

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

SERVIZI DI TELEFONIA E ADSL

PER CHI SCEGLIE DI AVERE INFOSTRADA  
COME UNICO OPERATORE TELEFONICO

**INFOSTRADA**

**1. Oggetto del Contratto**

1.1 WIND Tre S.p.A. opera nel campo dei servizi di telecomunicazioni quale licenziataria ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari e nella commercializzazione dei propri servizi sia avvale di diversi marchi. Tra gli altri, WIND Tre S.p.A. offre servizi di comunicazione al pubblico su rete fissa, avvalendosi, nella commercializzazione di tali servizi, del marchio Infostrada. Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito "Condizioni" o "Condizioni di Contratto") disciplinano il rapporto tra WIND Tre S.p.A., in qualità di Operatore Unico (di seguito denominata "WIND"), ed il Cliente di cui all'art. 1.2 in ordine alla fornitura, da parte di WIND, dei servizi di telefonia vocale di rete fissa nonché dei servizi di accesso ad Internet, offerti congiuntamente o disgiuntamente in modalità di accesso diretto o indiretto alla rete Infostrada, in zone coperte dalla rete Infostrada o in zone fuori copertura rete Infostrada (di seguito complessivamente "Servizi" o "Servizi Infostrada"), tutti meglio descritti nelle presenti Condizioni di Contratto e nel materiale informativo allegato, e si conformano ai principi ed alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi WIND disponibile sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it) e nei punti vendita WIND.WIND, come Operatore Unico, diventa, dal momento dell'attivazione dei servizi, l'unico riferimento per il Cliente che non avrà più contatti con il precedente operatore telefonico, nemmeno di tipo economico in quanto ad esso non dovrà più pagare nulla (per es. il canone Telecom per la linea). Salvo quanto previsto da successive disposizioni di legge, dall'art. 13.1 e dalle condizioni speciali inerenti ai Servizi prescelti dal Cliente, le presenti Condizioni di Contratto hanno portata generale e prevalgono su qualsiasi altro accordo o pattuizione, a qualunque titolo ed in qualunque forma, tra WIND ed il Cliente, salvo in caso di esplicita approvazione da parte di WIND. Nel caso di diffinitività tra la Proposta di cui all'art. 2.1 e le presenti Condizioni prevalgono queste ultime. Le presenti Condizioni di Contratto potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. I Servizi saranno resi mediante le modalità di seguito descritte.

**1.2 Definizioni**

Ai fini delle presenti Condizioni e della proposta di contratto (di seguito "Proposta") si intendono per: APPARATO/I: il modem o il router necessario per la fruizione del Servizio Internet e del Servizio di Telefonia su IP; sia con tecnologia tradizionale che in fibra ottica, che può avere funzionalità basilari o evolute a seconda della tipologia di apparato.

CLIENTE: il Cliente individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto che intende utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le esigenze personali di comunicazione.

CONTRATTO: il contratto di abbonamento sottoscritto dal Cliente ed avente ad oggetto la fornitura dei Servizi Infostrada da parte di WIND che si compone delle presenti Condizioni, della Proposta e dei suoi allegati. SERVIZIO VOCE: il servizio che consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali con qualsiasi tecnologia.

SERVIZIO DI TELEFONIA SU IP: il servizio voce che consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali grazie alla tecnica denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol).

SERVIZIO INTERNET: il servizio di accesso ad Internet in modalità ADSL e Fibra Ottica nelle due versioni "Fiber to the Home" (FTTH) o "Fiber to the Cabinet" (FTTC).

**2. Conclusione del Contratto e modalità di erogazione dei Servizi**

2.1 Il Cliente richiede a WIND i Servizi mediante la compilazione dell'allegato modulo datato e sottoscritto, che verrà come Proposta.

Ove previsto, la Proposta potrà essere sottoposta a WIND anche avvalendosi di tecniche di comunicazione a distanza. In tali casi, il Cliente confermerà la Proposta per iscritto completando e sottoscrivendo gli appositi moduli forniti al Cliente da WIND, mediante invio a quest'ultima, entro 15 giorni, via posta ordinaria, eventualmente anticipandoli via telefax.

In ogni caso fino al ricevimento della conferma scritta della Proposta da parte del Cliente, WIND potrà limitare l'utilizzo dei Servizi e, in mancanza di tale conferma nei termini di cui sopra, sospendere l'erogazione. La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 60 (sessanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WIND.

WIND si riserva il diritto di rifiutare la Proposta e pertanto di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate:

- se il Cliente risulta essere stato inadempiente ad ogni titolo nei confronti di WIND. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con WIND, l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento dello stesso;
- se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente presenta istanza o è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di Titolare d'impresa o Legale Rappresentante di società;
- se il Cliente non fornisce l'esattezza e veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a WIND e pertanto per motivi tecnici che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi;
- se il Cliente non documenta la propria identità o non rende disponibili gli altri dati necessari per l'attivazione e la fornitura del Servizio, per le linee già attive, qualora il Cliente non risulti titolare del contratto con l'operatore d'accesso per la linea oggetto della presente Proposta salvo l'eventuale successivo subentro.

In tutti i casi sopra indicati, WIND provvederà a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto.

2.2 In assenza di accettazione espressa, la Proposta, ai sensi dell'art. 1327 Codice Civile si intende accettata al momento dell'attivazione, in accesso diretto o indiretto alla rete Infostrada, sia in zone coperte dalla rete Infostrada che fuori copertura, anche di solo una delle due componenti del Servizio (Servizio Voce Servizio Internet). In particolare, l'assunzione di responsabilità da parte del Cliente, in merito alla data di attivazione del Servizio (Short Message Service) o messaggio di posta elettronica o dalla data di consegna degli Apparati di cui all'articolo 6, che equivalgono all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod. civ. 2.5.

In caso di conclusione del Contratto tramite forme di comunicazione a distanza il Contratto sarà anche disciplinato dal Codice del Consumo in tema di diritto di recesso (Sezione IV del D.Lgs. 206/2005).

2.3 Il Cliente garantisce di avere la titolarità o, comunque, di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare della linea per usufruire dei Servizi e per l'eventuale attivazione del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico.

Il Cliente, ai sensi dell'art. 5 della l. n. 80/2014, garantisce di avere la proprietà o il legittimo possesso e/o detenzione dell'immobile per il quale richiede l'attivazione del Servizio.

Il Cliente garantisce l'esattezza e veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a WIND e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti, riconoscendo a quest'ultima il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

2.4 Il Cliente è informato che per poter attivare i Servizi Infostrada dovrà richiedere al suo attuale operatore (Telecom Italia oppure altro operatore) i codici necessari per ottenere l'attivazione con altri operatori (ad esempio denominati PIN o codice di migrazione).

**3. Modalità di erogazione dei Servizi**

3.1 Erogazione servizi nelle zone coperte dalla rete Infostrada.

3.1.1 Se il Cliente si trova in zone coperte dalla rete Infostrada, il Servizio verrà attivato in modalità di accesso diretto da WIND, come Operatore Unico. Il Cliente è informato ed accetta che l'effettiva attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto è connessa a vincoli tecnici e alla disponibilità tecnologica delle risorse necessarie e che pertanto non è possibile garantire i tempi di attivazione di tale modalità di accesso. Tutte le caratteristiche, funzionalità e limitazioni dei Servizi forniti da WIND sono descritti nella documentazione allegata al Contratto. WIND fatturerà i corrispettivi delle singole componenti dei Servizi a partire dalla rispettiva data di attivazione.

Il Cliente è informato ed accetta che dal momento dell'attivazione non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori. Non sarà altresì possibile utilizzare, sulla linea telefonica su cui viene attivato il Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico, servizi di accesso ad Internet di altri operatori mediante la digitazione del codice in modalità automatica o manuale, qualora non fosse disponibile da subito l'attivazione in modalità diretta. Per le linee già attive con Telecom Italia, qualora non fosse disponibile da subito l'attivazione in modalità di accesso diretto, il Servizio potrebbe essere attivato temporaneamente in modalità accesso indiretto. In tale caso per il periodo in cui i Servizi rimarranno attivi in modalità di accesso indiretto, il Cliente, oltre a corrispondere a WIND gli importi previsti per i Servizi Infostrada, sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia, fornitore del servizio di accesso, i relativi.

Per le linee già attive con altri operatori diversi da Telecom Italia i Servizi verranno attivati solo in modalità di accesso diretto; nel caso in cui l'attivazione non fosse disponibile da subito il Cliente continuerà nel frattempo ad essere attivo con l'altro operatore, al quale sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi di abbonamento. Solo dal momento dell'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto il Cliente dovrà corrispondere unicamente a WIND i relativi corrispettivi.

3.1.2 Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio di accesso diretto potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali. Le indicazioni relative ad eventuali numerazioni e servizi aggiuntivi non disponibili sono riportate negli allegati nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e disponibili sull'Area Clienti del sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it). Il Cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo che verrà sostituito successivamente dal numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile. Di questi casi il Cliente sarà comunque informato.

3.1.3 Qualora, per ragioni tecniche, fosse esclusa la possibilità di procedere all'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto, la linea era già attiva con Telecom Italia il Servizio rimarrà attivo in modalità di accesso indiretto; se l'attivazione prevedeva una nuova numerazione temporanea, il Cliente rimarrà attivo con detta numerazione. Di tale circostanza, e delle condizioni economiche applicate, verrà dettagliatamente informato il Cliente che potrà recedere con effetto immediato e senza l'applicazione di alcun costo. Se la linea era già attiva con altro operatore diverso da Telecom Italia non si procederà a nessuna attivazione. La differente modalità di erogazione dei Servizi, in accesso diretto o indiretto, comporta l'applicazione di diversi prezzi il cui dettaglio è riportato nella documentazione allegata.

