

# **CODICE DI CONDOTTA E CARTA DELLE GARANZIE DEI CLIENTI PRIVATI E BUSINESS**

(di seguito definita “Carta” o “Carta dei Servizi”)



**WINDTRE**

## **PARTE PRIMA**

- Art. 1 Definizioni
- Art. 2 Che cosa è questa Carta
- Art. 3 A chi si applica
- Art. 4 I nostri principi
- Art. 5 Assistenza
- Art. 6 Servizi chiari e sempre aggiornati
- Art. 7 Servizi in caso di emergenza

## **PARTE SECONDA**

### **La qualità secondo noi**

- Art. 8 Attivazione del Servizio
- Art. 9 Irregolare funzionamento dei Servizi Base
- Art. 10 Addebiti e reclami
- Art. 11 Fatturazione e pagamento
- Art. 12 Documentazione del traffico
- Art. 13 Riservatezza delle fatturazioni
- Art. 14 Le risposte alle domande dei Clienti
- Art. 15 Garanzie di qualità
- Art. 16 Informazioni ai Clienti
- Art. 17 Uso razionale ed educazione al consumo
- Art. 18 Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del Cliente
- Art. 19 Trattamento del credito residuo per carte prepagate
- Art. 20 Mancato pagamento e frodi

## **PARTE TERZA**

### **La tutela**

- Art. 21 In caso di controversie
- Art. 22 Trattamento dati personali
- Art. 23 Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni
- Art. 24 La proprietà intellettuale e industriale
- Art. 25 Procedure di reclamo
- Art. 26 Indennizzi
- Art. 27 Vigilanza
- Art. 28 I diritti di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS
- Art. 29 Il commercio elettronico e pagamenti elettronici
- Art. 30 Agevolazioni per particolari categorie di Clienti
- Art. 31 Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione
- Art. 32 I nostri principi in pillole

## **ALLEGATO 1:**

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 254/04/CSP, 154/12/CONS e n.104/05/CSP adottati da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS

## PARTE PRIMA

### Art. 1 - Definizioni

Agli effetti della presente Carta dei Servizi, in conformità e nel rispetto delle Delibere n. 78/02/CONS, n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 104/05/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS, n. 580/15/CONS, n. 252/16/CONS, n. 203/18/CONS, n. 347/18/CONS, n. 292/18/CONS, 125/19/CONS, nonché del Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi Premium ("CASP 4.0") approvato con Delibera n. 108/19/CONS e n. 366/19/CONS, del Codice di Autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche per fini benefici di utilità sociale, del Codice di Condotta per la fornitura del servizio di messaggistica aziendale tramite indicatori alfanumerici alias e del Codice di Autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche in favore dei partiti politici, si definiscono:

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, *brand* commerciali di Wind Tre S.p.A., per l'offerta di Servizi di comunicazioni elettroniche al Cliente Consumer, Partita IVA & Professionisti (di seguito Professional) e Business.

Quanto previsto dalla presente Carta come riferito a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS implica un impegno di Wind Tre S.p.A., Società con sede legale a Rho (Milano), in Largo Metropolitana 5, autorizzata ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) all'erogazione dei servizi di comunicazioni mobili e personali e di servizi su rete fissa; Wind Tre S.p.A. adotta il presente documento denominato Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela nella erogazione dei servizi e prestazioni attuate con i due brand sopra menzionati. Questa Carta si applica a ogni tecnologia offerta dall'operatore, sino a modifica espressa.

#### SERVIZI:

1. Servizi Base: Servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard. I Servizi Base sono il Servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS), e il Servizio dati (navigazione internet).
2. Servizi di Trasporto: Servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare Servizi dati a commutazione di circuito e Servizi dati a commutazione di pacchetto, tra i quali il Multimedia Messaging Service.
3. Servizi Supplementari o Accessori: Servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto in quanto non possono essere offerti indipendentemente da essi. Un Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: la presentazione dell'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il Servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, Cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti od uscenti. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito web [www.windtre.it](http://www.windtre.it) e [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), nonché presso i punti vendita autorizzati. Sono Servizi supplementari anche le chiamate o SMS verso numerazioni a sovrapprezzo, ovvero gli acquisti di beni digitali, quali ticketing per trasporti locali, parcheggi, o contenuti digitali reperiti su rete internet.
4. Servizio Fisso: Servizio di comunicazione su rete fissa in fibra ottica (F), in fibra misto rame o fibra misto radio (FR) e in solo rame (R) che comprende servizi di telefonia vocale di rete fissa e/o servizi di accesso ad Internet su protocolli standard.

#### CLIENTE

La persona fisica, giuridica o ditta individuale che materialmente utilizza i Servizi.

#### FORNITORI

Le società o le persone fisiche diverse da Wind Tre S.p.A. che offrono Servizi, contenuti e applicazioni tra i quali rientrano anche i titolari di numerazioni per l'offerta di servizi da parte di fornitori di contenuti.

#### PORTABILITÀ DEL NUMERO

Servizio che consente ad un Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile o fisso, continuando a mantenere lo stesso numero di telefono.

### Art. 2 - Che cosa è questa Carta

Questa Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nelle Delibere richiamate nel predetto Art. 1- Definizioni, esprime la volontà di Wind Tre S.p.A. attraverso l'offerta WINDTRE e WINDTRE BUSINESS di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico, degli interessi sociali e della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un Servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo. Questa Carta è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti ed è vincolante per WINDTRE e WINDTRE BUSINESS.

