

CARTA DEI SERVIZI MOBILE

FASTWEB

un passo avanti

IL CLIENTE PRIMA DI TUTTO

Per noi di Fastweb comprendere l'evoluzione delle esigenze dei clienti per garantire la migliore esperienza è fonte di ispirazione continua.

Per questo abbiamo intrapreso una rivoluzione nel mercato delle telecomunicazioni, all'insegna della totale trasparenza in un mercato fatto di costi nascosti.

La nostra rivoluzione si chiama

NIENTECOMEPRIMA

e la nostra promessa è che non ci fermeremo mai.

Infatti ci impegniamo ad offrirti:

- La migliore connessione voce internet senza sorprese
- La nostra disponibilità nell'ascoltare sempre i tuoi bisogni e raccogliere i tuoi feedback per migliorare il servizio
- Vantaggi dedicati a te che crescono in base agli anni trascorsi insieme.

Ma ci può capitare ogni tanto di commettere qualche errore... anche questo significa trasparenza.

Per garantirti che i tuoi **DIRITTI** ed i nostri **IMPEGNI** nei tuoi confronti vengano rispettati, abbiamo rafforzato la relazione e la collaborazione con alcune **Associazioni dei Consumatori**.

Per noi di Fastweb è importante fornire i nostri servizi ispirandoci a criteri di fiducia e affidabilità e grazie alla nuova Carta dei Servizi redatta insieme ad alcune **Associazioni di Consumatori, siamo sempre trasparenti anche sui tuoi diritti**.

Se ritieni che i tuoi diritti non siano stati tutelati come previsto dalla nostra Carta dei Servizi, puoi rivolgerti alle Associazioni dei Consumatori che saranno liete di aiutarti.

Di seguito ti raccontiamo gli impegni reciproci e lo facciamo in maniera semplice e trasparente.

Infatti per facilitarti la ricerca delle informazioni, abbiamo suddiviso per fasi la tua esperienza con noi. A partire da quando decidi di abbonarti fino a quando decidi di non rimanere più con noi.

Struttura e contenuti

1 **La sottoscrizione** pag.4

Contratto

2 **L'attivazione** pag.6

3 **Il mondo Fastweb** pag.7

Conto Fastweb

Modalità di pagamento

Area Clienti MyFastweb

Privacy

Mobile Number Portability

Controllo consumi

Fornitura dei servizi

Cambio piano tariffario

Furto/smarrimento

Frodi

Un'attenzione in più

4 **La chiusura abbonamento** pag.11

Ripensamento nei 14 gg

Recesso

5 **Recesso per Modifiche Contrattuali** pag.12

6 **I nostri impegni** pag.13

Servizio clienti

Reclami

Indennizzi

Controversie

7 **Come contattarci** pag.15

8 **Obiettivi di qualità** pag.16



1

La sottoscrizione

Puoi richiedere l'attivazione dell'offerta da uno dei canali messi a disposizione. Tu devi solo scegliere quello più adatto alle tue esigenze ed abitudini.

Noi ti forniremo sempre tutte le informazioni e **sarai sempre tu a decidere** quando dare il via all'attivazione, **noi non facciamo nulla senza il tuo consenso**.

Web - Negozio - Telefono - Agente – FastBox

La gestione della pratica può essere differente a seconda del canale, per esempio se scegli il canale telefonico la sottoscrizione avverrà attraverso una registrazione vocale che pubblicheremo nella tua Area Clienti MyFastweb. In tutti i casi ti invieremo il riepilogo della Proposta di Abbonamento dell'offerta che hai scelto all'indirizzo e-mail che ci hai indicato. Il documento contiene, oltre ai tuoi dati, la descrizione commerciale, l'importo dell'offerta scelta e alcune informazioni utili in merito al tuo rapporto contrattuale con noi.

Le nostre offerte sono chiare e trasparenti. Senza costi nascosti, senza vincoli e senza sorprese.

**CON NOI
QUELLO CHE VEDI
È QUELLO CHE PAGHI**



Contratto



Il contratto è valido (in termini legali “Concluso”) da quando:

- Attiviamo i servizi (l’attivazione può avvenire anche da remoto).
- Ricevi il Riepilogo della Proposta di Abbonamento.
- Pubblichiamo nella tua Area Clienti MyFastweb la registrazione vocale se hai sottoscritto il contratto telefonicamente (come da disciplina prevista dall’articolo 51, comma 5 e 6 del Codice del Consumo). La pubblicazione avverrà entro 4 giorni dalla registrazione.