3.1.4 Qualora non fosse possibile, per ragioni tecniche, attivare entrambe le componenti del Servizio (Voce e Internet) lo stesso rimarrà attivo per la componente disponibile al prezzo previsto per la singola componente attivata. Di tale circostanza, e delle condizioni economiche applicate, verrà dettagliatamente informato il Cliente che potrà recedere con effetto immediato e senza l'applicazione di alcun costo.

3.1.5 Ai fini dell'erogazione del Servizio Internet in tecnologia ADSL, è necessaria la preventiva registrazione via web secondo le procedure indicate nel materiale informativo predisposto da WIND.

3.1.6 In caso di Accesso Diretto alla Rete Infostrada con tecnologia fibra ottica, il Servizio Voce verrà attivato con Telefonia su IP.

Il Servizio di Telefonia su IP viene erogato, con le modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione meglio descritte nell'articolo 3.2.4.

3.2 Erogazione servizi nelle zone fuori copertura della rete Infostrada.

3.2.1 Se il Cliente si trova in zone fuori copertura della rete Infostrada, il Servizio può essere erogato sia su numerazioni già attive che su nuove linee telefoniche. Il Servizio erogato da WIND in questa modalità consente di avere un unico conto telefonico, sul quale verrà addebitato il corrispettivo dei Servizi. Il Servizio verrà erogato secondo le condizioni economiche, con le eventuali limitazioni e i servizi aggiuntivi indicati

nella documentazione allegata alle presenti Condizioni di Contratto, nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e sull'Area Clienti del sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it)

Ai fini dell'erogazione del Servizio Internet trova applicazione quanto previsto dal precedente art. 3.1.5.

3.2.2 Il Servizio Voce erogato da WIND fuori copertura non consente di effettuare chiamate con altri operatori mediante la digitazione del codice in modalità automatica o manuale.

3.2.3 Il Cliente prende atto che il corrispettivo dovuto per eventuali servizi (es. ADSL) attivi con altri operatori dovrà essere corrisposto direttamente all'operatore con cui il Servizio è attivo. Il Cliente è informato altresì che, qualora fosse attivo sulla sua linea un servizio ADSL di altro operatore, eventuali variazioni tecniche e commerciali apportate a tale servizio ADSL dipendono esclusivamente dall'altro operatore.

**3.2.4 Servizio di Telefonia su IP**

3.2.4.1 In caso di presenza della sola rete ADSL e in caso di accesso diretto in fibra ottica il Servizio verrà attivato con Telefonia su IP.

3.2.4.2 Il Servizio di Telefonia su IP viene erogato sulla rete di WIND. Non sarà pertanto possibile richiedere i Servizi di WIND come Operatore Unico con ADSL di altri operatori. Ai fini dell'erogazione del Servizio Internet si applica quanto previsto dal precedente art. 3.1.5.

3.2.4.3 Il Servizio di Telefonia su IP verrà erogato con le modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del Servizio di seguito evidenziate.

3.2.4.3.1 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Telefonia su IP funziona solo con gli Apparati di WIND, forniti secondo quanto previsto dall'art. 6 e che l'attivazione e la fornitura del Servizio di Telefonia su IP presuppongono un'ideale connessione Internet, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale ideale ed attiva connessione di rete, WIND non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia su IP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

3.2.4.3.2 Il Servizio di Telefonia su IP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici standard non forniti da WIND. Il Servizio di Telefonia su IP oggetto del presente Contratto può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la linea sulla quale è stato originariamente attivato.

3.2.4.3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Telefonia su IP non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità. Il Servizio di Telefonia su IP non consente di effettuare chiamate con altri operatori mediante la digitazione del codice in modalità automatica o manuale.

3.2.4.7 WIND può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è 0) appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il Servizio di Telefonia su IP su numerazioni già attive. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare, alle tariffe e con le limitazioni indicate nella documentazione allegata alle presenti Condizioni di Contratto, chiamate verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio di Telefonia su IP sotto la propria responsabilità il Cliente prende atto e accetta che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso la sede nella quale è attivato il Servizio Internet. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di riferimento.

3.2.4.8 Il Cliente prende atto inoltre che WIND potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, sostituire il numero assegnato con altro numero.

Il Cliente prende atto che l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di WIND, del consenso al trattamento dei suoi dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati.

3.2.4.9 In caso di attivazione del Servizio di Telefonia su IP, WIND non garantisce la funzionalità del Servizio di Telefonia su IP per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazione di pacchetto e, quindi, non è garantita l'accesso ad Internet su base su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete Infostrada. Pertanto, il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo ed accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato, imputabile alla ritrasmissione del pacchetto.

3.2.4.11 Il Cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione del Servizio di Telefonia su IP su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, sulla quale poi sarà attivato il numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile. Di questi casi il Cliente sarà comunque informato.

**4. Obblighi del Cliente**

4.1 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni di Contratto, e di assumersi la responsabilità del Servizio configurato in adempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto, visto l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

4.2 Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WIND da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di terzi.

4.3 Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, quali, a titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico.

Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate di lunga durata, chiamate contemporanee dirette verso destinatari appartenenti a specifici archivi di numerazione o verso lo stesso destinatario, generazione di un numero anormale di chiamate brevi in arco di tempo limitato e, in generale, laddove si rilevano, a giudizio insindacabile di WIND, chiamate non aventi caratteristiche di normali conversazioni. In tutti i casi di uso non consentito, WIND si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

4.4 Il Cliente non utilizzerà ed adatterà ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o ad altri terzi o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente è inoltre tenuto a custodire con la massima diligenza e a mantenere riservati gli eventuali codici identificativi necessari all'accesso ai Servizi e agli eventuali servizi opzionali. Il Cliente è informato che la divulgazione di tali codici consentirebbe a terzi di accedere al Servizio e, in tal caso, il Cliente si impegna a risarcire a WIND i danni subiti da terzi non autorizzati.

4.5 Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze personali e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio e di eventuali contenuti a terzi né utilizzarlo per scopi di natura commerciale o pubblicitaria, anche senza scopo di lucro o per ogni altro utilizzo che richieda la titolarità o la disponibilità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione e stampa dei contenuti. E inoltre espressamente vietata la distribuzione, trasmissione e/o modifica, manipolazione in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo di tutti i contenuti fruibili tramite il Servizio Infostrada. Il Cliente sarà responsabile di eventuali utilizzi impropri dei contenuti nonché per la violazione di eventuali diritti di proprietà industriale e di altri diritti d'autore vantati da terzi sui medesimi contenuti realizzati, anche indirettamente, tramite il Servizio.

4.6 Il Cliente si impegna ad utilizzare, e far usare ai terzi autorizzati, il Servizio in conformità al Contratto, alle leggi ed ai regolamenti vigenti. WIND potrà sospendere la fornitura del Servizio, limitatamente alle chiamate in uscita, previa comunicazione inviata anche via e-mail al Cliente, qualora riscontrati la violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui sopra ed il Cliente non vi abbia posto rimedio entro il termine richiesto da WIND. WIND potrà inoltre procedere alla sospensione o disattivazione del Servizio ed eventuali contenuti qualora il Cliente agisca in violazione delle condizioni del presente Contratto, relative in particolare all'art. 4.5. È fatto sempre salvo il diritto di WIND al risarcimento dei danni subiti.

4.7 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo (anche parziale) a qualunque titolo del Servizio a soggetti non espressamente autorizzati e comunque a terzi diversi da suoi dipendenti o collaboratori professionali o suoi familiari conviventi.

4.8 Il Cliente si impegna a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e i programmi in generale qualsiasi prodotto messi a disposizione da WIND per la fruizione del Servizio. Il Cliente si impegna a non utilizzare apparecchi conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti ed aventi i requisiti minimi eventualmente indicati da WIND ai fini della fruizione del Servizio.

4.9 Il Cliente è tenuto a mantenere integralmente indenne WIND da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui ai precedenti punti.

4.10 Il Cliente accetta il valore probatorio dei registri di collegamento tenuti da WIND, con esplicito e particolare riferimento a quelli che dettagliano i consumi a tempo o a volume ai fini della fatturazione.

4.11 Il Cliente assume ogni responsabilità derivante da (a) utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla Rete Infostrada che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da WIND e (c) circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi; in quest'ultimo caso il Cliente terrà indenne WIND da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di WIND.

4.12 Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, WIND potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione, qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

4.13 Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al Servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo. Qualora soggetti terzi, anche senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente dovrà essere ritenuto responsabile e senza limitazione di mezzi tenuto a risarcire a WIND i danni subiti da terzi non autorizzati da WIND ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla normativa vigente, per gli scopi necessari al presente Contratto, sia all'interno della Rete Infostrada che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato e il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

4.14 Il Cliente assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne WIND da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di WIND (tra questi a mero titolo esemplificativo: brevetto per invenzione industriale, segno distintivo, diritto d'autore, violazione della privacy, e comunque la commissione di illeciti di qualsiasi specie e natura ecc.). Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, salvo per quanto previsto al successivo articolo, e garantisce che non siano in grado di essere utilizzati da terzi per scopi diversi da quelli per i quali sono stati forniti.

4.15 Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione del sistema di rete e dell'impianto telefonico del Cliente. WIND non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale. Il Cliente riconosce

inoltre che WIND potrà adottare particolari pratiche di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione e di ottimizzazione dell'uso della rete, all'unico scopo di garantire un servizio uniforme ed omogeneo ai Clienti.