### Art. 3 - A chi si applica

Questa Carta regola i rapporti di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS con i propri Clienti, disciplinando gli obblighi di Wind Tre S.p.A., quelli dei Fornitori dei Servizi che vi abbiano aderito e quelli dei fruitori degli stessi.

#### I FORNITORI

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a proporre ai Fornitori il rispetto delle disposizioni della presente Carta nei singoli accordi sottoscritti e chiedono ai propri Fornitori che si impegnino a non consentire a terzi estranei di modificare autonomamente i contenuti dei Servizi offerti. In caso contrario, i Fornitori saranno ritenuti responsabili quando tale modifica determini un utilizzo pregiudizievole o illegale della rete di Wind Tre S.p.A. o dei Servizi che su questa transitano. I Fornitori sono informati sulle responsabilità civili e penali che si assumono a seguito di informazioni mendaci o atti illeciti compiuti avvalendosi, direttamente o indirettamente, dei Servizi.

#### I CLIENTI

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS invitano i propri Clienti a partecipare alle attività di controllo e di vigilanza sul rispetto di quanto stabilito da questa Carta, segnalando fatti o situazioni che non ne rispettano i principi. A tal fine, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a diffondere la conoscenza di questa Carta e a trattare gli argomenti in essa contenuti in modo chiaro, corretto e sintetico, perché sia un reale strumento di tutela dei Clienti. Una copia di questo documento è disponibile presso i punti vendita di WINDTRE ed è consultabile sul sito Internet ([www.windtre.it](http://www.windtre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it)).

## Art. 4 - I nostri Principi

### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nel fornire i propri Servizi di telecomunicazione WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano in modo particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS assicurano la realizzazione dei presenti principi, attraverso un trattamento adeguatamente diverso per situazioni tra loro diverse, facendo riferimento a criteri oggettivi.

### TUTELA DELLA DIGNITÀ UMANA, DEI MINORI E DELL'ORDINE PUBBLICO E DEGLI INTERESSI DELLA COLLETTIVITÀ

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS rispettano la dignità umana, rifiutando ogni forma di discriminazione riferita all'origine, all'appartenenza etnica, sociale, religiosa, sessuale, alle condizioni personali o alle idee professate. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS tutelano i minori, adottando misure specifiche per proteggerli da contenuti pregiudizievole. A tal fine WINDTRE e WINDTRE BUSINESS partecipano a numerose iniziative volte ad autoregolare l'offerta dei Servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori, i cui documenti di riferimento sono disponibili sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it).

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, applicano il blocco di default - c.d. barring - dei servizi VAS, ossia a sovrapprezzo (con l'eccezione dei servizi Carrier Billing, di SMS bancari, di mobile ticketing - ad esempio di biglietti per trasporto pubblico, parcheggi, ecc.- del televoto, dei *charity* SMS su numerazione 455 e di donazione ai Partiti) su tutte le utenze mobili. WINDTRE applica detta misura alle attivazioni di nuove utenze mobili a decorrere dal 18 ottobre 2020. Lo sblocco è sempre ottenibile, in modalità gratuita, tramite richiesta al Call Center.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano ad eliminare, appena ed ove ne vengano a conoscenza, contenuti e Servizi di carattere inequivocabilmente illecito, ferma restando in via di principio la loro impossibilità a conoscere autonomamente detti contenuti.

### CONTINUITÀ

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS offrono un Servizio di comunicazioni elettroniche operativo tutto l'anno, 24 ore su 24. Nel caso di interruzione o di irregolare funzionamento, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS adotteranno i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di tali disfunzioni in modo da arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ferma restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore secondo quanto indicato all'art. 9.

### PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere inoltrate al centro di Assistenza Clienti, contattabile ai numeri 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, 139/1928 per i clienti con attive offerte Business.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS acquisiscono periodicamente le valutazioni dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegnano, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

In tale ambito, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS espletano una funzione attiva di controllo e verifica sulle piattaforme impiegate nella gestione di tutto il ciclo di vita dei propri Servizi. Tali controlli, costantemente aggiornati, impiegano la massima diligenza nell'applicazione di efficaci misure anti-hacking e di prevenzione di qualsiasi forma di malpractice, in linea con la naturale evoluzione tecnologica del mercato di riferimento.

### DIRITTO DI SCELTA

I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, senza alcuna restrizione nel diritto di recesso dal rapporto contrattuale, che non sia disciplinata in modo preventivo ed espresso aderendo ai principi regolamentari vigenti.

Il diritto di recesso può essere esercitato con modalità semplici ed accessibili, analoghe a quelle utilizzate per l'attivazione. Per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, per telefono al 159, per via telematica, presso i punti vendita (lista dei punti vendita abilitati presente su [www.windtre.it](http://www.windtre.it)), con PEC o con raccomandata contenente l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'intestatario dell'utenza da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono dell'utenza medesima e firma.

Per i clienti con attive offerte Business, il diritto di recesso può essere esercitato per telefono al 139/1928, per via telematica, con PEC o con raccomandata contenente l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale/ragione sociale e partita Iva se cliente business) dell'intestatario/legale rappresentante/delegato dell'utenza da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono dell'utenza medesima e firma.

Per puntuali dettagli, si rimanda alle Condizioni Generali di Contratto.

