

## CONDIZIONI RELATIVE AI **SERVIZI WIND**



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO RELATIVO AI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI WIND

### ART. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO E DEFINIZIONE

#### ART. 1.1 CONDIZIONI GENERALI

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 si avvale di diversi marchi. Le presenti Condizioni Generali si applicano ai servizi di telecomunicazione su rete radiomobile a marchio WIND e disciplinano il rapporto tra WIND Tre S.p.A. (di seguito denominata "WIND") ed il Cliente in ordine alla fornitura dei predetti servizi di telecomunicazione, meglio descritti nel materiale informativo allegato, da parte di WIND (di seguito, per brevità il "Servizio") e si conformano ai principi e alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi WIND. Salvo quanto previsto da successive disposizioni di legge, dall'art. 2.4 e dalle condizioni speciali inerenti al/i Servizio/i prescelto/i dal Cliente, dette Condizioni hanno portata generale, e prevalgono su qualsivoglia altro accordo e/o pattuizione, a qualunque titolo ed in qualunque forma, tra WIND ed il Cliente, salvo in caso di espressa approvazione da parte di WIND. Nel caso di difformità tra la Proposta di cui all'art. 2.1 e le presenti Condizioni, prevalgono queste ultime. Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

#### ART. 1.2 DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni e della Proposta di Contratto (di seguito, "Proposta") si intendono per:

- APPARECCHIATURA: apparecchiature terminali, apparati e sistemi di apparati e apparecchiature, collegati ad una rete pubblica di telecomunicazioni, che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio.
- CARTA SIM: carta a microprocessore rilasciata al Cliente che, inserita nell'Apparecchiatura, consente l'utilizzazione del Servizio radiomobile.
- CARTA TELEFONICA: carta personale rilasciata al Cliente, riportante il codice che, digitato su qualsiasi Apparecchiatura (unitamente al codice personale associato alla carta stessa), consente di accedere al Servizio di telefonia vocale offerto da WIND.
- CARTA SIM RICARICABILE: la carta a microprocessore comprendente una determinata quantità di traffico telefonico che viene pagato dal Cliente al momento dell'acquisto e che inserita nell'Apparecchiatura, consente l'utilizzazione del Servizio radiomobile.
- CLIENTE: il Cliente individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto di abbonamento che intende utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le esigenze personali di comunicazione.
- CODICI PERSONALI: codici personali associati a determinati servizi, attribuiti al Cliente al momento dell'attivazione che consentono di accedere al Servizio prescelto mediante digitazione sull'Apparecchiatura.
- CONDIZIONI ECONOMICHE: prospetto comprensivo degli elementi del corrispettivo per la fornitura del Servizio e dei Servizi Complementari descritte nelle apposite sezioni del sito web [www.wind.it](http://www.wind.it) e nelle brochures commerciali, che integrano le presenti Condizioni Generali di Contratto.
- RICARICHE DI TRAFFICO: le carte, fisiche o virtuali, mediante le quali il Cliente può accreditare un determinato importo di traffico telefonico sulla propria Carta SIM Ricaricabile.
- ROAMING: possibilità per il Cliente di fruire del Servizio radiomobile anche in aree non coperte dalla rete di WIND in virtù di specifici accordi tra WIND ed altri operatori esteri (Roaming Internazionale), e/o nazionali (Roaming Nazionale).
- SERVIZI COMPLEMENTARI: tutti i servizi a valore aggiunto ed ausiliari forniti da WIND, in base al Contratto di abbonamento.
- CODICE DI AUTORIZZAZIONE PAN: codice autorizzativo che identifica e convalida la domiciliazione bancaria/postale dell'intestatario del c/c.