5. Obblighi di WIND

5.1 WIND si impegna a fornire al Cliente il Servizio per tutta la durata del Contratto, salvo si verificano: (i) l'estinzione anticipata del Contratto; (ii) sospensioni del Servizio ai sensi dell'art. 15; (iii) interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti per cause non imputabili a WIND.

5.2 WIND si obbliga a trasmettere, con la massima riservatezza, dati e le informazioni trasmesse dal Cliente, fatta salva la facoltà di WIND di trasmettere detti dati o informazioni a soggetti da questo delegati ad espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente Contratto e diffusi esclusivamente nell'ambito delle finalità del Servizio reso.

5.3 WIND è responsabile dei soli contenuti di cui è editore. WIND non assume alcuna responsabilità per l'inesattezza dei dati trasmessi, con particolare riferimento a quelli di natura finanziaria ed economica.

5.4 WIND, potrà eseguire operazioni di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione, di ottimizzazione dell'uso della rete Infostrada di stabilità della linea, all'unico scopo di garantire che il Servizio sia erogato ai Clienti in maniera uniforme ed omogenea e con maggiore qualità.

5.5 Nella documentazione relativa ad ogni singola offerta, denominata "Prestazioni fornite con l'offerta di base", disponibile sul sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it) sono riportati i livelli di qualità che WIND si impegna a rispettare, ai sensi dell'art. 8 comma 6 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da WIND nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSF e 244/08/CSP sono pubblicate anche sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it).

6. ApparatI forniti da WIND

6.1 Per la fornitura dei Servizi, in tutti i casi in cui si renda necessario o su esplicita richiesta del Cliente, WIND consegnerà al Cliente, in comodato o locazione per tutta la durata del Contratto, gli ApparatI. Tali ApparatI si distinguono in modem o router con funzionalità basilari (di seguito "ApparatI Base") o modem o router con funzionalità evolute (di seguito "ApparatI Premium").

Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione degli ApparatI. Il Cliente si impegna altresì a custodire e conservare gli ApparatI con la massima cura e diligenza e a servirsene solo per usufruire dei Servizi Infostrada.

6.2 WIND non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli ApparatI consegnati, obbligandosi solo alla riparazione o sostituzione degli ApparatI che presentassero difetti di fabbricazione. E ad esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto e furto degli ApparatI dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno gli ApparatI, né lasciarli sequestrare o pignorare.

6.3 La durata del comodato o della locazione degli ApparatI è di 24 mesi dalla data di consegna dell'Apparato o di attivazione del Servizio, con rinnovo tacito di anno in anno.

• Per gli ApparatI che consentono l'accesso e la fruizione dei Servizi Internet in ADSL o in Fibra Ottica FTTC o dei Servizi di Telefonia su IP in caso di disattivazione del Servizio o richiesta di cessazione anticipata del comodato o locazione, il Cliente si impegna sin d'ora ad acquistare l'Apparato (e gli eventuali relativi accessori) alle seguenti condizioni: se la disattivazione o la cessazione avviene entro 24 mesi dalla consegna degli ApparatI, verrà applicato un corrispettivo pari a 40 euro in caso di ApparatI Base e di 100 euro in caso di ApparatI Premium; se la disattivazione o cessazione avviene dopo 24 mesi dalla consegna, sarà applicato un corrispettivo pari a 1 euro sia per gli ApparatI Base che per gli ApparatI Premium. In caso di linea aggiuntiva o di attivazione del Servizio Internet in tecnologia Fibra Ottica FTTC, nel caso in cui l'Apparato venga consegnato prima dell'attivazione del Servizio e quest'ultimo non vada poi a buon fine, il Cliente è tenuto alla restituzione dell'Apparato, inviandolo a proprie spese all'indirizzo di seguito indicato: Wind Tre S.p.A., presso CEVA Logistics, Via dell'Informatica, 11, 00040 Santa Palomba – Pomezia (RM). La mancata restituzione dell'Apparato entro 30 giorni dalla richiesta di disattivazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare l'Apparato. In questo caso, WIND addebiterà un corrispettivo pari a 40 euro per l'acquisto dell'Apparato.

• Per gli ApparatI che consentono l'accesso e la fruizione dei Servizi Internet in tecnologia Fibra Ottica FTTH, in caso di disattivazione del Servizio, il Cliente è sempre tenuto alla restituzione dell'Apparato (e degli eventuali relativi accessori), inviandolo a proprie spese all'indirizzo di seguito indicato: Wind Tre S.p.A., presso CEVA Logistics, Via dell'Informatica, 11, 00040 Santa Palomba – Pomezia (RM). La mancata restituzione dell'Apparato entro 30 giorni dalla richiesta di disattivazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare l'Apparato. In questo caso, WIND addebiterà un corrispettivo pari a 120 euro per l'acquisto dell'Apparato. Il Cliente è informato sin d'ora che l'Apparato non è compatibile con servizi internet in qualunque tecnologia offerta da operatori diversi da WIND.

Dopo il pagamento del corrispettivo per l'acquisto dell'Apparato, differenziato come indicato nei punti precedenti, l'Apparato diventa di proprietà del Cliente, che non dovrà quindi provvedere in alcun caso alla restituzione.

6.4 In caso di variazioni o adeguamenti dei Servizi Infostrada, su esplicita richiesta del Cliente o in relazione ad esigenze tecniche di WIND necessarie per l'erogazione dei Servizi, potrebbe rendersi necessario fornire al Cliente uno o più ApparatI nuovi e diversi rispetto a quelli concessi in comodato o locazione da WIND. In questi casi WIND provvederà alla sostituzione degli ApparatI non più adeguati con uno o più ApparatI idonei alle nuove funzionalità del Servizio. WIND potrà procedere alla sostituzione di tali ApparatI spedendo i nuovi tramite corriere espresso oppure attraverso altre modalità che saranno comunicate al Cliente in prossimità dell'effettiva sostituzione. Salvo diverse comunicazioni fornite al Cliente durante la fase di sostituzione, il Cliente dovrà restituire a WIND gli ApparatI non più adeguati. La restituzione potrà avvenire direttamente al corriere al momento della consegna dei nuovi ApparatI o inviandoli a proprie spese allo stesso indirizzo specificato all'art. 6.3. La mancata restituzione di uno o più ApparatI entro 30 giorni dalla data di consegna del nuovo sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare gli ApparatI da sostituire. In questo caso, WIND addebiterà gli importi previsti all'art. 6.3.

6.5 Il Cliente è informato che in caso di Servizio di Telefonia su IP la richiesta di cessazione della locazione o del comodato del Cliente comporta anche la cessazione del Contratto. In questo caso l'importo previsto all'art. 6.3 è da intendersi aggiuntivo a quello previsto all'art. 15.3.

7. Servizio Clienti - Segnalazioni guasti

7.1 Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti. Le eventuali segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente al Servizio Clienti 155, attivo 24 ore al giorno, o mediante comunicazione scritta al Servizio Clienti. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente.

7.2 Nel caso di malfunzionamenti e guasti del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico, al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. Nei casi di particolare gravità (ad esempio malfunzionamenti complessi che necessitano di un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione) il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 cod. civ.

7.3 Nel caso di attivazione dei Servizi Infostrada con WIND come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti 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. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WIND o incaricato da WIND. 7.4 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato al punto 14.2. WIND darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguitibilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da WIND o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.

8. Infostrada come Operatore Unico - Dati nell'elenco telefonico

8.1 L'inserimento negli elenchi telefonici dei dati personali del Cliente avverrà a cura di WIND dopo la completa attivazione del Servizio e sarà regolato sulla base delle indicazioni e delle modalità riportate nell'apposito allegato. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1 agosto 2003 n. 259, dalla disciplina regolamentare, dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e successive modifiche e integrazioni.

8.2 L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza, anche predisposto da terzi soggetti, verrà messo a disposizione del Cliente mediante consegna a domicilio. Ferma restando la facoltà del cliente di ricevere o meno gli elenchi telefonici cartacei a domicilio, WIND provvederà ad addebitare direttamente sul conto telefonico un importo per la relativa consegna. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere di non ricevere gli elenchi telefonici cartacei contattando il Servizio Clienti Wind.

9. Attivazioni del Servizio - Morosità pendenti

9.1 WIND si riserva il diritto di non dar corso alle attivazioni richieste nei casi previsti all'art. 2.1 o di subordinare l'attivazione al pagamento delle somme rimaste insolute e qualsiasi titolo.

10. Verifiche tecniche e attività preparatorie all'erogazione del Servizio

10.1 Per consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche necessarie, il Cliente dovrà consentire l'accesso nei propri locali ai tecnici WIND o ai terzi incaricati da WIND muniti di contrassegno di riconoscimento concordando la data e l'ora dell'intervento. Per la fruizione del Servizio Internet di Telefonia su IP potrà rendersi necessaria, oltre all'installazione degli ApparatI di cui al precedente articolo 6, l'installazione di particolari apparecchiature tecniche, quali borchie, cavi in fibra ecc., (di seguito "Apparecchiature"). Tali Apparecchiature saranno fornite da WIND e resteranno al Cliente anche dopo la cessazione del Contratto. WIND si riserva il diritto di sostituirle per esigenze tecniche od operative. Qualora si rendesse necessaria l'installazione dell'Apparecchiatura che consente l'accesso alla rete telefonica il tecnico procederà all'installazione della stessa dopo averne dato il proprio assenso. Il Cliente, una volta installate le Apparecchiature, è informato ed accetta che l'installazione di tali Apparecchiature potrebbe rendere necessaria l'esecuzione di forature murarie o altre attività simili e che non potrà rimuovere né modificare il posizionamento delle suddette Apparecchiature.