### TRASPARENZA DEI PREZZI

Informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche, sono offerte da WINDTRE o WINDTRE BUSINESS che, nel rispetto della Delibera 252/16/CONS, pubblicano sul proprio sito la pagina di trasparenza tariffaria per assicurare la comparabilità delle offerte. Sul sito web [www.confrontaofferte.agcom.it](http://www.confrontaofferte.agcom.it), inoltre, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rende disponibile un proprio motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso ad Internet degli operatori di comunicazione elettronica. I Clienti possono in ogni momento controllare il livello di spesa raggiunto: a) direttamente dal proprio Terminale accedendo gratuitamente alla sezione dal portale mobile, compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati; b) accedendo, previa autenticazione, alle pagine dedicate della sezione Area clienti sul sito web [www.windtre.it](http://www.windtre.it) e [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati; c) contattando il Customer Care al numero, 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 139/1928 per i clienti con attive offerte Business; d) nel caso di utenti con carta prepagata, telefonando al 159, per l'accesso ad un Servizio vocale automatizzato, o inviando un SMS al 4155, con aggiornamento del traffico effettuato e ricevuto alla mezzanotte del giorno precedente. Nel caso di abbonamento il servizio è offerto telefonando al 159, e per le aziende telefonando al 4039.

## Art. 5 - Assistenza

I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: attraverso chiamata voce ai numeri, 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 139/1928 per i clienti con attive offerte Business, web self care dall'Area clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) per i clienti con attive offerte Consumer e Professional e [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it) per i clienti con attive offerte Business, tramite le apposite App WINDTRE per i clienti con attive offerte Consumer o WINDTRE BUSINESS per i clienti con attive offerte Business per smartphone. La chiamata al servizio di Customer Care è gratuita per tutti, Clienti e non. Secondo la vigente regolamentazione, salvo le chiamate dall'estero, anche l'accesso da altra rete è gratuito. In caso di accesso da altre reti alle numerazioni citate l'obbligo di offerta del servizio gratuito è in capo all'operatore di accesso.

I Clienti Consumer e Professional che desiderino parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata possono contattare il 159. I Clienti Business potranno contattare il 139 dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 22:00, la domenica e i festivi dalle ore 10:00 alle ore 18:00 e il 1928 dal lunedì alla domenica dalle ore h 08:00 alle 20:00 e, per assistenza tecnica, dalle 20:00 alle 08:00.

Dall'Area Clienti è possibile inviare richieste di informazioni e supporto o formulare un reclamo.

## Art. 6 - Servizi chiari e sempre aggiornati

Tutti i Servizi basati su informazioni, dati o fatti suscettibili di subire variazioni nel tempo, conterranno l'indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento oppure di quanto tempo è trascorso dall'ultimo aggiornamento. I servizi preattivati al momento dell'attivazione della SIM sono segnalati al Cliente sia nelle brochure commerciali che in un'apposita sezione del sito web.

## Art. 7 - Servizi in caso di emergenza

### SERVIZIO IT-ALERT

Ai sensi dell'Art. 28 del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, convertito con legge 14 giugno 2019, n. 55, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS garantiranno ai propri Clienti la fruizione del "servizio IT-alert" inteso come sistema di allarme pubblico che trasmette, ai terminali presenti in una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle, dei Messaggi IT-alert riguardanti gli scenari di rischio, l'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio e le misure di autoprotezione. Il "messaggio IT-alert" è definito come messaggio inviato, attraverso un Servizio di Cell Broadcast Service, dalle componenti del Servizio nazionale della Protezione Civile.

### FORNITURA DI INFORMAZIONI D'EMERGENZA NELLE AREE GEOGRAFICHE NAZIONALI

Visto l'interesse del Dipartimento della Protezione Civile (DPC) di ricorrere all'utilizzo del servizio di messaggistica in caso di emergenza e necessità nelle aree colpite da emergenze nazionali, e al fine di agevolare il lavoro del DPC con servizi di pubblica utilità fruibili nelle situazioni di emergenza, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS garantiscono ai propri Clienti la fruizione del servizio di FORNITURA DI INFORMAZIONI D'EMERGENZA NELLE AREE GEOGRAFICHE NAZIONALI inteso come il servizio di invio, sul territorio nazionale, in presenza di situazioni di emergenza, di SMS verso gli utenti che si trovano nell'area di crisi. Il servizio è reso da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS a fronte di una comunicazione del DPC relativa a situazioni di emergenza. Il DPC, sotto la propria responsabilità, definisce il messaggio e i destinatari delle comunicazioni per i Clienti, diffuse attraverso brevi messaggi di testo (SMS).

### SERVIZIO DI INVIO DI MESSAGGI AI CITTADINI ITALIANI ALL'ESTERO PER I CASI DI EMERGENZA

In considerazione dell'interesse generale di ricorrere all'utilizzo del servizio di messaggistica per meglio fronteggiare le diverse situazioni di crisi all'estero e al fine di agevolare il lavoro dell'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri con servizi di pubblica utilità fruibili nelle situazioni di emergenza, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS garantiscono ai propri Clienti la fruizione del "SERVIZIO DI INVIO DI MESSAGGI AI CITTADINI ITALIANI ALL'ESTERO PER I CASI DI EMERGENZA" inteso come il servizio di invio delle comunicazioni (SMS) riguardanti le situazioni di emergenza, e le comunicazioni informative, nel caso di particolari eventi che possono vedere la partecipazione di un consistente numero di italiani all'estero. L'Unità di Crisi, sotto la propria responsabilità, definisce il messaggio e i destinatari delle comunicazioni per Clienti e Utenti che abbiano attivato schede telefoniche sul territorio nazionale, utilizzatori del servizio telefonico mobile all'estero, tramite il servizio di roaming internazionale, che si trovano in aree di crisi.

