



## CARTA DEI SERVIZI DI FASTFONE S.R.L.

### Indice

INTRODUZIONE	
1- PRINCIPI FONDAMENTALI .....	1
2- IMPEGNI .....	3
3- I SERVIZI DI FASTFONE .....	3
4- STANDARD DI QUALITÀ .....	5
5- RAPPORTO CONTRATTUALE CON I CLIENTI .....	7
6- FATTURAZIONE .....	9
7- COME CONTATTARE FASTFONE .....	10





## INTRODUZIONE

Il presente documento, denominato Carta dei Servizi di FastFone S.r.l., d'ora in poi denominata semplicemente "Carta dei Servizi", si propone come obiettivo quello di descrivere i principi, i parametri di qualità e le procedure che sono state utilizzate per fornire e valutare i servizi erogati da FastFone e per tutelare i diritti della Clientela.

La Carta dei servizi è stata redatta in ottemperanza a quanto descritto nella Direttiva del Presidente del

Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (d'ora in poi definita "Direttiva"), ai sensi delle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP ( d'ora in

poi definite "Delibere").

La carta è reperibile in formato elettronico sul sito [www.FastFone.it](http://www.FastFone.it) e in forma cartacea presso la sede legale di Mondovì , via Beccaria 2/E.

Il Contratto di Fornitura di Servizi di Telecomunicazioni e le richieste di attivazione dei servizi completano

il quadro dei documenti che disciplinano il rapporto tra FastFone e il Cliente.

### **1- PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi di Telecomunicazione da parte di FastFone è basata sul rispetto dei Principi Fondamentali delineati dalla Direttiva: Eguaglianza ed Imparzialità, Continuità del servizio, Diritto

di Scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia, Trasparenza.

#### **1.1 Eguaglianza ed Imparzialità**

FastFone fornisce i propri servizi di Telecomunicazioni al pubblico nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza discriminazioni basate su differenze di sesso, razza, religione, lingua ed opinioni politiche.

FastFone si impegna a garantire, nei limiti delle licenze che le sono state assegnate, parità di trattamento a parità di servizio offerto.

Le singole clausole del Contratto di Fornitura dei Servizi di Telecomunicazioni e delle richieste di attivazione dei servizi verranno interpretate sempre seguendo detti principi.

#### **1.2 Continuità**

FastFone si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne nei casi in cui sia necessario effettuare interventi di manutenzione tecnica che saranno comunicate con almeno 5 giorni di anticipo ove possibile. FastFone non potrà essere ritenuta colpevole in caso di danno o malfunzionamento legati a forza maggiore.

FastFone si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio causati ai Clienti, informando loro se possibile dei tempi di ripristino.

#### **1.3 Diritto di Scelta**

FastFone si impegna a rispettare, e ritiene prioritario il Diritto di Scelta del Cliente in materia di servizi. FastFone si impegna a produrre materiale il più esemplificativo possibile in modo da rendere facile il confronto con la concorrenza, ed a non porre nessun tipo di





vincolo all'eventuale passaggio di un Cliente ad altro Operatore presente sul territorio

#### *1.4 Partecipazione*

Ogni Cliente ha il diritto di proporre suggerimenti migliorativi dei servizi producendo materiale o documenti ed inviandolo via mail o via raccomandata presso l'indirizzo indicato nel paragrafo 8.

#### *1.5 Efficienza ed Efficacia*

FastFone persegue il miglioramento dei suoi servizi tramite l'adozione di procedure, tecnologie, e controlli che portano ad un continuo innalzarsi dei livelli di efficienza ed efficacia.

#### *1.6 Trasparenza*

FastFone adotta il principio di Trasparenza nella redazione di tutta la documentazione orientata al Cliente, partendo dalle Brochure o materiale informativo in genere, passando per il sito internet fino ad arrivare ai documenti necessari per la sottoscrizione dei Servizi.

## **2- IMPEGNI**

FastFone si impegna a :

- ☑ Attivare i servizi offerti nel rispetto delle tempistiche definite nel Contratto di Fornitura di Servizi di Telecomunicazioni o nel contratto consegnato e sottoscritto dal Cliente;
- ☑ Fornire un servizio telefonico di Supporto Clienti ( 010 8938120) disponibile 365 giorni all'anno, in orario 9-18 nei giorni feriali, con operatore, 24h/24h con servizio di segreteria telefonica e numero unico di reperibilità;
- ☑ Fornire informazioni commerciali telefonicamente tutti i giorni feriali in orario 9-13 e 14-18;
- ☑ Dare immediata comunicazioni nel caso di modifiche delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta;
- ☑ Fornire rapidamente risposte ai reclami;
- ☑ Inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento, su base di indicazioni ricevute dallo stesso, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza ( in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n.180/02/CONS);
- ☑ Fornire con diverse modalità la Carta dei Servizi e le condizioni contrattuali;
- ☑ Fornire tutte le informazioni commerciali e tecniche disponibili sui proprio servizi con cortesia, pazienza e chiarezza;
- ☑ Manutenere le apparecchiature fornite in comodato d'uso ai Clienti e sostituirle in caso di malfunzionamento o rottura, tranne che nei casi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo;
- ☑ Fornire la più completa collaborazione alle Autorità Pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;





### **3- I SERVIZI DI FASTFONE**

FastFone è un fornitore di Telecomunicazioni ed offre servizi di Telefonia fissa, Connettività, Servizi di hosting.