Le Apparecchiature, dovranno essere custodite dal Cliente con la massima cura e diligenza. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento, furto o guasto e non potrà dare in pegno le Apparecchiature, né lasciarle sequestrare o pignorare.

WIND provvederà alla riparazione e/o alla sostituzione delle Apparecchiature di sua proprietà installate presso il Cliente e provvederà altresì ad eseguire, in qualsiasi momento, modifiche di consistenza o di configurazione delle stesse, nonché tutte le verifiche ed i controlli che riterrà più opportuni. A tal fine, il Cliente consentirà al personale WIND o ai terzi incaricati, di accedere ai locali in cui sono installate le Apparecchiature e di intervenire. Per quanto riguarda le componenti di rete di proprietà di altri operatori (es. per Telecom Italia la cosiddetta

"borchia d'abbonato") le attività di installazione e manutenzione potranno essere fatte esclusivamente dal personale da questi autorizzato, e non da WIND, mentre le attività di installazione e manutenzione delle apparecchiature hardware e di tutti i componenti a valle della terminazione saranno competenza di WIND.

10.2 In caso di mancata concessione dell'accesso ai propri locali, WIND potrà sospendere il Servizio fino a quando il Cliente non consentirà l'accesso stesso.

10.3 L'erogazione dei Servizi Internet è garantita solamente per la configurazione hardware, software e telefonica indicata all'atto della formalizzazione della richiesta di sottoscrizione del Servizio. Le sedi presso le quali dovrà essere erogato il Servizio saranno specificate nella Proposta, unitamente alle indicazioni delle Apparecchiature necessarie per l'erogazione del Servizio.

10.4 Le variazioni di listino, di consistenza o di configurazione del Servizio dovranno essere richieste dal Cliente esclusivamente a WIND che verificherà l'eseguitibilità delle variazioni, e comunicherà al Cliente il tempo necessario e i costi per l'esecuzione delle variazioni. WIND potrà liberamente modificare o sostituire la funzionalità dei Servizi Internet e di tutti gli altri Servizi allo scopo di adeguare il medesimo all'evoluzione tecnologica. E di ciò terrà informato il Cliente. Qualora le modifiche e gli adeguamenti tecnologici dovessero rendere necessaria la sostituzione degli Apparecchiature fornite al Cliente WIND provvederà gratuitamente all'invio dei nuovi apparati e al ritiro di quelli già in uso dal Cliente.

11. Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti

11.1 Salvo quanto previsto nel successivo art. 13.1, il Cliente si impegna a corrispondere a WIND i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, specificati nella documentazione informativa allegata e reperibili sull'Area Clienti del sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it). I prezzi applicati ai Servizi oggetto del presente Contratto variano in base alla modalità di accesso, diretto o indiretto, alla rete Infostrada. Il dettaglio dei prezzi è riportato nella documentazione allegata. WIND si riserva di modificare, alle condizioni previste dal successivo art. 13, i prezzi dei Servizi erogati. WIND addebiterà i costi di incasso comunicati di volta in volta nel proprio sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it).

11.2. Le fatture saranno emesse ogni 8 settimane o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. WIND mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolo ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WIND da qualsiasi responsabilità. Qualora il Cliente chieda che la fattura venga spedita in formato cartaceo, anziché visualizzata per via telematica, WIND addebiterà al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it).

11.3 Il pagamento delle fatture emesse da WIND dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7.

11.4 In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, WIND potrà dare corso a quanto indicato dall'art. 16 che segue.

11.5 In caso di pagamento parziale, i pagamenti sulle somme non corrisposte potrà essere applicata una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSF dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni ovvero un importo a titolo di penale per ritardo pagamento pari: a) al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure b) al 5% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dopo il 15° giorno solare dalla data di scadenza.

Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 3 (tre) fatture consecutive e ritardi il pagamento della fattura successiva per non più di 15 giorni solari rispetto alla relativa data di scadenza, la penale per ritardo pagamento di cui sopra non verrà applicata. In caso contrario (vale a dire se il ritardo si protrae oltre il 15° giorno), la penale per ritardo pagamento sarà pari al 5% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto. Gli importi di cui sopra saranno addebitati da Wind nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto o in parte, risulta insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

11.6 WIND detaglierà al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture precedenti e il corrispondente ammontare dell'eventuale indennità di mora addebitata.

11.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. WIND garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.7. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la cura sospensiva del Servizio, WIND si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti.

11.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, WIND potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvo eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato un importo pari ai costi di disattivazione sostenuti da WIND per la cessazione della linea, così come specificato nell'articolo 15.3, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

11.9 Fermo restando quanto previsto dai precedenti artt. 11.5, 11.7 e 11.8, al fine di garantire il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di WIND, il Cliente autorizza quest'ultima a rivalersi delle somme per cui sia risultato moroso o inadempiente sia sugli importi versati a titolo di garanzia per l'adempimento e/o a titolo di anticipo sulle chiamate ai sensi dell'art. 16, sia sugli importi versati in relazione ad altri Servizi.

12. WIND come Operatore Unico

12.1 Il Servizio di WIND come Operatore Unico determina l'interruzione dell'obbligo di pagamento dei canoni per i servizi del precedente operatore d'accesso ad eccezione dei casi in cui l'attivazione del Servizio preveda l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, come specificato nell'art. 12.3.1.

12.2 WIND non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Nel caso fosse possibile gestire la richiesta, il trasloco prevede comunque un contributo il cui importo è specificato sul sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it).

12.3 Attivazione del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico - Linee già attive

12.3.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WIND provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio, fatto salvo per la componente telefonica del Servizio e in ADSL, in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia) per la componente Internet. Nel caso in cui non fosse possibile per ragioni tecniche procedere all'attivazione del Servizio di Infostrada di WIND come Operatore Unico, il Cliente verrà informato e il Servizio potrebbe rimanere attivo in modalità indiretta salvo disdetta del Cliente ai sensi dell'art. 15.2. Nel periodo in cui il Servizio rimarrà attivo in modalità indiretta il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di abbonamento all'operatore che fornisce l'accesso.

12.3.2 In attesa dell'attivazione del Servizio Infostrada con WIND come Operatore Unico, nel caso in cui la linea sia attiva con Telecom Italia, WIND potrà attivare il Servizio in modalità indiretta, ossia in Modalità Autoconsegna per la componente telefonica del Servizio e in ADSL, in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia) per la componente Internet. Nel caso in cui non fosse possibile per ragioni tecniche procedere all'attivazione del Servizio di Infostrada di WIND come Operatore Unico, il Cliente verrà informato e il Servizio potrebbe rimanere attivo in modalità indiretta salvo disdetta del Cliente ai sensi dell'art. 15.2. Nel periodo in cui il Servizio rimarrà attivo in modalità indiretta il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di abbonamento all'operatore che fornisce l'accesso.

12.3.3 L'eventuale disattivazione del Servizio di WIND non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio con il precedente operatore o con altri operatori. WIND gestisce direttamente la richiesta di riattivazione della linea solo con Telecom Italia; negli altri casi il Cliente dovrà rivolgersi direttamente all'altro Operatore, comunicandogli il codice di migrazione fornito da WIND. L'eventuale riattivazione del Servizio con il precedente operatore potrà comportare un costo a carico del Cliente.

12.3.4 Le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio limitata al giorno di effettuazione della variazione dell'Operatore.

12.3.5 WIND garantisce la conservazione della medesima numerazione già attiva con il precedente operatore. Nel caso in cui, per ragioni tecniche ciò non fosse possibile, WIND potrebbe attivare il Servizio con una nuova numerazione come indicato nel punto 3.1.2, dandone comunicazione al Cliente.

12.4 Attivazione del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico - Linee nuove

12.4.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WIND offre altresì la possibilità di attivare una nuova linea. In tal caso l'attivazione di una nuova linea con WIND comporterà l'assegnazione di una nuova numerazione.

12.4.2 Nel caso di richiesta di una nuova linea WIND comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Tali tempi non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2.

12.4.3 L'attivazione di una nuova linea comporta il pagamento del contributo di attivazione il cui importo è specificato nella documentazione allegata e sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it).

12.5 Attivazione del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico - Linee aggiuntive

12.5.1 WIND offre la possibilità di attivare una numerazione telefonica aggiuntiva alle condizioni economiche alleate alle presenti Condizioni di Contratto.

12.5.2 Tale numerazione potrà essere attivata in abbinamento alle offerte commerciali compatibili e verrà erogata solo tramite telefonia su IP con le stesse modalità previste all'art. 3.2.4.

12.5.3 La numerazione aggiuntiva potrà essere assegnata da WIND oppure trasferita da altro operatore. In caso di richiesta di trasferimento di una linea ISDN già attiva da Telecom Italia, il cliente è informato che l'errata comunicazione della numerazione a WIND, ne comporterà la perdita definitiva.

Art. 13 Modifiche in corso di erogazione

13.1 WIND potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo meramente esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei servizi ecc.; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta, quale, a titolo meramente esemplificativo, la variazione dei costi tecnici e commerciali conmutati per l'erogazione del Servizio. WIND rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predefinita, per la durata della stessa.

WIND rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predefinita, per la durata della stessa.

13.2 Dei motivi che giustificano le modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio con preavviso non inferiore a giorni trenta con le modalità stabilite dal successivo art. 14 e tali modifiche avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

13.3 Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al presente art. 14.5. In caso di recesso, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di attivazione e di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al presente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

## 14. Comunicazioni

14.1 Le comunicazioni da WIND al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via telex, o mediante posta elettronica e si intendano conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telex reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite tramite ogni altro mezzo idoneo ivi incluso attraverso adeguate campagne informative, utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione.