### ART. 2 CONTRATTO DI ABBONAMENTO

#### ART. 2.1 PROPOSTA DEL CLIENTE

Il Cliente dovrà sottoporre a WIND la Proposta, debitamente completata e sottoscritta, compilando in triplice copia l'apposito modulo. Ove previsto, la Proposta potrà essere sottoposta a WIND anche avvalendosi di tecniche di comunicazione a distanza. In tali casi, il Cliente dovrà comunque confermare la Proposta per iscritto completando e sottoscrivendo gli appositi moduli che WIND provvederà ad inviare. Il Cliente dovrà inviare a WIND la documentazione di cui sopra, mediante lettera o telex, entro 12 (dodici) giorni dalla data della lettera di accompagnamento dei moduli forniti da WIND. Fino al ricevimento della conferma scritta della Proposta da parte del Cliente, WIND potrà limitare l'utilizzo del Servizio 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 20 (venti) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WIND. Il Cliente è responsabile

della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a WIND il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

#### ART. 2.2 ACCETTAZIONE DA PARTE DI WIND E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto di Abbonamento (di seguito, "Contratto"), che si compone delle presenti Condizioni, della Proposta e dei suoi allegati, si perfeziona nel momento in cui WIND comunica per iscritto la propria accettazione ovvero attiva il Servizio. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. WIND si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente:

- non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
  - risulti civilmente incapace;
  - sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di WIND;
  - non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo art. 5.6;
  - risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
  - sia assoggettato a procedure concorsuali. WIND può subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o a modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro Contratto con WIND, l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento del Contratto precedente. Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a WIND, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WIND nei confronti del Cliente.
- In tutti i casi sopra indicati, WIND provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto.

#### ART. 2.3 DURATA DEL CONTRATTO

Fermo restando quanto previsto all'art. 6.3, la durata del Contratto è di 1 (un) anno dalla sua conclusione, con rinnovo tacito, ove possibile, di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso.

#### ART. 2.4 CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO WIND

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 esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della Carta SIM o delle caratteristiche dei servizi; 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 esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto 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, mediante comunicazione nella fattura o con altro mezzo idoneo. Il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a WIND mediante telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione di WIND. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di WIND della relativa comunicazione. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate. WIND rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa.

#### ART. 2.5 RICHIESTE DI MODIFICA DELLE MODALITÀ E SPECIFICHE DI FORNITURA DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

Il Cliente può richiedere con ogni mezzo di modificare le modalità e le specifiche di fornitura del Servizio indicate nella Proposta, dandone conferma scritta entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta. Previo eventuale adeguamento delle garanzie di cui al successivo art. 5.6, WIND accoglierà le richieste compatibili con le caratteristiche dei servizi offerti e comunicherà per iscritto al Cliente la data della loro decorrenza e gli eventuali costi, imputandoli nella fattura successiva. Ciascun Servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle condizioni generali in vigore al momento della relativa richiesta.

#### ART. 2.6 CESSIONE DEL CONTRATTO

La cessione 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 scaturenti dovrà essere espressamente consentita da WIND. WIND potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto e potrà anche cedere il Contratto, garantendo comunque l'adempimento delle obbligazioni scaturenti dal Contratto da parte del cessionario, fino alla scadenza del termine di durata annuale di cui all'art. 2.3.

#### ART. 2.7 ELENCO ABBONATI

Il Cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico generale. L'inserimento negli elenchi telefonici del nominativo del Cliente verrà regolato sulla base delle indicazioni ricevute compilando l'apposito modulo. In caso di mancata compilazione della sezione indicata o del modulo il nome del Cliente non verrà inserito in detti elenchi. Gli abbonati alla telefonia mobile che cambieranno operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. number portability) e non risponderanno alle domande del questionario o non lo riconsegneranno, manterranno le scelte fatte con il precedente operatore relativamente alle presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i Servizi richiesti dal Cliente, o per i quali ha manifestato il consenso. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1 agosto 2003 n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche), dalla disciplina regolamentare (Le Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia sono rinvenibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)), dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali (i provvedimenti adottati dal Garante per la protezione dei dati personali sono rinvenibili sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), fatte salve successive modifiche e integrazioni. Il modulo per la pubblicazione dei dati del Cliente allegato alla proposta del contratto, reperibile anche su Area Clienti del sito [www.wind.it](http://www.wind.it), deve essere inviato a: Wind Tre S.p.A. - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano.

### ART. 3 CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI WIND

#### ART. 3.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

All'attivazione del Servizio, in ragione delle sue caratteristiche, WIND potrà consegnare in uso al Cliente:

- una o più Carte SIM o Carte Telefoniche e, contestualmente, in via riservata, i relativi Codici Personali;
- l'Apparecchiatura necessaria per usufruire del Servizio.

