

A cosa serve il modulo

Questo modulo deve essere utilizzato quando vuoi presentare reclamo formale perchè ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni. Dopo averlo compilato in ogni parte puoi inviarlo tramite Raccomandata A/R da inviare a Fastweb S.p.A, Casella postale 126 – 20092 Cinisello Balsamo (MI) o pec all'indirizzo fastweb@pec.fastweb.it

Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare la tua richiesta, effettueremo una verifica sulla fondatezza di quanto segnalato e riceverai l'esito della valutazione entro **45 giorni** all'indirizzo e-mail preferito. In caso di accoglimento del reclamo effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere la segnalazione e provvederemo eventualmente al riconoscimento di indennizzi e/o importi non dovuti. In caso di rigetto del reclamo ti forniremo le motivazioni.

Modalità di compilazione

Tutti i campi del modulo sono obbligatori. È importante indicare i dati anagrafici e del contratto nonché la tipologia di servizio su cui si effettua la contestazione e la motivazione del reclamo scegliendola tra quelle indicate nella sezione 3 o, qualora non presente, indicandone una nella sezione Altro con breve descrizione, allegando ogni documento utile a supporto della contestazione.

Trattamento dei dati e Privacy

Ti informiamo che i dati personali da te comunicati nel presente modulo saranno trattati unicamente per la gestione del reclamo.
Per maggiori info leggi [l'informativa privacy](#) completa consultabile sul sito [Fastweb_informazioni](#) per i consumatori_Privacy.

SEZIONE 1 - ANAGRAFICA TITOLARE CONTRATTO

Cognome Nome

Codice Fiscale [.....]

Indirizzo di Sede contratto..... CAP [.....] Prov. [.....]

E-mail di riferimento @

(Inserisci il recapito solo se diverso da quello comunicato a Fastweb)

Recapito Mobile (Inserisci il recapito solo se diverso da quello comunicato a Fastweb)

SEZIONE 1A - DATI ANAGRAFICI DELLA PERSONA DELEGATA (Amministrazione di sostegno; disabilità)

Allegare documentazione del provvedimento di nomina/delega**)

Cognome Nome

Codice Fiscale [.....]

E-mail di riferimento @

Recapito Mobile

SEZIONE 2 - UTENZA/CONTRATTO

CODICE CLIENTE* [.....] *puoi trovarlo nella prima pagina della fattura e in MyFastweb sezione "il mio profilo"

Servizio Contestato: Fisso Mobile Fisso&Mobile

(Indicare con un flag se il servizio per il quale si sta presentando reclamo riguarda la componente fissa o mobile o entrambe)

SEZIONE 3 - OGGETTO DEL RECLAMO (Selezionare il motivo della contestazione)

AMBITO TECNICO

- Disservizio tecnico voce/dati

- Problemi di passaggio/
Portabilità numero mobile/fisso

- Perdita del numero fisso/mobile

- Mancato/ritardato trasloco linea

- Mancato/ritardato cambio tecnologia

- Omessa o Ritardata Attivazione

- Ritardo/mancata consegna modem

- Ritardo/mancata consegna Sim/terminale

AMBITO ASSISTENZA CLIENTI

- Mancata Risposta a Reclamo

- Problemi di assistenza Customer Care

AMBITO FATTURA/PAGAMENTI

- Errata Fatturazione (importi per abbonamento/
consumi/altri costi non dovuti)

- Omessa o errata pubblicazione elenchi telefonici

- Mancato rimborso/sollecito rimborso

- Addebito per intervento tecnico a pagamento

- Addebito penale per mancata
restituzione apparati

- Sospensione servizi o disattivazione errata

- Ritardo nella chiusura del contratto

- Fatturazione successiva alla disattivazione/
costi di disattivazione

- Addebito consumi errati (extra plafond)

AMBITO OFFERTA/VARIAZIONI

- Mancato/ritardato subentro nel contratto

- Attivazione servizi non richiesti fisso/mobile

- Mancato/Errato Inserimento
Opzioni-Piani-Promozioni

- Modifica condizioni generali di contratto

ALTRO

Descrivi il motivo del reclamo se non presente nell'elenco di cui sopra

Descrizione del reclamo e informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

****Allegati a supporto della contestazione**

1. Es. Documento di identità dell'eventuale delegato se è stata compilata la Sezione 1 A
2. Es. Documenti utili a supporto della contestazione

Luogo, Data

Firma autografa **X**