14.2 Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a WIND, escluse quelle relative ai casi di richieste di recesso, dovranno pervenire con lettera inviata a: Wind Tre S.p.A. - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI. WIND si riserva di richiedere conferma scritta, mediante raccomandata A.R., qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

14.3 Il Cliente dovrà prontamente comunicare a WIND, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati personali ai fini della fatturazione. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo tutte le comunicazioni inviate al recapito fornito dal Cliente si intenderanno ricevute.

## 15. Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi

15.1 Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta, e successivamente si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. Nel caso in cui il Cliente disdica il Contratto, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitata una commissione di importo quantificato secondo quanto indicato all'art. 15.3.

15.2 Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dandone comunicazione scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni a: Wind Tre S.p.A. - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI.

15.3 Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da WIND come previsto dall'art. 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato.

- 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione). Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri Servizi attivati con WIND sulla stessa linea.
- Nel caso in cui la richiesta implichi la cessazione del Servizio senza riattivazione con altri:
  - 65,00 euro per Servizio attivo sulla rete Infostrada
  - 65,00 euro nel caso di cessazione contestuale del Servizio Voce ed Internet, anche in tecnologia VoIP, o del solo Servizio Internet in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia), non attivi su rete Infostrada - 50,00 euro per il solo Servizio Voce non attivo su rete Infostrada.

I suddetti importi non verranno applicati qualora l'attivazione del Servizio avvenga con le modalità previste dall'art. 12.3.

Inoltre WIND potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da WIND al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili.

15.4 Qualora, in qualsiasi momento, il Cliente richieda una variazione del piano tariffario scelto o una modifica della consistenza dei Servizi offerti, potrà essere richiesto un contributo di cambio piano indicato nella documentazione allegata o sul sito web di WIND nella parte recante le specifiche dell'offerta.

15.5 Qualora il Cliente receda dal presente Contratto, WIND potrà gestire direttamente contestuali richieste, in forma scritta, di riattivazione della linea solo verso Telecom Italia. Al riguardo si precisa che tale richiesta dovrà essere chiaramente specificata nella comunicazione di recesso, in caso contrario la riattivazione in Telecom non sarà gestita da WIND. In tal caso, al fine di consentire la continuità al servizio, la linea resterà attiva con WIND, anche oltre il termine di trenta giorni per il recesso fissato al precedente art. 15.2, sino al passaggio della linea alla gestione del precedente operatore. Nel caso in cui per impedimenti tecnici non fosse possibile procedere con la riattivazione, il Cliente rimarrà attivo con WIND fino a risoluzione della problematica o fino a sua diversa indicazione. Ogni eventuale corrispettivo richiesto dall'operatore sulla cui rete la linea viene riattivata sarà ad esclusivo carico del Cliente.

15.6 Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo dei Servizi usufruiti, comprensivo di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso sino al successivo momento di effettiva disattivazione del Servizio.

15.7 Il Cliente è altresì informato che la disattivazione del servizio di telefonia vocale con l'operatore di accesso nella fase che precede l'attivazione del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico comporterà l'impossibilità di attivare la componente del Servizio Voce dell'offerta WIND e comporterà la migrazione verso l'offerta Internet più simile a quella richiesta tra quelle disponibili e l'introduzione di un costo aggiuntivo fino ad un importo massimo di 11,85 euro al mese IVA inclusa. Tale canone è connesso ai costi aggiuntivi sostenuti da WIND verso l'operatore d'accesso per l'erogazione del Servizio Internet su ADSL in assenza del Servizio Voce. Tale addebito verrà introdotto solo al momento in cui Telecom Italia disattiverà il servizio.

## 16. Limitazioni e Sospensioni dei Servizi e Garanzie

16.1 WIND potrà limitare l'erogazione del Servizio subordinandola alle prestazioni di idonee garanzie. In particolare al momento della sottoscrizione della Proposta, esclusivamente qualora lo ritenga necessario ai fini della tutela del rischio del credito, WIND potrà richiedere un importo a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente.

16.2 Fermo quanto previsto dall'art. 11 che precede, WIND potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete Infostrada e agli apparati di erogazione dei Servizi di WIND o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno 5 giorni di preavviso.

16.3 In caso di erogazione dei Servizi, WIND si riserva di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di anticipo fatturabile con la prima fattura, in quanto precedentemente richiesto, nei seguenti casi: 11.9 a) qualora l'utilizzo medio dei Servizi da parte del Cliente ecceda il consumo medio di 200 euro IVA inclusa per periodo di fatturazione; (b) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; (c) nel caso in cui le garanzie prestate o parte di esse siano state escluse da WIND in virtù del presente Contratto.

16.4 Il pagamento delle fatture mediante metodo automatico potrà escludere la richiesta di versamento di anticipazioni e/o garanzie. WIND potrà sospendere i Servizi qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma.

16.5 Per gli importi per i quali il Cliente sia risultato moroso o inadempiente, e per i quali non sia stata attivata dal Cliente una procedura di reclamo ai sensi del successivo art. 23, WIND si riserva di versare le somme eventualmente anticipate e/o versate a titolo di garanzia per l'adempimento dal Cliente ai sensi del precedente art. 11.9

16.6 In caso di cessazione per qualsiasi motivo del presente Contratto e a seguito del completo pagamento da parte del Cliente degli importi dovuti, WIND provvederà, entro 90 giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipazioni e/o a titolo di garanzia per l'adempimento.

## 17. Traffico anomalo

17.1 In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o volumi rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata o in caso di uso difforme del Servizio da parte del Cliente, come definito nell'articolo 4.3, WIND si riserva il diritto di sospendere il Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di email.

Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di WIND che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

17.2 WIND contatterà il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

17.3 In caso di piano tariffario semiflat o a consumo, il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da WIND.

17.4 In caso di piano tariffario flat, verificata l'effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o volumi, secondo le previsioni del precedente art. 17.1, WIND potrà modificare l'offerta tariffaria sottoscritta, previa comunicazione con altro mezzo di tipo diverso semiflat o a consumo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di costi connessi al recesso.

17.5 I soggetti che svolgono servizio di Call Center/Telemarketing/trasmittente dati/fax/Telesorveglianza ovvero che svolgono servizi che inducano ad effettuare traffico anomalo per direttrice o volumi secondo le previsioni del precedente articolo 17.1, non possono usufruire di un'offerta né di un piano tariffario flat.

## 18. Clausola risolutiva espressa - Diffida ad adempiere

18.1 WIND potrà risolvere il presente Contratto, tramite l'invio di apposita comunicazione al Cliente, nei seguenti casi:

- mancato pagamento delle fatture (disposizioni di cui all'art. 11);
- uso improprio dei Servizi in violazione di leggi, regolamenti e Condizioni di Contratto (art. 4);
- sussistenza di un delitto;
- 18.2 Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, WIND potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ., decorsi inutilmente 15 giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata A.R., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

## 19. Responsabilità di WIND

19.1 WIND non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da WIND, (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi. Inoltre, per ciò che attiene al servizio di Telecom Italia, WIND non sarà responsabile in caso di mancata o erronea comunicazione delle informazioni necessarie per l'attivazione della prestazione di preselezione dell'operatore relativamente a tutti i numeri secondari di una linea ISDN o di un PBX con ricerca automatica.

19.2 WIND farà ogni ragionevole sforzo per garantire la sicurezza della rete Infostrada; a tal fine potrà richiedere periodicamente al Cliente di autenticarsi con le proprie credenziali tramite apposita pagina dedicata. WIND, ai sensi dell'art. 17 del citato D.Lgs. 70/2003 non è tenuta ad un obbligo generale di sorveglianza su ciò che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite.

Pertanto WIND non potrà impedire comportamenti scorretti da parte dei Clienti, né controllare i contenuti e materiali trasmessi, di cui non può quindi garantire liceità, veridicità, correttezza e qualità.

Ne consegue che, fermo restando quanto già previsto al precedente art. 13, i comportamenti e/o contenuti e materiali trasmessi attraverso i Servizi rientrano nella responsabilità esclusiva del Cliente e che WIND non potrà

essere ritenuta responsabile per quei contenuti che possano risultare a qualsiasi titolo o ragione, illeciti, abusivi, illegittimi, offensivi, e più in generale in violazione delle vigenti disposizioni di legge o del presente Contratto. Inoltre, fermo restando quanto sopra e quanto già previsto al precedente art. 4 e 5.3, WIND laddove a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà, a propria discrezione e senza preavviso, prendere ogni iniziativa ritenuta opportuna e/o necessaria, ivi compreso i) sospendere e/o interrompere le trasmissioni e/o l'accesso a contenuti illeciti, inopportuni o contrari alle disposizioni del presente Contratto, ii) sospendere e/o cessare in qualsiasi momento la fornitura dei Servizi al Cliente che abbia posto in essere i comportamenti in violazione della normativa vigente e/o del Contratto, iii) impedire o porre fine alla violazione secondo le modalità eventualmente impartite dalle Autorità competenti; fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge, ivi incluso il diritto di risolvere il presente Contratto ed il risarcimento dei danni subiti.

Il Cliente prende atto infine che WIND, nel caso in cui dovesse venire a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà inoltrare apposita segnalazione alle Autorità competenti e/o fornire, su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che permettano l'identificazione del Cliente al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare, prevenire e reprimere attività illecite.

19.3 WIND, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

19.4 WIND non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti connessi direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o comunque verso altri terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi di cui agli artt. 17.1 e 17.4.