Se hai sottoscritto l’offerta telefonicamente, via web, negli stand Fastweb o comunque a distanza, puoi scegliere se richiedere che la procedura necessaria per l’attivazione del Servizio venga avviata immediatamente (in termini legali “esecuzione immediata” prevista dal Codice del Consumo agli articoli 50, comma 3, e 51, comma 8), oppure che venga avviata successivamente alla scadenza dei 14 giorni previsti per il ripensamento.

In caso di mancata attivazione del servizio, il contratto viene annullato (in termini legali “è sottoposto a condizione risolutiva”) e non dovrai pagare nulla.

Potrai essere sempre aggiornato sullo stato della tua attivazione accedendo dal sito Fastweb alla sezione “Verifica Attivazione” oppure dall’Area Clienti MyFastweb o dall’App.

Che durata ha il contratto?

Con noi il contratto non ha una durata minima, infatti sei libero di andartene quando vuoi e passare, se vuoi, ad un altro operatore. Siamo i primi sul mercato ad aver eliminato i vincoli di durata contrattuale.

2

L'attivazione

Ci impegniamo ad attivare la SIM e i relativi servizi entro 48 ore dalla consegna della stessa.

In caso di ritardo imputabile a Fastweb avrai diritto agli indennizzi previsti.

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.



Conto Fastweb



Ti invieremo gratuitamente il Conto Fastweb, il primo giorno di ogni mese direttamente all'indirizzo e-mail che ci hai indicato; oppure potrai consultarlo anche dalla tua Area Clienti MyFastweb dall'App.

Il Conto Fastweb in formato digitale nel rispetto dell'ambiente!

In alternativa puoi sempre scegliere di ricevere il Conto Fastweb in modalità cartacea con relative spese di spedizione. Ti ricordiamo che mantenendo il conto in formato digitale, oltre a risparmiare le spese di spedizione, contribuisce insieme a noi a ridurre gli sprechi e salvaguardare l'ambiente. Consulta la **Guida alla lettura del Conto Fastweb** direttamente sulla tua Area Clienti [MyFastweb](#).

Modalità di pagamento



Offerte in abbonamento

Per offerta in abbonamento, gli importi ricorrenti, saranno fatturati con cadenza mensile anticipata, per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata.

Il Conto Fastweb è sempre disponibile nella tua Area Clienti o da App MyFastweb.

Offerte Prepagate

Per offerta in abbonamento, gli importi ricorrenti, saranno fatturati con cadenza mensile anticipata, per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata.

Il Conto Fastweb è sempre disponibile nella tua Area Clienti o da App MyFastweb.

Per offerta prepagate, gli importi ricorrenti saranno fatturati con cadenza mensile anticipata.

Puoi ricaricare il tuo credito tramite:

- **Ricarica Fastweb** disponibile presso tutti i rivenditori autorizzati, basta chiamare gratuitamente dal tuo cellulare Fastweb il numero 4046 oppure nella sezione "Ricarica" dell'Area Clienti MyFastweb o dall'APP e inserire il codice segreto a 16 cifre.
- **Carta di Credito:** Direttamente dalla sezione "Ricarica" dell'Area Clienti MyFastweb
- Presso tutti gli sportelli bancomat del gruppo Intesa Sanpaolo e di Unicredit
- Negli esercizi commerciali che espongono il marchio Lottomatica, SisalPay o SnaiPay

Ulteriori modalità di ricarica anche telematica che potranno essere rese disponibili in qualsiasi momento da Fastweb ed indicate nella tua MyFastweb.

Per offerta prepagate con ricarica automatica, l'importo della ricarica ricorrente prevista dall'offerta commerciale, potrebbe essere addebitato direttamente sul conto Fastweb se il credito residuo è inferiore all'importo dell'offerta addebitato.

Per i clienti Partita IVA in fattura (in quest'ultimo caso verrà emessa apposita fattura da Fastweb).



Il mondo Fastweb

Hai inoltre la possibilità per le offerte **prepagate con ricarica automatica**, di modificare il metodo di pagamento direttamente dalla tua Area Clienti MyFastweb dove puoi anche effettuare il pagamento di un conto scaduto con un semplice click. [Scopri di più.](#)

Area Clienti MyFastweb



Hai sempre a tua disposizione **l'Area Clienti MyFastweb, disponibile da web e App**, dove puoi scegliere sempre l'offerta più adatta alle tue esigenze e consultare tutte le novità e le offerte pensate per te!