## PARTE SECONDA

### La qualità secondo WINDTRE e WINDTRE BUSINESS

#### Art. 8 - Attivazione del Servizio

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano ad attivare, per i Clienti, il Servizio voce mobile e i relativi Servizi Base entro le 24 ore successive all'accettazione della proposta di abbonamento da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS o alla consegna della SIM.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza è imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.

#### Art. 9 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sono obbligate ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di loro competenza eventuali guasti del terminale/modem, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 24 ore di anticipo mediante uno dei seguenti mezzi di comunicazione: annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul terminale mobile o comunicazioni telematiche. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

#### Art. 10 - Addebiti e reclami

I Clienti con attive offerte Consumer e Professional hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 159), accedendo all'Area Clienti di WINDTRE (area riservata ai Clienti registrati) o attraverso APP WINDTRE, lettera raccomandata A/R all'indirizzo CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 Milano (MI) o tramite PEC all'indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.

I Clienti Business hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 139/1928, accedendo all'Area Clienti di WINDTRE BUSINESS o attraverso APP "WINDTRE BUSINESS" (area riservata ai Clienti registrati), o lettere raccomandate A/R a Wind Tre S.p.A. Servizio Clienti 1928 Casella Postale n. 14155, Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano o Wind Tre S.p.A. Casella postale 133 00173 Roma Cinecittà e/o agli indirizzi PEC CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it o servizioclienti139@pec.windtre.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.

In tali casi, se il Cliente reclama entro la data di scadenza della fattura, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si riservano la possibilità di sospendere per la sola quota parte contesta il pagamento in attesa della verifica circa la fondatezza del reclamo. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS comunicheranno al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. Ove non abbia già provveduto, il Cliente dovrà pagare la fattura entro 10 giorni dalla ricezione della chiusura negativa del reclamo. Entro tale intervallo, verrà addebitato al Cliente, nella misura indicata dalle Condizioni Generali di Contratto, quanto dovuto a titolo di indennità di mora per ritardato pagamento e verranno avviate le normali procedure di recupero crediti. Dopo la scadenza della fattura il Cliente sarà tenuto a pagare il relativo importo per intero, fermo restando che potrà reclamare comunque entro i predetti 45 giorni dalla data di emissione della stessa. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui WINDTRE e WINDTRE BUSINESS non rispettassero i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Con riguardo al servizio di telefonia fissa, i Clienti con offerta Consumer e Professional, hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per telefono al servizio assistenza 159, per iscritto con lettera raccomandata A/R all'indirizzo CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 Milano (MI) e tramite PEC all'indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.

Sempre con riguardo al servizio di telefonia fissa, i Clienti con attive offerte Business hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per telefono al servizio assistenza 139/1928, per iscritto con lettere raccomandate A/R a Wind Tre S.p.A. Servizio Clienti 1928 Casella Postale n. 14155, Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano o a Wind Tre S.p.A. Casella postale 133 00173 Roma Cinecittà e/o agli indirizzi PEC CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it o servizioclienti139@pec.windtre.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.

In tali casi, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sospendono l'applicazione dell'indennità di mora fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora per ritardato pagamento a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto telefonico. Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata tramite la lettera di definizione del reclamo. Ciò trova applicazione anche nel caso in cui il cliente abbia presentato alle competenti Autorità una denuncia di frode avente per oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete con l'indicazione del traffico fraudolento indicato in modo specifico. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora per ritardato pagamento sarà addebitato sul successivo Conto telefonico nella misura indicata dalle Condizioni Generali di Contratto. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS informeranno il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS provvederanno alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto telefonico.

### Art. 11 - Fatturazione e pagamento

Il conto telefonico emesso costituisce fattura e non avrà validità ai fini fiscali. La Fattura Elettronica fiscalmente valida sarà inviata al CID o all'indirizzo PEC comunicato. In assenza o in caso di mancato recapito tramite questi due canali, il Cliente potrà prendere visione della fattura originale direttamente nell'area Web dell'Agenzia delle Entrate.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS lo invieranno al Cliente prima della scadenza dei pagamenti e, comunque, il Cliente l'avrà a disposizione almeno 7 (sette) giorni prima della scadenza medesima, salvo disguidi postali per l'invio cartaceo, di cui WINDTRE o WINDTRE BUSINESS non è responsabile. Per i Clienti con attive offerte Consumer e Professional, la cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni relative ai servizi, l'addebito del relativo costo e la fatturazione sono su base mensile, con canoni anticipati.

Per il mercato business, la cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni, la fatturazione nonché l'addebito del relativo costo può essere mensile o bimestrale, anticipato o posticipato, in base all'offerta sottoscritta.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS mettono a disposizione del Cliente, che lo richieda, il conto telefonico protetto da user id e password. Il Cliente può pagare con addebito diretto sul conto corrente bancario/postale, addebito su carta di credito e, laddove consentito, bollettino postale.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS mettono a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito del conto telefonico tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WINDTRE e WINDTRE BUSINESS da qualsiasi responsabilità. Qualora il Cliente chieda che il conto telefonico venga spedito in formato cartaceo, anziché inviato via telematica, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS addebiteranno al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si riservano di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo tecnologico e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o Servizi. Il pagamento, entro i termini di scadenza, attraverso le modalità indicate sul sito di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS non imputeranno al Cliente eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento. Il Cliente ha diritto di modificare la modalità di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte. In caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS applicheranno un importo a titolo di indennità di mora, sul successivo Conto telefonico, come definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

### Art. 12 - Documentazione del traffico

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS forniranno, su richiesta del Cliente (nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 e, laddove non incompatibile, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004 e parzialmente abrogato e modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101) la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche nella sua versione di base con le ultime cifre asteriscate. Tale documentazione conterrà: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo della chiamata, località, durata, costo del collegamento. Il Cliente potrà inoltre richiedere una documentazione più dettagliata rispetto a quella nella versione di base. Tale Servizio sarà disponibile dalla prima fattura utile successiva alla richiesta, subordinatamente alla disponibilità tecnica.