I canoni, costi di installazione se richiesti, e costi a consumo sono disponibili sul sito [www.FastFone.it](http://www.FastFone.it).

Servizi di Telefonia:

Carrier Selection ( CS);  
Carrier Pre Selection ( CPS);  
WLL;  
Numero Verde ( 800);  
Numero non geografico a tariffazione specifica ( 899);  
Numero Personale ( 178);  
Numero Unico ( 199);  
Centralini Virtuali;  
Telefonia VoIP.

Servizi di Connettività:

Broadband WLL  
CDN  
ADSL  
HPDSL  
HDSDL  
SHDSL  
Servizio di Hosting housing:  
Server Virtuali;  
Server dedicati;  
Gestione Posta elettronica;

Servizi vari:

Reti private virtuali ( V.P.N.)



#### **4- STANDARD DI QUALITÀ**

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CPS, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP e successivi emendamenti, FastFone monitora la qualità dei servizi erogati, e rende disponibili i risultati ai Clienti ed alla Autorità stessa sia sul proprio sito che sul sito della Autorità stessa.

FastFone adotta politiche di miglioramento continuo e definisce gli standard ed i parametri che sono richiesti dall'Autorità stessa.

Per quanto riguarda i servizi di Telefonia Vocale, gli indici presi in considerazione sono così suddivisi per

tipologia di servizio:

Servizi in modalità Diretta ( WLL o VoIP fornita su rete HPDSL)

- ☑ Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- ☑ Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso
- ☑ Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti
- ☑ Fatture contestate

☑ Accuratezza delle Fatturazioni

Servizi in modalità diretta su strutture di altri operatori (VoIP fornita su ADSL)

- ☑ Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- ☑ Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso
- ☑ Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti
- ☑ Fatture contestate

☑ Accuratezza delle Fatturazioni

Servizi in modalità indiretta ( CPS)

- ☑ Tempo di fornitura della CPS
- ☑ Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso
- ☑ Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Per quanto riguarda i servizi di Accesso Internet, gli indici presi in considerazione sono così suddivisi per

tipologia di servizio:

- ☑ Tempo di attivazione del servizio : separato per servizi BITSTREAM e Wireless
- ☑ Tasso di malfunzionamento: separato per servizi forniti su strutture proprie e servizi wholesale
- ☑ Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: separato per servizi forniti su strutture proprie e servizi wholesale
- ☑ Addebiti contestati

Poiché la proposta commerciale di FastFone prevede la fornitura di connessioni internet in modalità BITSTREAM (wholesale) e Wireless comprensive di linea telefonica aggiuntiva, le valutazioni di

molti dei parametri suindicati coincideranno tra di loro.

FastFone ha fissato gli standard e gli indicatori di qualità dei parametri in discussione nella maniera seguente:

- ☑ Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale ed attivazione del servizio o Per servizi in modalità diretta su struttura di altri operatori ( wholesale):
- ☑ Tempo massimo previsto: 60gg
- ☑ 45 gg solari nel 95% dei casi

- ☑ 80 gg solari nel 99% dei casi
  - o Per servizi in modalità diretta su propria infrastruttura ( HPDSL):
- ☑ Tempo massimo previsto: 30gg
- ☑ 25 gg solari nel 95% dei casi
- ☑ 40 gg solari nel 99% dei casi
  - o Per servizi telefonici indiretti in modalità CPS:
- ☑ Tempo massimo previsto: 20gg
- ☑ 10 gg solari nel 95% dei casi
- ☑ 20 gg solari nel 99% dei casi
- o
- ☑ Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso
  - o Per servizi forniti su infrastruttura di altri operatori ( wholesale): 2,5%
  - o Per servizi in modalità diretta su propria infrastruttura ( HPDSL): 2,0%
- ☑ Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti
  - o Per servizi in modalità diretta su struttura di altri operatori ( wholesale):
- ☑ 2 gg lavorativi nel 95% dei casi
- ☑ 4 gg solari nel 99% dei casi
  - o Per servizi in modalità diretta su propria infrastruttura (HPDSL):
- ☑ 2 gg lavorativi nel 95% dei casi
- ☑ 4 gg solari nel 99% dei casi
  - o Per servizi telefonici indiretti in modalità CPS:
- ☑ 1 gg lavorativi nel 95% dei casi
- ☑ 2 gg solari nel 99% dei casi
- ☑ Fatture contestate:0,8% sul totale fatture emesse
- ☑ Accuratezza delle Fatturazioni:0,5% sul totale fatture emesse