I beni consegnati rimarranno di proprietà di WIND e dovranno essere restituiti in ogni caso di risoluzione del Contratto.

WIND provvederà gratuitamente a riparare o sostituire le predette Carte e/o Apparecchiature difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nelle ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse. In tal caso, WIND provvederà alla sostituzione/riparazione dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili. WIND potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni sui predetti beni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. WIND attribuirà al Cliente uno o più numeri telefonici che potranno essere sostituiti da WIND per esigenze tecniche e/o di Servizio. In tal caso, WIND comunicherà al Cliente il nuovo numero con un preavviso scritto di almeno 90 (novanta) giorni, salvo casi di forza maggiore, assicurando un Servizio di informazione gratuito per un periodo di 60 (sessanta) giorni dal momento dell'attivazione del nuovo numero.

Tale Servizio può essere prorogato di ulteriori 60 (sessanta) giorni su richiesta del Cliente, secondo le Condizioni Economiche applicabili. Nel caso in cui il Cliente stesso richieda la sostituzione del numero telefonico, e questa sia possibile, detto Servizio di informazione potrà essere fornito da WIND per 60 (sessanta) giorni, su richiesta del Cliente, secondo le Condizioni Economiche applicabili.

#### ART. 3.2 FORNITURA DEL SERVIZIO

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico.

La carta SIM è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere inibita attivando il relativo blocco. WIND si riserva il diritto di determinare e modificare l'allocazione dei propri impianti di telecomunicazione sul territorio nazionale, nel rispetto degli obblighi di copertura radio mobile previsti dalla relativa licenza. Per consentire l'accesso contemporaneo alla rete da parte dei clienti e limitare fenomeni di sovraccarico, WIND si riserva di applicare - ove le

condizioni lo rendano necessario - meccanismi non discriminatori di ottimizzazione della banda disponibile, anche mediante limitazione temporanea e parziale dell'uso intensivo e continuativo del servizio di connettività (c.d. traffic shaping).

#### ART. 3.3 MODIFICA E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

WIND si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza nocumento per la tipologia e la qualità dei servizi prestati al Cliente e fatto comunque salvo quanto previsto al precedente art. 3.2.

WIND potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili.

Nei casi di manutenzione straordinaria non programmata, WIND adotterà tutte le misure opportune per ridurre i disagi al Cliente.

#### ART. 3.4 RESPONSABILITÀ DI WIND

WIND si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni. WIND non risponderà in ogni caso del contenuto e delle modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente e/o dai terzi che utilizzino il Servizio. In caso di modifica o sospensione del servizio nonché nelle ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore, WIND non sarà in alcun modo responsabile della mancata o difettosa fornitura del Servizio, né risponderà di alcuna perdita, danno o lesione che ne derivino al Cliente, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale. Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di WIND, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, atti vandalici, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

#### ART. 3.5 ASSISTENZA AL CLIENTE

Per il miglior utilizzo del Servizio e per la segnalazione di eventuali guasti, WIND assicura al Cliente l'assistenza tecnica tramite la propria relativa rete sul territorio nazionale. WIND fornisce inoltre al Cliente un Servizio telefonico di assistenza; tale Servizio è gratuito per le chiamate originate dalla rete WIND.

#### ART. 3.6 GARANZIE OFFERTE AL CLIENTE DA WIND

Fatto salvo quanto previsto all'art. 3.4, WIND risponde nei confronti del Cliente:

- a) dei ritardi nell'attivazione del Servizio;
- b) dei ritardi negli interventi di assistenza in caso di irregolare funzionamento del Servizio;
- c) del mancato rispetto dei termini di preavviso, ove previsti;
- d) dell'erronea sospensione del Servizio, per i danni subiti dal Cliente dal momento in cui ne abbia dato tempestiva comunicazione;
- e) del mancato o irregolare funzionamento degli avvisi automatici di cui all'art. 3.1;
- f) del mancato rispetto dei termini massimi di risposta ai reclami del Cliente, di cui all'art. 7.1.