### Art. 13 - Riservatezza delle fatturazioni

Il Cliente abbonato riceverà una fattura contenente i dati di spesa aggregati, cioè le voci riguardanti canoni e costi di traffico voce e dati. Il dettaglio del traffico sarà fornito solo ed esclusivamente nel caso venga esplicitamente richiesto. I dati di spesa e/o i dettagli di utilizzo sono comunque disponibili a tutti i Clienti, con contratto pre o post-pagato, direttamente dal proprio terminale accedendo gratuitamente previa autenticazione alla specifica sezione del APP mobile di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS o accedendo, sempre previa autenticazione, alle pagine dedicate della sezione dell'area clienti di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati.

Il dettaglio del traffico effettuato dal Cliente (con contratto pre o post-pagato) sarà fornito, con numero chiamato oscurato nelle ultime tre cifre. In caso di richiesta di accesso (ex art. 15 e ss del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679) saranno forniti al Cliente con contratto pre o post-pagato i dati in chiaro del traffico effettuato, relativamente agli ultimi 6 mesi come previsto dalla normativa vigente.

### Art. 14 - Le risposte alle domande dei Clienti

In quanto operatore multimediale, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS manterranno i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica e APP WINDTRE per i clienti Consumer e comunicazioni via mail o PEC per i clienti Business.

## Art. 15 - Garanzie di qualità

Per posizionarsi sul mercato come operatore eccellente, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS intendono offrire ai Clienti elevati standard di qualità. Per "qualità" si intende il grado in cui l'insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa determinati parametri prefissati. Wind Tre S.p.A., attraverso i brand WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, adotta gli indicatori di qualità del servizio mobile di cui alla Delibera n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS e n. 580/15/CONS di seguito riportati:

- Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 Delibera n.154/12/CONS).
- Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 Delibera n.154/12/CONS).
- Reclami sugli addebiti (Allegato 3 Delibera n. 154/12/CONS).
- Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 Delibera n. 154/12/CONS).
- Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 Delibera n.154/12/CONS).
- Accessibilità al Servizio voce (Allegato 6 Delibera n. 154/12/CONS).
- Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 Delibera n.154/12/CONS).
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 Delibera n. 154/12/CONS).
- Tempo di consegna del SMS al primo tentativo (Allegato 9 Delibera n. 154/12/CONS).

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si riservano di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS fissano entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima. In aggiunta agli indicatori fissati dalla Delibera n. 154/12/CONS e 125/19/CONS, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS adottano i seguenti ulteriori parametri di qualità:

- l'osservanza dei tempi di attivazione del Servizio, come indicato nell'art. 8 della presente Carta;
- un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati all'art. 9 della presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
- un'attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati (cfr. artt. 10 e 25), e la comunicazione del loro esito entro 45 giorni;

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS comunicano un resoconto sui risultati delle misure di qualità raggiunte secondo le modalità fissate dalle Delibere n.154/12/CONS e 125/19/CONS, in sintesi:

- WINDTRE e WINDTRE BUSINESS inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti nonché annualmente la relazione di cui all'art.10 della Delibera 179/03/CSP, provvedendo contestualmente alla sua pubblicazione sul sito web e alla comunicazione all'Autorità dell'indirizzo della relativa pagina ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne è avvenuta la pubblicazione
- WINDTRE e WINDTRE BUSINESS pubblicano nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali e comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
- WINDTRE e WINDTRE BUSINESS inviano all'Autorità le informazioni relative alle prestazioni di base offerte agli utenti finali con i Servizi di comunicazioni mobili e personali, curandone gli eventuali aggiornamenti;
- WINDTRE e WINDTRE BUSINESS comunicano agli abbonati nella prima fatturazione utile, ove prevista, anche ricorrendo a strumenti digitali gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali ed i risultati raggiunti.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS informano, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con la capacità trasmissiva del Servizio radiomobile, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti. In questi casi WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, fermo restando il mantenimento del costo e delle caratteristiche dell'offerta del Cliente nonché quanto previsto nel prosieguo del presente Art. 15, si riservano anche la possibilità di abilitare il Cliente all'utilizzo del servizio con altra tecnologia di rete.

Si impegnano inoltre ad adottare le soluzioni disponibili per risolvere tempestivamente gli inconvenienti e ad avvisare in anticipo, nei casi in cui questi riguardino servizi di base ed aree estese della rete, i Clienti interessati.

La rete di Wind Tre S.p.A. è stata realizzata con l'obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l'accesso ai Servizi. Sul sito Internet è riportata apposita informativa riguardo ai casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete. Anche nei casi di qualità di connessione inferiore agli standard, il Cliente viene avvertito automaticamente dal sistema e messo nelle condizioni di scegliere opzioni alternative, e in particolare ha la facoltà di attivare o meno il collegamento.