## **5- RAPPORTO CONTRATTUALE CON I CLIENTI**

5.1 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 5

del D. Lgs. 22 maggio 1999, n.185, il CLIENTE potrà recedere dandone comunicazione a FASTFONE mediante lettera raccomandata A.R. entro 10 (dieci) giorni dalla attivazione del Servizio, inviando, all'indirizzo di cui al successivo paragrafo 8 ("Come contattare FastFone "), apposita comunicazione a mezzo raccomandata A.R. ai sensi degli artt. 4 e segg. del medesimo decreto, fatto salvo il diritto di FASTFONE di addebitare, per effetto dell'art. 7, comma 2, del medesimo decreto, i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio e le relative tasse o imposte. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex e facsimile, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive. La

raccomandata può essere sostituita da email certificata avente valore di raccomandata a.r. ( P.E.C) all'indirizzo di posta certificata indicata nel paragrafo 8.

5.2 In base all'articolo 1, comma 3, della L.n. 40 del 02/04/2007 e in base all'integrazione con il capoverso 1-bis al punto 3 delle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di

vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4 della Legge 40/2007 sia l'utente che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art. 3 del D.L. n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta" sia l'utente non residenziale che non gode di sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limita a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente "forte" hanno diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata a FASTFONE con un preavviso di 30 gg. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione da parte di FASTFONE di tale comunicazione. Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito e il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del servizio.

Qualora il cliente receda dall'abbonamento nel corso del primo anno di durata contrattuale, sarà tenuto a pagare una somma stabilita sulla richiesta di attivazione del servizio, variabile in funzione del servizio acquistato a fronte dei costi sostenuti da FASTFONE per le prestazioni di disattivazione.

5.3 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo inviando comunicazione scritta a mezzo raccomandata o Posta Elettronica Certificata agli indirizzi indicati nel paragrafo 8.

L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata. FASTFONE esaminerà il reclamo ed invierà al Cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati mediante accredito sulla fattura successiva oppure, se richiesto espressamente, versati direttamente a quest'ultimo. Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da FASTFONE ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione di cui al successivo punto n. 5.4.

5.4 Per le controversie inerenti al presente Contratto varranno le condizioni, i criteri e le modalità per la soluzione non giudiziale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro la proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della L. 249/97. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione. Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, se non con il previo consenso scritto di FASTFONE.

5.5 Per qualsiasi controversia nascente o derivante dall'applicazione e/o interpretazione del contratto stipulato sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio dell'Utente, se ubicati nel territorio dello Stato, ai sensi dei D. Lgs. 50/92 e 185/99. Il presente contratto è soggetto esclusivamente alla legge italiana e come tale sarà interpretato ed eseguito. Per tutto quanto non espressamente dichiarato nel presente contratto si rinvia alle norme vigenti.

5.6 FastFone si impegna a trattare i dati personali di ciascun Cliente ed a garantire la riservatezza degli stessi ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 ( T.U. sulla tutela dei dati personali).

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per le finalità dei servizi informativi e di formazione degli elenchi pubblici cartacei o elettronici o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi. A tale scopo il Cliente può utilizzare i canali di comunicazione con FastFone di cui al paragrafo 8.

## **6- INDENNIZZI**

Nel caso di mancato rispetto degli standard suindicati per attivazione del servizio e risoluzione dei guasti, il Cliente ha la facoltà di richiedere un indennizzo pari a 1/720 del canone annuale dovuto per il servizio richiesto, che in ogni caso non può superare il massimo di 3,00€ IVA compresa per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui non sia previsto un canone mensile o annuale per il servizio ( servizio di Telefonia indiretto in modalità CPS) l'indennizzo è quantificato forfettariamente in 1,00€ iva compresa per ogni giorno di ritardo.

L'indennizzo verrà liquidato con accredito nella prima fattura dei servizi o, nel caso in cui non sia possibile, tramite bonifico bancario.

La richiesta dell'indennizzo è da inviarsi via fax o raccomandata a.r. agli indirizzi indicati nel paragrafo 8 entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto, contenente i dettagli della richiesta dell'indennizzo e le motivazioni.

## **7- FATTURAZIONE**

7.1 La fatturazione è effettuata su base bimestrale anticipata per i canoni, mensile e posticipata per i consumi. FastFone si riserva di emettere la fattura solo dopo il raggiungimento di un importo minimo dovuto.