Il verificarsi di uno dei fatti di cui alle precedenti lettere a), c), d) ed e) determina a carico di WIND l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo di euro 2 (due) per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 (cento) euro e, per le ipotesi di cui alla lettera a), nel caso in cui il Cliente sia titolare di tre o più Carte SIM, non superiore complessivamente a 250 (duecentocinquanta) euro. Fatto salvo quanto previsto al successivo paragrafo, il verificarsi di uno dei fatti di cui alle precedenti lettere b) e f) determina a carico di WIND l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo, di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati dal Cliente, fino ad un massimo di euro 5 (cinque) per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 (cento) euro.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui alle lettere b) e f), il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 7.1 ove non rispettata.

#### ART. 3.7 INFORMATIVA AL CLIENTE

WIND fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informazione costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio che possano essere di suo interesse. In particolare, l'informativa riguarderà:

- modifiche di carattere normativo;

- variazioni peggiorative delle condizioni economiche;

- data di avvio e caratteristiche del Servizio;

- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del Servizio;

- lancio di nuove offerte.

#### ART. 4. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE INERENTI AL SERVIZIO

##### ART. 4.1 ABUSO DEL CONTRATTO

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. 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 altri. 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, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali - a titolo di esempio - avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/SMS non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti all'articolo 6.1. Nei casi indicati 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.

##### ART. 4.2 CORRETTO UTILIZZO DELL'APPARECCHIATURA, DELLA CARTA SIM, DELLA CARTA TELEFONICA E DEL SERVIZIO

Il Cliente dovrà utilizzare Apparecchiature ed accessori omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne WIND da qualsiasi conseguente costo o onere. La Carta SIM consegnata è di proprietà di WIND e viene concessa in uso al Cliente. Il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la/e Carta/e SIM e Telefoniche e l'Apparecchiatura eventualmente fornita da WIND ed a mantenere riservati i Codici Personali. La/e Carta/e ed i Codici sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietata qualsiasi manomissione o alterazione della Carta SIM e dell'Apparecchiatura, nonché l'utilizzo delle stesse per scopi fraudolenti. Salvo quanto previsto all'art. 4.3, il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo, autorizzato o meno, della/e Carta/e e dell'Apparecchiatura da parte di terzi e sarà tenuto al pagamento dei relativi costi secondo le Condizioni Economiche e le specifiche e modalità di fornitura del Servizio prescelte. Il Cliente ha comunque l'obbligo di non utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio per fini e/o con modalità illecite, e di mantenere indenne WIND da ogni conseguenza derivante da tale eventuale utilizzazione illecita. WIND non è responsabile del contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto attraverso la rete WIND dai Clienti propri e di altri operatori. Inoltre, il Cliente dovrà utilizzare il Servizio e la SIM per le proprie esigenze di comunicazione e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio a terzi. Salvo che in caso di espressa preventiva autorizzazione da parte di WIND, il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio radiomobile esclusivamente mediante Apparecchiatura idonea ad un utilizzo in mobilità (ossia mediante un telefono cellulare mobile, portatile o veicolare) e, in ogni caso, non collegata a linee telefoniche fisse. È, comunque, vietato un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia Apparecchiatura/Software (quali ad esempio apparati/software in grado di effettuare la rioriginazione della chiamata/SMS e/o atti a sviluppare ingenti mole di traffico voce/SMS in maniera automatica). Qualora il Cliente violi uno qualsiasi degli obblighi contenuti nel presente articolo, WIND potrà risolvere di diritto il Contratto secondo quanto previsto al successivo art. 6.2, previa eventuale sospensione del Servizio, da comunicarsi con apposito avviso, e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni.

##### ART. 4.3 SMARRIMENTO, FURTO O UTILIZZO ILLECITO DELLA CARTA SIM, DELLA CARTA TELEFONICA E DELL'APPARECCHIATURA

Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM o della Carta

Telefonica o dell'Apparecchiatura, o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza dei Codici Personali, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione con qualsiasi mezzo a WIND. Il Cliente dovrà comunque, entro i 7 (sette) giorni successivi, confermare tale comunicazione a mezzo di telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Sino al momento in cui la comunicazione di cui al precedente paragrafo non sarà pervenuta a WIND, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta o dell'Apparecchiatura smarrita, sottratta o manomessa.