Con l'introduzione di nuovi servizi di tipo "specializzato" (Specialized Services), in particolare con l'avvento delle nuove funzionalità messe a disposizione dal 5G, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS potranno assegnare, ai Clienti sottoscrittori di tali servizi, parametri tecnici atti a consentire un livello di qualità del servizio o di priorità dello stesso differenziato rispetto al resto degli utenti e finalizzato all'erogazione del servizio "specializzato" sottoscritto.

Con riguardo agli standard di qualità relativi al servizio fisso, si rinvia ai parametri stabiliti alle Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si riservano di applicare tutte le misure previste dalla regolamentazione UE n. 2015/2120 a tutela dell'utilizzo dei servizi di roaming a condizioni domestiche limitatamente a viaggi occasionali all'interno dell'Unione. Dettagli sui limiti relativi all'offerta a disposizione del cliente disponibili nell'apposita sezione del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) per i clienti Consumer e Professional, [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it) per i clienti Business. Tutte le misure introdotte al fine di prevenire l'utilizzo abusivo o anomalo dei servizi di roaming al dettaglio regolamentati saranno previste ed adottate secondo i criteri e le modalità previste dalla regolamentazione vigente.

## Art. 16 - Informazioni ai Clienti

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS assicurano la gratuità dei contatti con il Customer Care per tutti, Clienti e non (ad esclusione delle chiamate dall'estero). Secondo la vigente regolamentazione, anche l'accesso da altra rete è gratuito, ad esclusione delle chiamate dall'estero. In ogni caso la modalità di applicazione dipende dall'operatore di accesso utilizzato dal cliente.

Servizi di assistenza avanzata saranno eventualmente forniti ai Clienti, previa esplicita indicazione del costo, secondo le previsioni tariffarie loro proprie ed in linea con la normativa vigente. I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo,



delle notizie riguardanti:

1. il presente documento e le sue modifiche tramite pubblicazione sul sitoweb
2. le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione in conformità a quanto previsto dall'art.70.4 del D.Lgs.259/03;
3. le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
4. gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;
5. ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

#### **Art. 17 - Uso razionale ed educazione al consumo**

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS promuovono un uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Per questo lanceranno campagne d'informazione destinate ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei Servizi e a educare ad un loro corretto utilizzo.

#### **Art. 18 - Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del Cliente**

La durata della carta prepagata Consumer e Professional è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. La durata della carta prepagata Business è di 24 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultima ricarica.

Trascorso detto periodo, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS procederanno con la disattivazione della SIM, previa comunicazione, con diritto alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS di nuova attivazione presente sulla medesima anagrafica.

#### **Art. 19 - Trattamento del credito residuo per carte prepagate**

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi di telecomunicazioni di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, disponibili e consultabili sul sito Internet [www.windtre.it](http://www.windtre.it) per i clienti Consumer e Professional, [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it) per i clienti Business.

In caso di disattivazione della SIM per mancata ricarica, il "Credito Residuo" oggetto di restituzione va inteso come il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo. In tutti i casi di recesso o disattivazione della SIM prepagata, a richiesta del Cliente il Credito Residuo:

- potrà essere trasferito su altra SIM ricaricabile di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS e disponibile sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it);
- o in alternativa, potrà essere restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS e disponibile sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it);
- o in alternativa, in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 1,60 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile.

#### **Art. 20 - Mancato pagamento e frodi**

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS richiedono il pagamento delle fatture ai propri Clienti entro la data di scadenza delle stesse. Procedure automatiche informeranno il Cliente dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento e delle azioni che WINDTRE e WINDTRE BUSINESS intendono intraprendere per recuperare il credito. Tali iniziative saranno proporzionali all'ammontare del debito e al periodo di ritardo del pagamento. Esse comprendono la sospensione e la successiva disattivazione del Servizio e saranno sempre tempestivamente comunicate al Cliente. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sono dotate di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale. In ogni caso WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un Cliente compiuta tramite i Servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto alla Società. Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il Cliente sarà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti.

Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, l'utente dovesse comunque verificare di essere titolare di un'utenza, consapevole di non averne mai richiesta l'attivazione, può chiamare il Servizio Cliente per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla.

## PARTE TERZA

### La tutela

#### Art. 21 - In caso di controversie

I Clienti che lamentino la violazione da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e delle Delibere 203/18/CONS, 339/18/CONS e 353/19/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione (ADR) presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it) in modo diretto o attraverso le associazioni di consumatori che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza nel caso di procedimento presso il Corecom e gli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

#### Art. 22 - Trattamento dati personali

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi e, in particolare, in ottemperanza al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, applicabile dal 25 maggio 2018, e laddove non incompatibile del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004 e loro successive modifiche ed integrazioni (come novellato dal Decreto Legislativo n. 101/18). Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente.

Il Cliente, in ogni momento, ha:

- il diritto di essere previamente informato da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, informato, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

- il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. Per il cliente WINDTRE Consumer e Professional, le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Wind Tre S.p.A., Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159,20152 Milano (MI) oppure scrivendo all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it (ulteriori punti di contatto per esercitare i diritti dell'interessato saranno pubblicati sull'informativa Privacy & sui siti ufficiali).

