato nei medesimi elenchi, per opporsi alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale nonché per revocare i consensi da te precedentemente espressi a tal fine. L'iscrizione nel Registro può avvenire con una delle seguenti modalità:

- Tramite il credito non aver il numero di credito nullo o non sufficiente, ossia inferiore agli eventuali costi del servizio previsti dall'Operatore di provenienza.
- Tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari;
- Tramite Web compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata, sul sito del Registro delle Opposizioni, ove potrai trovare ulteriori informazioni sul funzionamento del Registro.

Articolo 10 - Indennizzi

Ai sensi della Delibera n. 147/11/CIR, su richiesta del Cliente è previsto, in caso di ritardo nell'attivazione della portabilità del numero mobile, un indennizzo di € 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo ad un massimo di € 50. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. Per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due. Il cliente avrà la possibilità di richiedere l'indennizzo effettuando la richiesta tramite il Customer Care 192.193, oppure tramite raccomandata A/R alla C.P. n° 126-20092 Cinisello Balsamo (MI).

Fastweb addebiterà la somma dovuta sul primo conto telefonico utile per i contratti post-pagati o tramite incremento del credito per i contratti prepagati.

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEGLI ARTT. 12-14 REGOLAMENTO UE 2016/679

La informiamo che i dati personali da Lei forniti formando oggetto, da parte di Fastweb S.p.A. (di seguito "Fastweb"), di trattamenti manuali e/o elettronici, nel rispetto di idonee misure di sicurezza e protezione dei dati medesimi, direttamente e/o tramite terzi, esclusivamente per le finalità strettamente connesse alla richiesta della prestazione di Mobile Number Portability. L'elenco dettagliato dei soggetti nominati responsabili del trattamento dei dati e dei terzi ai quali i dati potranno essere comunicati, è disponibile previa richiesta scritta del Cliente/Utente ai rispettivi Titolari. In relazione ai trattamenti di cui sono Titolari sia Fastweb che l'Operatore di Provenienza, ciascuno per le attività di propria competenza. Le ricordiamo che può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679 in particolare, Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i Suoi dati e come essi vengono utilizzati. Ha anche il diritto di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, chiederne il blocco ed opporsi al loro trattamento. Per Fastweb la richiesta può essere inviata a: Ufficio Privacy - Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano; Indirizzo mail: privacy@Fastweb.it

Call Center: 192.193. Negozi Flagship Fastweb.

La informiamo, inoltre, che in base all'art. 37 del regolamento UE n. 679/2016, è stato designato un Responsabile della protezione dei dati.

I suoi dati di contatto sono: indirizzo e-mail: dpo@fastweb.it, indirizzo fisico: DPO Fastweb - Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano.

Si allega: 1) Fotocopia del Documento di Identità in corso di validità.