- Sei libero di **cambiare l'offerta** e arricchire il tuo abbonamento gratuitamente.
- Consultare tutte le guide e le configurazioni per il tuo smartphone.
- Puoi decidere se fornire il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati personali.

Per accedere sono necessarie le credenziali (username e password) che ti verranno fornite tramite SMS sul numero di cellulare che hai indicato come recapito preferito in fase di sottoscrizione.

Privacy



Avrai sempre il diritto di accedere ai tuoi dati personali, richiedere la rettifica e la cancellazione, la limitazione dei trattamenti che ti riguardano nonché di opposti ai medesimi trattamenti e di chiedere la portabilità dei tuoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del Regolamento UE n. 2016/679 - GDPR, In qualsiasi momento puoi [aggiornare i consensi](#) e cambiare le scelte sulla presenza e pubblicazione dei tuoi numeri negli elenchi telefonici ed sulla ricezione cartacea degli elenchi direttamente dalla tua Area Clienti [MyFastweb](#), oppure rivolgendoti ai punti di contatto indicati di seguito:

- Ufficio Privacy Piazza Adriano Olivetti, 1 20139 Milano
- Indirizzo mail: privacy@fastweb.it
- Fax: 02 454011-757

3

Il mondo Fastweb

Mobile Number Portability



È il servizio che ti consente di mantenere il tuo numero telefonico. Puoi richiedere la portabilità del numero compilando il "Modulo di richiesta" con le modalità descritte nel Regolamento di servizio allegato al modulo stesso.

Controllo consumi



Con noi hai sempre la tua spesa sotto controllo: puoi verificare il traffico effettuato, consumi extra aggiornati e le soglie di traffico ancora disponibili in tempo reale direttamente dalla tua Area Clienti o da App MyFastweb, in alternativa chiamando gratuitamente il 4046 accessibile dall'Italia.

Per tutelare i tuoi consumi, hai a disposizione (secondo la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/07/CONS e successive integrazioni) il blocco delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo. [Consulta la lista completa.](#)

Fornitura dei servizi



Fastweb ti fornisce i Servizi indicati nella Proposta nelle aree geografiche coperte da Rete Mobile, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali con i quali ha concluso accordi di roaming nazionale e degli operatori esteri con i quali abbia concluso accordi di roaming internazionale nei limiti della loro operatività e nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia.

Per approfondire, consulta le [condizioni generali di contratto.](#)

Un'attenzione in più



Abbiamo previsto agevolazioni per gli utenti non udenti e non vedenti, come previsto dalla Delibera AGCOM n. 46/17/CONS.

In particolare, garantiamo uno sconto del 50% sull'offerta di rete Mobile caratterizzata dal massimo plafond di Gigabyte disponibile.

Per maggiori informazioni visita il nostro sito fastweb.it oppure chiama il nostro servizio clienti.

Cambio piano tariffario



Puoi modificare in qualsiasi momento il tuo profilo e scegliere una delle offerte disponibili per i nuovi clienti senza alcun costo, in piena autonomia su MyFastweb.



Furto e smarrimento



In caso di furto o smarrimento della SIM e/o di altri prodotti forniti da Fastweb, come ad esempio lo smartphone, potrai richiedere il blocco della SIM e le conseguenti tutele necessarie sui prodotti applicate da Fastweb, dopo aver presentato regolare denuncia presso le Autorità competenti. In caso di ritrovamento della SIM o dello smartphone potrai richiedere la riattivazione dei servizi tramite una comunicazione scritta da inviare a Fastweb.

Frodi



Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, 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.

La chiusura abbonamento

Per noi l'attenzione verso i Clienti è molto importante, per questo **ti diciamo subito tutto quello che devi sapere anche su come puoi chiedere la chiusura dei servizi.**

Puoi trovare tutte le informazioni in merito alle modalità con cui comunicarci la tua decisione visitando la tua Area Clienti [MyFastweb](#).

RIPENSAMENTO NEI 14 GG

Se hai sottoscritto l'offerta telefonicamente, via web, negli stand Fastweb o comunque a distanza, **puoi cambiare idea entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto (in termini legali "diritto di ripensamento") come previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

È importante sapere che se hai richiesto esplicitamente l'attivazione immediata del servizio e decidi comunque di cambiare idea nei primi 14 giorni, potremmo addebitarti eventuali importi con pro quota dei costi del Servizio e/o di consumi che non rientrano negli Importi Ricorrenti e che ti abbiamo fornito fino al momento in cui ci hai comunicato il recesso.