19.5 WIND si riserva di non fornire supporto tecnico nel caso di installazione di reti locali di cui non potrà garantire in alcun modo il funzionamento.

19.6 Il Cliente prende atto che non sarà possibile configurare sull'indirizzo IP dinamico assegnato da WIND mail server gestiti dal Cliente. L'eventuale inottemperanza a tale disposto potrà determinare la sospensione del Servizio.

19.7 Il Cliente informerà tempestivamente WIND circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio Internet.

## 20. Garanzie offerte da WIND

20.1 Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all'art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi.

20.2 Qualora non siano rispettati i termini per la fornitura del collegamento iniziale previsti dalla Carta Servizi, o non vengano rispettati i termini di cui all'art. 12.4.2 o all'art. 12.3.1 il Cliente avrà diritto ad un indennizzo così come specificato nella Carta Servizi.

20.3 Qualora venga sospeso il Servizio senza motivo, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo secondo quanto previsto nella Carta Servizi.

20.4 In caso di errore od omissione nell'inserimento del numero telefonico e/o del nominativo del Cliente nell'elenco alfabetico degli abbonati al Servizio telefonico della rete urbana di appartenenza, verranno valutate le possibili soluzioni tecniche volte ad eliminare o limitare il disservizio.

20.5 Qualora i Servizi offerti da WIND al Cliente verranno compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

20.6 Nella determinazione degli impegni di cui ai punti precedenti WIND garantirà il migliore livello di efficienza e di qualità dei Servizi possibile, compatibilmente con le modalità di accesso diretto alla rete locale che saranno attuate dal fornitore della rete in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

20.7 La sospensione del Servizio di WIND in caso di accesso diretto, disposta per qualsiasi motivo da WIND in base alle disposizioni del presente Contratto, dovrà consentire di utilizzare i numeri di emergenza e di ricevere chiamate in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile. Tale modalità non è garantita in caso di telefonata su IP.

20.8 WIND garantirà il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella propria Carta Servizi reperibile sul sito [www.windgroup.it](http://www.windgroup.it).

20.9 In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi 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 WIND.

## 21. Trattamento dati personali

21.1 WIND garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs. 196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alla presente Proposta.

21.2 WIND si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione. Il Cliente in tali eventuali autorizza sin d'ora l'utilizzo a tal fine dei propri dati personali.

21.3 WIND si riserva la possibilità di procedere ad operazioni di cartolarizzazione e cessione dei propri crediti. Tali operazioni potrebbero comportare la comunicazione di alcuni dati personali dei Clienti a soggetti terzi incaricati dalla stessa WIND. Il Cliente, preso atto che nessun trattamento diverso da quelli per i quali ha fornito la propria autorizzazione a WIND potrà essere svolto da tali soggetti, con la sottoscrizione della Proposta, fornisce la propria autorizzazione a tale comunicazione.

## 22. Disposizioni varie

22.1 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi Infostrada. Al momento dell'attivazione del Servizio di WIND come Operatore Unico si intenderanno risolti gli eventuali Contratti relativi all'accesso indiretto, per Servizio Voce o Internet, forniti da WIND stessa e relativi alla linea attivata in modalità di accesso indiretto.

22.2 Se il Cliente ha già stipulato un altro contratto per i servizi di telecomunicazione con WIND, le modalità di pagamento prescelte si applicheranno anche al presente Contratto. Nel caso in cui il Cliente abbia in corso più Contratti per i servizi di telecomunicazione con WIND recanti diverse modalità di pagamento, la modalità relativa al presente Contratto dovrà essere scelta tra quelle già attive e specificata nel modulo di adesione al Servizio.

22.3 WIND potrà subordinare l'attivazione del Servizio a modalità di pagamento specifiche.

22.4 Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto.

22.5 In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio, il presente Contratto proseguirà nei confronti del nuovo ente, o quando il subentro avviene fra persone convenienti dello stesso nucleo familiare.

22.6 Il Cliente ha gli obblighi di cui all'art. 1407 cod. civ. purché le condizioni contrattuali per il Cliente restino invariate.

22.6 Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, salvo nei casi espressamente autorizzati da WIND, la quale potrà valutare di non autorizzare il subentro anche in presenza delle circostanze indicate nell'articolo 2.1. La cessione da parte del Cliente del Contratto, anche quale conseguenza della cessione, affitto o usufrutto di azienda o di un suo ramo, nonché il trasferimento di diritti e obblighi dallo stesso scaturiti dovrà essere espressamente accettata da WIND.

Chi subentra nel Contratto assume a proprio carico ogni onere del precedente instaurato e sarà tenuto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione per causa di morte o quando il subentro avviene fra persone convenienti dello stesso nucleo familiare.

22.7 Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

22.8 Il Cliente è informato ed accetta che, in caso di passaggio da servizio di accesso ad Internet in modalità Fibra Ottica a modalità ADSL, il mantenimento del numero di telefono non è garantito.

## 23. Procedura reclami - Rimborsi

23.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a WIND per telefono al Servizio Clienti, per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante posta semplice, telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato.

23.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 45 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà esperire il tentativo di Conciliazione previsto dal successivo art. 24.

23.3 Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell'art. 7 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'art. 14 e con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di WIND, e senza il pagamento di alcun costo per il recesso. Restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge.

23.4 Qualora il Cliente riscontrerà dei valori qualitativi peggiorativi rispetto ai livelli di qualità del Servizio di cui al precedente art. 5.5, potrà inviare un reclamo scritto a WIND. A tal fine il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software - quando questo sarà reso disponibile e certificato in via definitiva dall'AGCOM - con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet, contenente inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative.

Il reclamo dovrà essere inviato entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misurazione e dovrà essere corredato dalla stampa di tale risultato. Nel caso in cui il Cliente riscontrerà il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, il Cliente, entro i successivi 30 giorni, potrà recedere dal Contratto per la parte relativa al Servizio Internet, con le modalità ed i termini di cui al precedente art. 14, senza costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

## 24. Procedura conciliazione

24.1 Per le controversie tra WIND ed il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Secondo quanto previsto dalla Delibera dell'AGCOM 173/07/CONS e successive modificazioni, il ricorso in sede giurisdizionale non potrà essere proposto fino a che non sia stato esperimento un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio, ovvero innanzi ad uno degli organismi di risoluzione delle controversie di cui all'art. 13 del Regolamento, o all'allegato alla Delibera indicata. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

## 25. Foro competente

25.1 Per tutte le controversie sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma. È fatta salva l'applicazione del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

## Diritto di recesso

Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione a WIND mediante lettera raccomandata A.R. entro 14 giorni dalla attivazione del Servizio. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata a: Wind Tre S.p.A. - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 D.LGS. 196/03

Ai sensi e nel rispetto dell'art. 13 D.Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003, Codice in materia di Protezione dei Dati Personali ed in relazione ai dati personali di cui Wind Tre S.p.A. entrerà in possesso in qualità di titolare del trattamento, La informiamo di quanto segue:

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è Wind Tre S.p.A. con sede legale in: Via Leonardo da Vinci, 1 20090 – Trezzano S/N (MI).

Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 4, comma a) del Codice Privacy, per Trattamento di dati personali si intende “qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati”.

I dati personali da te liberamente forniti saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali, ovvero in ottemperanza al Codice Privacy ed ai Provvedimenti dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali. In particolare, il trattamento dei tuoi dati personali verrà eseguito in conformità a quanto previsto dagli articoli 13, 23, 24, 126 e 130 del Codice Privacy. Per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy potrai rivolgerti in qualsiasi istante ai riferimenti riportati nella sezione “Diritti degli Interessati” della presente informativa.

Finalità del trattamento

I Suoi dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività della nostra Società:

- a) per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione del Servizio (quali la fatturazione, la gestione dei reclami, ecc.). Per le medesime finalità i Suoi dati potranno essere trasferiti fuori dal territorio nazionale. I dati potranno essere trattati con la collaborazione di soggetti terzi espressamente nominati da Wind Tre Responsabili o Incaricati del trattamento, nonché comunicati ai terzi che concorrono alla fornitura del Servizio;
- b) esclusivamente con riferimento ai servizi forniti in base ad un Contratto di abbonamento, per finalità connesse alla acquisizione di dati pubblici economici o per l'esperimento di informative atte ad accertare la veridicità dei dati forniti, anche in corso di rapporto. A tal fine i Suoi dati potranno essere comunicati a società terze specializzate nella gestione di informazioni commerciali o ad operatori professionali attivi nel settore della vendita al pubblico di informazioni economiche e commerciali, che hanno accesso diretto alle banche dati camerale (quali Centri di elaborazione dati, Banche, Distributori Ufficiali di Informazioni), nonché al gestore del “Sistema di informazioni creditizie”; per la cessione del credito a soggetti terzi autorizzati per la tutela ed eventuale recupero dello stesso. Le informazioni raccolte saranno utilizzate ai fini della verifica sulla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti e conservate da Wind Tre esclusivamente per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto. Inoltre, sempre per i suddetti fini di verifica preliminare di eventuali Sue richieste future di attivazione di nuovi od ulteriori contratti, Wind Tre potrà trattare i Suoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a Lei forniti consultando i propri archivi che saranno conservati esclusivamente a tale fine.
- c) per finalità collegate all'invio di SMS istituzionali ad esempio: casi di emergenza, calamità naturali e per l'adempimento di provvedimenti contingibili e urgenti richiesti dalla Pubblica Autorità, nell'ambito delle convenzioni stipulate con i gestori di telefonia mobile;
- d) per effettuare il monitoraggio del credito per fini di credito e per gli obblighi di legge, inclusi quelli contabili, fiscali e di archiviazione storica dei dati, nonché in adempimento di provvedimenti dell'Autorità Giudiziarla diretti alla prevenzione e repressione dei reati.