Per il cliente WINDTRE BUSINESS, le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate, fino a razionalizzazione dei canali di contatto della quale verrà data idonea comunicazione ai clienti, a: Wind Tre S.p.A. - Rif. Privacy CC Casella Postale 14155 Ufficio Postale Milano 65 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all'indirizzo [CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it](mailto:CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it) o contattando il 1928; Wind Tre S.p.A. - Rif. Privacy Via Alessandro Severo, n. 246, 00145 Roma oppure scrivendo all'indirizzo [servizioclienti139@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti139@pec.windtre.it) o contattando il 139.

#### Art. 23 - Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni

Il Cliente ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Dettagli sul funzionamento e sulla modalità di funzionamento del registro delle opposizioni sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it/>. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS rispettano le prescrizioni stabilite dalla legge 11 gennaio 2018 n. 5, e sue successive modifiche, recante "Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato".

Il Cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, nel caso di omissio o errato inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici.

#### Art. 24 - La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

#### Art. 25 - Procedure di reclamo

<sup>251</sup> - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché delle Condizioni Generali di Contratto, per telefono contattando il Customer Care ai numeri 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 139/1928 per i clienti con attive offerte Business, accedendo all'Area Clienti di WINDTRE, lettera raccomandata A/R all'indirizzo CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 Milano (MI), tramite PEC all'indirizzo [servizioclienti159@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti159@pec.windtre.it) per i clienti con attive offerte Consumer, e per i clienti con attive offerte Business con lettere raccomandate A/R a Wind Tre S.p.A. Servizio Clienti 1928 Casella Postale n. 14155, Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano o a Wind Tre S.p.A. Casella postale 133 00173 Roma Cinecittà e/o agli indirizzi PEC [CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it](mailto:CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it) o [servizioclienti139@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti139@pec.windtre.it)

Dopo la notifica del reclamo, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS forniranno, ove possibile, un immediato riscontro e, comunque, si impegnano a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, come indicato nell'Art. 10 - Addebiti e reclami - di questa Carta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

<sup>252</sup> - Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle modalità indicate al precedente articolo 21.

<sup>253</sup> - La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza al Corecom e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

## Art. 26 - Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente, con riguardo ai servizi mobili e indipendentemente dal numero di Carte SIM a lui intestate, ha diritto ad un accredito di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta venga tempestivamente inoltrata nel rispetto delle indicazioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

**Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS con riguardo al servizio mobile.**

PARAMETRO	INDENNIZZO
Irregolare funzionamento dei servizi base	È forfettario di 10,00€
Gestione risposta dei reclami	1,00€ per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00€ per anno
Perdita della numerazione	30,00€ per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di 300,00€
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici	30,00€ per ciascun anno di disservizio fino ad un massimo di 300,00€
Ritardo nell'attivazione del Servizio accessorio	0,50 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 30,00€ per anno
Ritardo nell'attivazione del Servizio gratuito	0,30 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15,00€ per anno

Nel caso di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 3 Allegato A della Delibera 347/18/CONS, se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, quando superiore a euro 100, è corrisposta da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS su richiesta del Cliente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura. Per le utenze con traffico prepagato, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. In caso di ritardo imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS nell'attivazione del servizio Base ovvero in caso di indebita sospensione o cessazione amministrativa del Servizio, saranno riconosciuti automaticamente, in fattura o in credito telefonico, al Cliente segnalante, gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS, nella misura di 7,5 euro al giorno. I predetti indennizzi automatici sono aumentati di un terzo nel caso di servizio Internet su banda ultra-larga e del doppio in caso di disservizio su utenze business, oggetto di contratto per adesione. In caso di ritardi del servizio di portabilità del numero il Cliente avrà diritto, a seguito degli accertamenti del Servizio di assistenza Clienti, ad un indennizzo nei casi e nella misura prevista dalla normativa vigente (Delibera AGCom n. 147/11/CIR).

**Tab. 2. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS con riguardo al servizio fisso.**

PARAMETRO	INDENNIZZO
Irregolare funzionamento del servizio e mancata gestione del reclamo	Fino a 5,00€ per ogni giorno di ritardo e fino ad un massimo di 100,00€
Guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica	2,50€ dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore o dalla data di risoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 8 ove non rispettata
Perdita della numerazione	30,00€ per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di 300,00€
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici	30,00€ per ciascun anno di disservizio fino ad un massimo di 300,00€
Ritardo nell'attivazione del Servizio accessorio	0,50 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 30,00€ per anno
Ritardo nell'attivazione del Servizio gratuito	0,30 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15,00€ per anno

Nei casi di ritardo nel trasloco dell'utenza o nell'attivazione - fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 8 - per causa imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, nonché di sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico previsto dalla Delibera 347/18/CONS, come sopra indicato, segnalando il disservizio occorso al servizio assistenza ai numeri 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 139/1928 per i clienti con attive offerte Business, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a mezzo PEC, per posta semplice o per via telematica.

In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS.

Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

## Art. 27 - Vigilanza

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS ha istituito un'unità interna, con il compito di vigilare sui principi e sulle procedure stabilite da questa Carta e sulla valutazione dei risultati qualitativi dei Servizi resi. Il suo compito è anche quello di svolgere apposite verifiche per migliorare la qualità dei Servizi e la soddisfazione del Cliente. Nello svolgimento dei suoi compiti, questa unità è tenuta a prendere in considerazione i reclami dei Clienti. Questa unità ha inoltre la funzione di prevenire, regolamentare e monitorare le attività legate all'offerta dei Servizi di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS e di informare le Autorità pubbliche competenti sui risultati del proprio lavoro.