RECESSO

Se ritieni che i servizi da noi forniti non soddisfano le tue esigenze puoi recedere, e quindi chiudere il contratto, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni, tramite le seguenti modalità:

- Tramite il form presente nell'Area Clienti MyFastweb;
- Compilando con i tuoi dati l'apposito modulo presente nell'Area Clienti MyFastweb o altra comunicazione ed inviandoli, allegando copia del documento d'identità, tramite raccomandata A/R a Fastweb S.p.A. - Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o tramite PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it;
- Recandoti presso un negozio Fastweb;
- Contattando il Servizio Clienti al 192.193.

Se invece vuoi passare ad un altro operatore mantenendo il numero telefonico, non è necessario inviarci nessuna comunicazione perché la tua richiesta ci verrà inviata direttamente dal nuovo operatore.

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

- In Conto se la SIM è attiva e se la richiesta è contestuale alla comunicazione di recesso;
- Tramite assegno di traenza se la SIM non è attiva o se effettui 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. Contatta il Servizio Clienti per ricevere tutte le informazioni;
- 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 a cui è associato ed ha il costo di 1€; nel caso in cui non venga effettuata la portabilità, potrai richiedere la restituzione dell'eventuale credito residuo tramite le modalità sopra indicate. In entrambi i casi, 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.



5

Recesso per Modifiche Contrattuali

Se decidi di non accettare eventuali modifiche contrattuali, hai diritto di recedere dal contratto senza addebito di penali né costi di disattivazione, nei 30 giorni successivi alla ricezione della comunicazione, nelle modalità che ti comunicheremo.

Eventuali modifiche verranno comunicate in Conto Fastweb, tramite SMS o altra modalità come previsto dalla Delibera AGCOM n. 519/15/CONS.

Se hai acquistato con noi un prodotto a rate e recedi prima del pagamento di tutte le rate residue, sei libero di scegliere se proseguire la rateizzazione o effettuare il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione.



I nostri impegni

Servizio clienti



Lavoriamo ogni giorno per migliorare la qualità del nostro servizio, fornirti nuovi strumenti digitali disponibili dalla tua Area Clienti MyFastweb per garantirti la piena autonomia nella ricerca delle informazioni e risolvere eventuali problematiche.

Il nostro Servizio Clienti è sempre a tua disposizione.

Reclami



Lavoriamo ogni giorno per offrirti la migliore esperienza e per garantirti la migliore assistenza. Per questo **hai sempre la possibilità di inviarci un reclamo qualora ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni.** Per tua comodità, di seguito uno schema che ne riassume le fasi:

SEGNALAZIONE

- **Descrivi** dettagliatamente il motivo del reclamo.

VERIFICA

Effettueremo una verifica sulla fondatezza di quanto segnalato.

- Ti assegneremo un **codice reclamo** per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta.

ESITO

- Riceverai l'esito della valutazione **entro 45 giorni all'indirizzo e-mail preferito o, in alternativa all'indirizzo che ci indicherai.**
- In caso di **accoglimento del reclamo** effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio e provvederemo eventualmente al riconoscimento di indennizzi e/o importi non dovuti.
- In caso di **rigetto del reclamo** ti forniremo le motivazioni.

I nostri impegni

Se al termine della gestione del reclamo ritieni che i tuoi diritti non siano stati tutelati, ti ricordiamo che puoi sempre ricorrere alla Procedura di Conciliazione con una delle Associazioni che hanno sottoscritto con Fastweb il protocollo di conciliazione.

Puoi inoltrare la richiesta rivolgendoti alle Associazioni dei Consumatori oppure, in autonomia, seguendo le indicazioni che trovi sul nostro sito nella sezione "Conciliazioni Paritetiche".

In alternativa, potrai utilizzare la piattaforma Conciliaweb. Ti ricordiamo che è possibile ricorrere solo ad una delle due procedure e che la scelta di una, esclude l'altra.

In caso di mancata Conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria.

Indennizzi



Se dovessimo venir meno agli impegni che ci siamo assunti nei tuoi confronti, potrai segnalarcelo e avrai diritto ad un'indennizzo/i ("rimborso/i"), così come previsto dalla tabella di seguito riportata, che ti verrà corrisposto tramite nota di credito (fuori campo Iva) o attraverso un accredito di traffico telefonico a seconda dell'offerta sottoscritta.