Ulteriori finalità del trattamento  
Comunicazioni Commerciali

I tuoi dati potranno inoltre essere trattati da Wind Tre in base ai consensi da te forniti in fase di attivazione dei servizi Wind Tre o eventualmente configurati durante la tua esperienza attraverso i differenti canali di contatto.

In particolare, con questi consensi specifici autorizzi Wind Tre a trattare

tutti i tuoi dati personali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, nome e cognome, numero di telefono, indirizzo email, etc.), da te spontaneamente forniti attraverso canali di contatto messi a disposizione da Wind Tre e quelli acquisiti nel corso della fruizione di tutti i servizi offerti da Wind Tre, da te richiesti, per inviarti comunicazioni commerciali sia tramite canali di comunicazione automatizzati (es. SMS, e-mail, notifiche sull'App, etc.) sia mediante i canali tradizionali (chiamate con operatore, posta cartacea) riguardanti promozioni e offerte di servizi e prodotti di Wind Tre (consenso “Comunicazioni Commerciali Wind Tre”) e/o di Partner commerciali (consenso “Comunicazioni Commerciali Terze Parti”).

Tali dati potranno essere utilizzati anche per eseguire ricerche di mercato, analisi statistiche o per rilevare il tuo livello di soddisfazione. Grazie a questi consensi avrai l'opportunità di ricevere offerte speciali, sconti e promozioni esclusive, alcune delle quali non disponibili sul mercato, che Wind Tre riserva periodicamente ai clienti che abbiano fornito il consenso al trattamento dei propri dati per finalità promozionali.

Ulteriori modalità di trattamento

Oltre ai trattamenti necessari e facoltativi di cui ai precedenti paragrafi, Wind Tre, avvalendosi dello specifico esonero al consenso alla profilazione individuale previsto dal Provvedimento del 4 febbraio 2010 e del 17 dicembre 2015 dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati Personali, potrà, a valle dell'adozione di adeguate garanzie e misure di sicurezza per i clienti, trattare i tuoi dati per svolgere attività di profilazione volta a rilevare le tue preferenze, scelte ed abitudini di consumo al fine di migliorare e personalizzare i servizi forniti. Tale attività verrà effettuata in forma aggregata ed anonimizzata mediante l'implementazione di modelli per l'analisi dei dati dei clienti, relativi all'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica (per es. traffico telefonico, traffico telematico ivi compresi i dati di navigazione raccolti anche attraverso l'uso dei cookie, i dati di localizzazione limitatamente al CAP prevalente, i dati sociodemografici acquisiti nel corso della fornitura dei nostri servizi di comunicazione elettronica e da fonti pubbliche, ecc.).

Per tali scopi raccogliamo e processiamo i tuoi dati in modalità protetta e sicura, utilizzando algoritmi statistici, modelli predittivi ed aggregazioni solo per il tempo strettamente necessario alle finalità perseguite, alla tipologia dei beni commercializzati o dei servizi resi. Con riferimento ai precedenti punti a), c), e d) il conferimento dei dati ed il relativo trattamento sono necessari per l'instaurazione del rapporto contrattuale e per la sua prosecuzione e corretta gestione, pertanto l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrà causare la mancata accettazione della Proposta ovvero, in corso di rapporto, l'impossibilità di proseguire l'erogazione del Servizio.

Con riferimento al precedente punto b), l'eventuale rifiuto di fornire i dati o di consentirne l'utilizzo descritto potrà determinare l'applicazione delle disposizioni di cui agli art. 2.2 (Accettazione da parte di Wind Tre e conclusione del Contratto) e 5.6 (Mezzi di garanzia) delle Condizioni Generali di Contratto.

Sarà invece sempre possibile revocare il consenso ai trattamenti dei dati descritti al paragrafo “Ulteriori finalità del trattamento” anche dopo la conclusione/cessazione del contratto, tramite l'apposita sezione disponibile nell'Area Clienti Wind Tre o attraverso uno degli altri canali messi a disposizione da Wind Tre, come meglio descritto al paragrafo “Esercizio dei diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 e succ. modifichie”. Tale possibilità potrà riguardare anche solo i contatti mediante canali di comunicazione tradizionali o solo mediante canali di comunicazione automatizzati, laddove Wind Tre riceverà comunque l'opposizione per entrambe le modalità di contatto. L'eventuale modifica al consenso viene registrata sui sistemi informativi di Wind Tre entro 24 ore.

Modalità di trattamento e conservazioni dei dati

Tutti i Suoi dati sono raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza per le finalità sopra indicate e sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, o comunque automatizzati e di apposite banche dati, in termini non incompatibili con tali scopi e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il trattamento dei dati da Lei forniti o altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, potrà essere effettuato anche da soggetti a cui sia riconosciuta la facoltà di accedere ai Suoi dati personali da norma di legge o di normativa secondaria o comunitaria.

I tuoi dati personali sono conservati per il tempo strettamente necessario a perseguire le finalità di cui sopra, secondo il principio di perti-

nenza e non eccedenza, fermo restando che i dati di traffico telefonico e telematico sono conservati per un periodo massimo di sei mesi per finalità di fatturazione e/o pretesa di pagamento (art. 123 del Codice Privacy) e per finalità di accertamento e repressione dei reati per un periodo non superiore a 24 mesi per i dati di traffico telefonico ed a 12 mesi per i dati di traffico telematico, ad esclusione comunque del contenuto della comunicazione (art. 132 del Codice Privacy).

Categorie di soggetti ai quali i dati potrebbero essere comunicati

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati anche da soggetti terzi con sede in Italia e/o all'estero, appartenenti alle seguenti categorie:

- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di Wind Tre;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Wind Tre anche nell'interesse dei propri clienti e utenti;
- altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming;
- società del Gruppo;
- società controllate, controllanti e collegate;
- soggetti che svolgono per conto di Wind Tre compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- agenti di vendita studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate opereranno come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati, espressamente nominati da Wind Tre.

I Suoi dati personali potranno, inoltre, essere conosciuti dai dipendenti/consulenti di Wind Tre, nominati Responsabili o Incaricati del trattamento dei dati.

L'elenco aggiornato dei Responsabili del Trattamento dei Dati Personali è disponibile su richiesta.

All'interno della Società i dati personali saranno trattati dai dipendenti delle divisioni aziendali indicate all'interno del suddetto elenco. Detti dipendenti operano in qualità di Incaricati sotto la diretta autorità del rispettivo Responsabile del Trattamento.

Esercizio dei diritti ex art. 7 D.Lgs. 196/2003 e succ. modifichie

Infine La informiamo che in relazione al trattamento, potrà esercitare i Suoi diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/03. In particolare, potrà richiedere ed ottenere la conferma dell'esistenza presso Wind Tre dei dati personali che La riguardano e che tali dati vengano messi a Sua disposizione in forma intelligibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione alla legge, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi. Il Cliente potrà inoltre opporsi, per motivi legittimi, in tutto o in parte, al trattamento stesso. Con riferimento al Provvedimento del Garante Privacy del 15 maggio 2013 (“Consenso al trattamento dei dati personali per finalità di “marketing diretto” attraverso strumenti tradizionali e automatizzati di contatto”), La informiamo che potrà esercitare il diritto di opposizione al trattamento dei Suoi dati personali per finalità di marketing diretto di cui al punto c), sia per ciò che concerne le modalità automatizzate di contatto che per quelle tradizionali. Nel caso in cui manifestasse la Sua opposizione riguardo ad un unico canale di contatto, Wind Tre riceverà tale opposizione per entrambe le modalità.

Tali diritti restano impregiudicati anche rispetto all'attività di profilazione su dati aggregati. Su richiesta, inoltre, potrà conoscere l'elenco dei Responsabili del trattamento.

Per l'esercizio di tali diritti nonché per le richieste di dati di traffico potrà rivolgere richiesta all'Ufficio Privacy Wind Tre - Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma, oppure chiamare il 155 (Servizio Assistenza Clienti Consumer) o il 1928 (Servizio Assistenza Clienti Corporate).

Eventuali aggiornamenti dell'informativa saranno immediatamente disponibili sul sito: [www.Wind.it](http://www.Wind.it)

Diritti dell'interessato:

In relazione al trattamento dei dati personali l'interessato ha diritto di ottenere, a cura del Titolare o del Responsabile, senza ritardo:

- 1) la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di novanta giorni;
- 2) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- 3) l'aggiornamento, la rettificazione, ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- 4) l'attestazione che le operazioni di cui ai numeri 2) e 3) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

- l'interessato ha, altresì, il diritto:

- 5) di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- 6) di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano, previsto a fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal Titolare, non oltre il momento in cui i dati sono comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto.

Per ciascuna richiesta può essere chiesto all'interessato, ove non risulti confermata l'esistenza di dati che lo riguardano, un contributo spese, non superiore ai costi effettivamente sopportati.

I diritti riferiti ai dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitati da chiunque vi abbia interesse.

Per l'esercizio di tali diritti l'interessato dovrà rivolgere la richiesta all'Ufficio Privacy Wind Tre – Via Cesare Giulio Viola 48, 00148 Roma.

INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO

- a) L'attivazione avverrà nei tempi più brevi possibili, fatti salvi eventuali e del tutto remoti problemi tecnici che potrebbero ritardare l'attivazione dell'offerta o impedirne il buon esito. Può comunque consultare il sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it) o contattare il Servizio Clienti WIND al n. 155 per conoscere in ogni momento lo stato di attivazione della sua richiesta. Nel caso in cui non fosse possibile soddisfare la richiesta di attivazione, WIND la informerà tempestivamente.
- b) Il fornitore del Servizio da lei scelto è Wind Tre S.p.A. Eventuali reclami relativi all'erogazione del Servizio oggetto del presente Contratto potranno essere inviati a Wind Tre S.p.A., Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI.
- c) Per ogni informazione relativa al Servizio e per l'eventuale assistenza è possibile contattare il Servizio Clienti WIND al numero 155 gratuito per tutte le chiamate provenienti da telefono fisso e da cellulare WIND.
- d) Il Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta, e successivamente si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata A.R. a Wind Tre S.p.A. Servizio Disdette, Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI, dando preavviso di almeno 30 giorni.

## ALLEGATO TECNICO INTERNET

L'ADSL e la fibra ottica di WIND rispondono alle necessità di connessione Internet ad alta velocità per la clientela residenziale.

### CONTENUTI DEL PRODOTTO

Il Servizio di accesso ad Internet fornito include:

- Servizio di accesso veloce ad Internet tramite linea ADSL o in fibra ottica. Le velocità massime di download e di upload sono quelle indicate nella documentazione commerciale allegata al Contratto. Le velocità indicate sono quelle massime possibili. La velocità reale di navigazione dipende da numerosi fattori tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano la qualità del doppino telefonico e l'affollamento della rete internet, fatto salvo l'impegno di WIND per una efficiente distribuzione delle risorse disponibili.
- Assegnazione di un indirizzo IP dinamico pubblico.
- Modem Wi-Fi con interfaccia ADSL. Il Servizio Internet su accesso ADSL è disponibile con modem fornito da Infostrada. Il kit contiene: 1 modem ADSL con funzionalità di router (Access Point Wireless integrato e 4 porte fisiche LAN/Ethernet); 1 filtro splitter TEL-ADSL con plug RJ11, da inserire nella presa telefonica in caso di linea analogica standard; 1 adattatore RJ11- tripolare, per adattare lo splitter ai vecchi impianti con prese telefoniche tripolari; manualistica di prodotto.
- Modem Voce Wi-Fi. Il solo servizio di telefonia su IP su ADSL o fibra ottica prevede necessariamente un apparato con modulo voce VoIP integrato. Il kit contiene: 1 apparato con interfaccia ADSL o fibra ottica con funzionalità di router (Access Point Wireless integrato e 4 porte fisiche LAN/Ethernet); 1 filtro splitter TEL-ADSL con plug RJ11, da inserire nella presa telefonica in caso di linea analogica standard; 1 adattatore RJ11- tripolare, per adattare lo splitter ai vecchi impianti con prese telefoniche tripolari; manualistica di prodotto.
- Assistenza telefonica dedicata.

### Sicurezza:

Il Servizio di accesso ad Internet fornito con WIND, come tutti i Servizi di connettività Internet, impone la considerazione dei connessi problemi di sicurezza e di corretto uso della rete (in base alle norme in vigore e in considerazione della Netiquette). Per tale motivo WIND consiglia di dotarsi sempre degli opportuni sistemi software e di adottare adeguate procedure in grado di porsi come barriera a protezione del proprio Computer. WIND non sarà responsabile di eventuali danni e/o turbative che potessero derivare dalla mancata adozione delle opportune soluzioni.

### COPERTURA GEOGRAFICA

- WIND – al ricevimento dell'ordine del Cliente – provvederà a verificare con l'operatore che fornisce il servizio l'effettiva attivabilità dello stesso. Qualora la risposta sia positiva, l'ordine si intende accettato.

### PREREQUISITI E MODALITÀ DI FORNITURA

- La possibilità di attivare la linea telefonica con accesso ad Internet non è garantita. In tutti i casi (sia per linea telefonica già attiva con Telecom Italia o con altro operatore che con una nuova linea dati), WIND si riserva di verificare con l'operatore che fornisce il servizio l'effettiva attivabilità della linea e di darne sollecita informativa al Cliente. La richiesta di attivazione del Servizio di accesso ad Internet su Rete Infostrada si intende accettata salvo verifica della effettiva attivabilità della linea. WIND non garantisce i tempi di attivazione dell'accesso ad Internet in quanto in carico ad altro operatore (es.: Telecom Italia).
- Se il Cliente richiede l'attivazione di un accesso ad Internet su un numero telefonico corrispondente ad una linea PSTN (fonia standard) collegata anche a centralini, intercomunicanti, suonerie, teleallarmi o altri impianti diversi da semplici apparecchi telefonici, dovrà fornire a WIND mandato a richiedere all'operatore che fornisce il servizio l'installazione, presso la Sede del Cliente, di un "POTS Splitter" da collegare alla terminazione di rete telefonica principale.

## SCEGLIERE WIND COME UNICO OPERATORE TELEFONICO LINEE GIÀ ATTIVE E NUOVE LINEE TELEFONICHE

### COSA È

È il Servizio che permette di avere WIND come unico operatore di riferimento, sia per linee telefoniche già attive che per nuove linee telefoniche, tramite la fornitura di un Servizio telefonico completo, dai Servizi voce e Internet ai Servizi telefonici supplementari. Tutte le chiamate vengono effettuate direttamente da WIND, comprese quelle di emergenza, senza la necessità di anteporre alcun codice. Passando a WIND, in caso di attivazione sulla nostra rete, in una prima fase potrebbero essere effettuabili solo le chiamate locali, nazionali, internazionali e verso tutti i cellulari, nonché tutte le chiamate verso Servizi di emergenza (112, 113, 115, 118), Servizi di pubblica utilità (116, 117, 1515, 1518, 1530), Servizi Telecom Italia (esempio 187), Servizio Clienti -WIND (155, 159), Numeri verdi gratuiti (800, 803). Ugualmente, nella prima fase, potrebbero non essere disponibili tutti i servizi telefonici supplementari erogati dalla rete Infostrada, nonché alcune numerazioni per la navigazione in Internet dial-up. Apposite comunicazioni dettaglieranno progressivamente la disponibilità di tutte le numerazioni e i servizi aggiuntivi. In caso di attivazione fuori copertura, inoltre, in una prima fase, potrebbero non essere disponibili tutti i servizi telefonici supplementari, nonché alcune numerazioni speciali, per es. numerazioni su decadi non appartenenti a WIND (es. decade 4, 7, ...). Apposite comunicazioni dettaglieranno la disponibilità di tutte le numerazioni e i servizi aggiuntivi.

### REQUISITI PER L'ATTIVAZIONE

Non sarà possibile soddisfare la richiesta di attivazione del servizio su linee ISDN. In caso di linea già attiva è indispensabile anche aver ottenuto il consenso del Titolare del contratto con precedente operatore (es Telecom Italia o altro), nonché i codici forniti dall'operatore o reperibili in bolletta, indispensabili all'attivazione del Servizio con WIND.

### CONSEGUENZE SUL SERVIZIO TELEFONICO ATTIVO CON ALTRO OPERATORE (solo in caso di linea già attiva)

Fino all'effettivo e completo passaggio a WIND come Operatore Unico, nel caso in cui il servizio voce sia attivo con Telecom Italia, l'offerta potrà essere attivata in modalità automatica per la parte voce ed in interconnessione per la parte di accesso internet. In questo caso, l'attivazione dei due Servizi Voce ed Internet con WIND potrebbe non essere contemporanea; il Cliente potrà comunque iniziare ad utilizzare i Servizi Voce e Internet dall'effettiva attivazione di ogni singola parte dell'offerta.

Con il Servizio attivo in modalità automatica è possibile telefonare senza anteporre il codice 1055; sono comunque escluse le chiamate verso i Servizi speciali (decade 4) per le quali è necessario continuare ad anteporre il codice 1055. Inoltre con la modalità automatica le chiamate verso i numeri di emergenza, le chiamate in decade 1, in decade 7 (702, 709, ecc.) ed in decade 8 (800, 840, 892, ecc.) continueranno ad essere instradate su rete Telecom Italia che le fatturerà, secondo le condizioni economiche vigenti. Con l'attivazione del Servizio in modalità automatica non viene meno il rapporto con Telecom Italia (ad esempio non esenta dal pagare quanto dovuto a Telecom, per esempio il canone).

### CONSEGUENZE SUL SERVIZIO TELEFONICO DI ALTRI OPERATORI

Con l'attivazione del Servizio, non sarà più possibile effettuare chiamate con altri operatori in modalità manuale (Carrier Selection); ovvero anteponendo ad ogni chiamata il rispettivo codice di accesso, né sarà possibile richiedere l'attivazione della modalità automatica (Carrier Preselection) verso altro operatore.

In caso di attivazione sulla rete Infostrada o con Servizio di Telefonia su IP, non sarà inoltre possibile utilizzare servizi di accesso ad internet di altri operatori.

In caso di attivazione fuori copertura rete Infostrada su telefonia non IP, invece, è possibile richiedere l'attivazione di un servizio di accesso ad internet con altro operatore, previa verifica con l'operatore stesso. In questo caso, tutto quanto concerne l'offerta di accesso ad internet, dovrà essere gestito con l'operatore con cui è attivo il servizio stesso.

## AVVERTENZE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Se sceglie il pagamento con addebito diretto su c/c, i documenti di debito (fatture, ricevute, Conti Telefonici, ecc.) che danno luogo agli ordini di incasso elettronici (nonché le eventuali proroghe di scadenza) verranno inviati direttamente dall'Azienda al debitore e risulteranno contrassegnati dalla seguente dicitura a sovrastampa: "Regolamento s.b.f. con addebito in c/c presso la Banca/Posta da lei indicata".