## Art. 28 - I diritti di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società e/o per gli altri clienti. Di queste decisioni WINDTRE e WINDTRE BUSINESS forniranno eventuale comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei Servizi di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

## Art. 29 - Il commercio elettronico e pagamenti elettronici

L'Italia ha recepito con la Legge Comunitaria del 2001 (legge n. 39 del 1 marzo 2002) la Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei Servizi della società dell'informazione, che comprende anche il commercio elettronico. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, operano nel rispetto dei principi di cui al D.Lgs. 70/2003 di attuazione della predetta Direttiva 2000/31/CE e nel rispetto del D.Lgs. 206/05.

### I MINORI E IL COMMERCIO ELETTRONICO

Con riguardo ai servizi mobili, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a non incoraggiare l'accesso dei minori a siti inappropriati, ad assicurarsi che i siti destinati ai minori non causino loro disagi di tipo morale fisico o psichico e a promuovere l'ottenimento da parte dei minori del preventivo consenso dei genitori all'acquisto di beni on-line. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS non incoraggeranno in alcun modo i minori a stipulare contratti a lunga scadenza e ad acquistare prodotti o Servizi facendo leva sulla loro inesperienza, credulità o fiducia. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS renderanno inoltre loro disponibili le linee guida per un acquisto sicuro.

### INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS forniranno e mette a disposizione del Cliente, prima della conclusione del Contratto, tutte le informazioni necessarie ed utili a formare un ragionato convincimento circa la sua stipula.

### INFORMAZIONI SUI BENI E SERVIZI

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a fornire tutte le informazioni rilevanti circa i Servizi in vendita sotto un profilo quantitativo e qualitativo, a comunicare ogni restrizione in ambito geografico nella vendita, il prezzo di vendita e le caratteristiche.

### TERMINI E CONDIZIONI CONTRATTUALI

I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso, comprensibili e privi di ambiguità. Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali.

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a fornire ai propri Clienti indicazioni supplementari di tipo legale e riguardanti:

- le tipologie di pagamento disponibili;
- le eventuali spese aggiuntive o sconti;
- la disponibilità del Servizio, dell'eventuale bene e i tempi di consegna;
- la modalità di restituzione includendo gli eventuali costi;
- la possibilità che alcuni ordini potrebbero essere annullati in caso di sospetto di acquisti fraudolenti;
- l'adesione ad uno schema di arbitrato per la risoluzione delle eventuali controversie.

Con il decreto legislativo n. 218/2017 - di modifica del D.Lgs. 11/2010 - l'Italia ha recepito la Direttiva EU PSD2 (2015/2366) in tema di pagamenti elettronici, disciplina poi dettagliata con il Provvedimento di Banca d'Italia dell'11 ottobre 2018 che definisce termini e condizioni per i fornitori di rete o servizi di comunicazione elettronica e ribadisce che nell'ambito delle operazioni di pagamento relative all'acquisto di contenuti e servizi digitali, biglietti per la prestazione di servizi ed erogazioni liberali:

1. il valore per ciascuna operazione non deve superare l'importo di € 50
2. il valore complessivo delle operazioni, per singola utenza, non deve superare un importo medio mensile pari a € 300 calcolato su base annuale (€ 3.600/anno)

Pertanto, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, in attuazione di detta disciplina, svolgeranno un'attività di monitoraggio della spesa dei propri Clienti relativa a servizi a sovrapprezzo, biglietti ed erogazioni liberali e invierà una comunicazione alla singola utenza (SMS, e-mail e/o chiamata da parte del Customer Care) per informare il Cliente titolare dell'utenza medesima dell'approssimarsi del raggiungimento della soglia di spesa consentita. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS provvederanno, inoltre, a inserire un blocco tecnico su quelle utenze che abbiano raggiunto le soglie di spesa consentite per evitare l'acquisto di ulteriori servizi a sovrapprezzo, biglietti ed erogazioni liberali.

### Art. 30 Agevolazioni per particolari categorie di Clienti

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano in modo particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. Per assicurare parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, WINDTRE e WINDTRE BUSINESS rendono disponibili offerte caratterizzate da condizioni economiche agevolate a favore di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

### Art. 31 Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione

WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per offrire una maggiore tutela al Cliente, hanno adottato i seguenti Codici di autoregolamentazione:

- CASP 4.0
- CODICE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER LA GESTIONE DELLE NUMERAZIONI UTILIZZATE PER LE RACCOLTE FONDI TELEFONICHE PER FINI BENEFICI DI UTILITA' SOCIALE
- CODICE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER LA GESTIONE DELLE NUMERAZIONI UTILIZZATE PER LE RACCOLTE FONDI TELEFONICHE IN FAVORE DEI PARTITI POLITICI
- CODICE DI CONDOTTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA AZIENDALE TRAMITE INDICATORI ALFANUMERICI (ALIAS)

### Art. 32 I nostri principi in pillole

<b>UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ</b>	WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
<b>CONTINUITÀ</b>	WINDTRE e WINDTRE BUSINESS offrono un Servizio di telecomunicazioni operativo tutto l'anno, 24 ore su 24
<b>PARTECIPAZIONE</b>	Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio
<b>EFFICACIA ED EFFICIENZA</b>	WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali
<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, senza alcuna restrizione nel diritto di recesso dal rapporto contrattuale, che non sia espressamente disciplinata e aderente ai principi regolamentari vigenti
<b>TRASPARENZA DEI PREZZI</b>	Informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche, sono offerte da WINDTRE e WINDTRE BUSINESS.