FATTISPECIE RECLAMO	IL NOSTRO IMPEGNO	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	Ci impegniamo ad attivare la SIM e i relativi servizi entro 48 ore dalla consegna della stessa	6€ al giorno per ogni giorno di ritardo (max 10 gg)
Portabilità del numero	Ci impegniamo ad espletare la portabilità del numero entro le 48 ore lavorative dall'inserimento della richiesta	2,50€ per ogni giorno lavorativo di ritardo (max 20 gg)
Malfunzionamento del servizio		10€ forfait
Sospensione o cessazione del servizio in assenza di presupposto o del previsto preavviso		5€ al giorno
Fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM		25€ per ogni apparecchiatura o SIM
Omessa o errata pubblicazione negli elenchi telefonici imputabile a Fastweb		25€ una tantum
Perdita del numero (imputabile a Fastweb)		25€ per ogni anno di utilizzo (per un massimo di 250€)

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 154/12/CONS ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito fastweb.it e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in fattura a tutti i Clienti.

Come contattarci

SEI GIÀ CLIENTE FASTWEB?

E desideri assistenza o maggiori informazioni sul tuo abbonamento?

Per noi la sicurezza dei dati dei nostri Clienti e la soddisfazione sul servizio che eroghiamo sono valori fondamentali. Scopri la nuova [sezione](#) nella tua Area Clienti MyFastweb, dove ti raccontiamo in che modo, attraverso quali canali e per quale motivazione ti contattiamo.


Accedi all'Area Clienti MyFastweb, disponibile su App e da web all'indirizzo www.fastweb.it/myfastweb/, clicca su **Assistenza** e scegli la voce più utile per te:


Supporto Fastweb per poter trovare la soluzione alle tue richieste e se non risolvi ti chiamiamo noi subito!

Le mie richieste per controllare l'avanzamento di una richiesta che hai fatto al nostro Servizio Clienti.

Guide utili per approfondire tutti gli argomenti del servizio Fastweb.

Da Facebook è disponibile il nostro Social Care.

Il nostro Servizio Clienti è anche disponibile al numero  **192.193**, la chiamata è gratuita da rete fissa e da numeri mobili Fastweb. Per evitare attese telefoniche ti invitiamo ad accedere all'area clienti MyFastweb al menu [Supporto Fastweb](#) dopo aver selezionato l'argomento, ti chiamiamo noi subito!

Dall'estero chiama il numero  **+39 3730004193**, tutti i giorni dalle 08:00 alle 24:00. La chiamata è gratuita dai cellulari Fastweb.

SE DESIDERI INOLTARE UN RECLAMO

Fastweb ti permette di farlo in maniera comoda e veloce direttamente dalla tua **Area Clienti MyFastweb** dalla sezione "Le mie richieste".

DESIDERI ABBONARTI A FASTWEB?

O ricevere maggiori informazioni sui servizi?

Consulta le nostre offerte per ADSL e Fibra Ottica e abbonati online oppure


chiama il numero  **146**

Il **Servizio Commerciale** è attivo da lunedì a domenica dalle 09:00 alle 22:00 e la chiamata è gratuita da tutti i telefoni di rete fissa.

Per consultare la rete dei punti vendita presenti sul territorio, clicca qui.

NON SEI PIÙ CLIENTE FASTWEB?

E desideri parlare col Servizio Clienti?

Contatta il numero dedicato ai clienti disattivati:  **0245400126**

Il servizio è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.



Obiettivi di qualità

OBIETTIVI 2021

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 154/12/CONS

PER	DENOMINAZIONE INDICATORE		SERVIZI CUI SI APPLICA	MISURA	UNITÀ DI MISURA	VALORE RILEVATO
S/A	Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	min.	7,40
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 delibera n.154/12/CONS)		servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	-
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati	rapporto tra 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 delle fatture emesse nello stesso periodo	%	1,80
		Definizione 2): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione	servizi post-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	1,80
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 delibera n.154/12/CONS)		servizi post-pagati	rapporto tra numero di 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 od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,80
S/A	Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	min.	37,00
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	min.	43,00
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90

Obiettivi di qualità

PER.	DENOMINAZIONE INDICATORE	SERVIZI CUI SI APPLICA	MISURA	UNITÀ DI MISURA	VALORE RILEVATO	
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	
		Definizione 2):	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	98,00
		Definizione 3):	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/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 coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	
		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 coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	98,00
		Definizione 3):	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	%	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	%	99,00	
S/A	Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	10,00	
S/A	Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (Allegato 10 delibera n.154/12/CONS)	servizi dati a commutazione di pacchetto su reti GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine	%		

LEGENDA: Per. = Periodicità della rilevazione - S/A = Semestrale ed annuale - A = Annuale



FASTWEB
un passo avanti