7.2 La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, così come previsto dall'articolo 7 dell'allegato "A" alla delibera 179/03/CSP.

7.3 Il corrispettivo relativo ai Servizi acquistati è dovuto dal Cliente in base ai listini di volta in volta in vigore visibili all' URL <http://www.FastFone.it> o in base alle offerte commerciali ricevute dai funzionari commerciali o agenti di FASTFONE.

7.4 E' facoltà di FASTFONE modificare il listino prezzi. Le eventuali modifiche del listino prezzi in aumento saranno comunicate attraverso i mezzi di informazione, pubblicazione sul sito web, o in occasione dell'invio della prima fattura, o con separato avviso, o via telefax o via e-mail , presso il recapito di cui al successivo art. 17. La data di efficacia della variazione dovrà essere successiva di almeno 30 giorni a quella della comunicazione di FASTFONE. Qualora il CLIENTE non ritenga di accettare le modifiche comunicate, avrà facoltà di recedere dal rapporto mediante lettera raccomandata che dovrà essere spedita

(farà fede il timbro postale) almeno 15 (quindici) giorni prima della data di efficacia delle modifiche. Fino alla data di efficacia delle modifiche, il CLIENTE che ha comunicato la volontà di recedere è obbligato al pagamento dei consumi effettuati in conformità al listino prezzi in vigore.

7.5 Le fatture, se non è stata espressamente richiesta la spedizione per posta ordinaria al momento della

sottoscrizione, verranno inviate a mezzo posta elettronica.

7.6 Il pagamento dei corrispettivi avviene tramite Addebito diretto in Conto Corrente bancario o Carta di

Credito, bollettino postale o MAV. Nel caso in cui i pagamenti risultino insoluti FASTFONE avrà facoltà di

procedere alla limitazione e/o sospensione del Servizio fino al pagamento della relativa fattura ed alla conseguente reintegrazione del credito.

7.7 La limitazione e/o sospensione del Servizio di cui all'art. 7.6 è una mera facoltà di FASTFONE.

Pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non venga esercitata.



7.8 Il pagamento delle fatture emesse da FASTFONE dovrà essere effettuato alla scadenza esatta ed in caso di contestazione parziale, dovrà comunque essere pagata per almeno la parte residua. Il termine ultimo di pagamento, se non specificato diversamente, è di 30 gg. data fattura.

7.9 In caso di ritardo nei pagamenti, decorreranno a carico del Cliente gli interessi di mora calcolati nella misura prevista dal D. L.vo 9 Ottobre 2002 N. 231 oppure, qualora non applicabile, del tasso medio per i crediti personali ed altri finanziamenti alle famiglie effettuati da banche nel trimestre precedente, ai sensi della legge 108/96, aumentato nei limiti massimi consentiti nella normativa citata.

7.10 FASTFONE segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture e ciò equivarrà sempre alla costituzione in mora ex. art. 1219 c.c.

7.11 Indipendentemente da quanto previsto agli artt. 7.7 e 7.8 in caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, FASTFONE potrà sospendere l'erogazione dei Servizi; decorsi 15 giorni dalla sospensione e senza ricezione del pagamento, il contratto si risolverà ai sensi dell'art. 1456 c.c..

## **8- COME CONTATTARE FASTFONE**

8.1 FastFone è a disposizione dei Clienti 365gg/anno per segnalazioni di problemi tecnici: Telefonicamente allo 010 8938120 (giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00);

Via mail a [helpdesk@FastFone.it](mailto:helpdesk@FastFone.it);

Ogni segnalazione viene presa in considerazione e verificata nel più breve tempo possibile.

8.2 FastFone è a disposizione dei Clienti per fornire informazioni commerciali:

Telefonicamente allo 0183 7481 (giorni feriali dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00);

Via mail a [info@FastFone.it](mailto:info@FastFone.it);

8.2 Per reclami, richieste di indennizzo o per richieste di variazione o cancellazione dei dati personali, il

Cliente potrà inviare comunicazione scritta a mezzo raccomandata, email, Posta Elettronica Certificata o fax

ai seguenti recapiti:

FastFone S.r.l. – Sede Legale, via Beccaria 2/E 12084 (CN) Uffici, Via Smirne 3/2, 16129 Genova

Mail: [amministrazione@fastfone.it](mailto:amministrazione@fastfone.it)

Mail: P.E.C. [amministrazione@pec.fastfone.it](mailto:amministrazione@pec.fastfone.it)

Fax 0108934819

## **8- DISPONIBILITÀ CARTA DEI SERVIZI**

La presente carta dei servizi è disponibile sul sito internet [www.fastfone.it](http://www.fastfone.it), o in forma cartacea direttamente

presso la sede sita in via Smirne 3/2, 16129 Genova.

La data di ultima revisione della stessa è Ottobre 2011.