##### ART. 4.4 MODIFICA DEI DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a WIND ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla residenza e/o domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da WIND all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

##### ART. 4.5 PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo del Servizio secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche. Il pagamento di importi per conto del Cliente da parte di terzi non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di WIND.

#### ART. 5 CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

##### ART. 5.1 ELEMENTI DEL CORRISPETTIVO

Il corrispettivo dei Servizi forniti da WIND è costituito dalle seguenti voci, che potranno variare a seconda delle Condizioni Economiche applicabili:

- un importo forfettario a copertura del costo di attivazione del Servizio, delle operazioni di attribuzione del numero telefonico e di fornitura della Carta/Apparecchiatura;
- il canone di abbonamento per il Servizio;
- il corrispettivo delle comunicazioni in Italia, nonché quello delle comunicazioni effettuate o ricevute in Roaming Internazionale e l'eventuale corrispettivo addizionale per ciascuna chiamata in Roaming Internazionale;
- il corrispettivo per l'eventuale utilizzo dei Servizi Complementari prescelti dal Cliente.

Salvo diverse disposizioni di legge, saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente.

Sono gratuite le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'Ordine e ai servizi pubblici di emergenza. Sono altresì gratuite, nei casi di emergenza tecnica e di segnalazione guasti, le chiamate dirette al Servizio di assistenza tecnica di WIND, mediante l'apposito numero per la segnalazione di eventuali guasti o disservizi.

##### ART. 5.2 ROAMING E CHIAMATE INTERNAZIONALI

Il corrispettivo dovuto dal Cliente non subirà variazioni per le chiamate effettuate in Roaming Nazionale rispetto a quelle effettuate sulla rete di WIND. Il corrispettivo dovuto dal Cliente per le chiamate effettuate e ricevute, gli sms inviati ed i dati scambiati in Roaming Internazionale, nonché per le chiamate internazionali sarà determinato secondo le Condizioni Economiche. Il Cliente dichiara di essere stato informato che, in base al regolamento UE n. 531/12 e s.m.i., nei paesi membri dell'Unione Europea, può utilizzare la propria offerta nazionale senza costi aggiuntivi nell'ambito di viaggi occasionali e nei limiti previsti dalle politiche di corretto utilizzo definite ai sensi del predetto regolamento in funzione di parametri oggettivi quali ad esempio il prezzo dell'offerta, il bilanciamento tra consumo dei servizi mobili in Italia ed in Europa in un periodo di 4 mesi e l'esistenza di un legame stabile con l'Italia, al fine di prevenire abusi ed utilizzi anomali, nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso. Nel caso di Piani Tariffari con traffico dati incluso, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri paesi membri dell'Unione Europea, senza costi aggiuntivi, sino alla concorrenza della fair usage policy calcolata nel rispetto dell'art 4 del Regolamento Europeo 2016/2286. Oltre tale soglia si applicheranno le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Il Cliente è informato inoltre che ha la possibilità di scegliere senza costi di passaggio e per il solo servizio dati in Roaming Internazionale all'interno dell'Area Economica Europea, un fornitore alternativo, ove disponibile. Il Cliente potrà acquisire informazioni più dettagliate consultando il sito [www.wind.it](http://www.wind.it)

##### ART. 5.3 FATTURE

Il corrispettivo del Servizio sarà addebitato al Cliente mediante l'invio di fatture in esemplare unico, con cadenza bimestrale o con la diversa periodicità indicata da WIND. In particolare, i corrispettivi periodici saranno fatturati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio. L'invio della fattura avverrà nella modalità scelta dal Cliente tra le opzioni indicate nella Proposta di Contratto. WIND offre al Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura via e-mail. Qualora richieda l'invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WIND da qualsiasi responsabilità. In caso di mancata conferma del recapito della fattura in formato elettronico WIND invierà copia

della fattura in formato cartaceo. 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.wind.it](http://www.wind.it). WIND, a richiesta del Cliente, indicherà in ciascuna fattura il dettaglio delle comunicazioni fatturate, secondo le forme e le modalità previste dalla normativa vigente e secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno:

- il numero di fattura;
- la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza;
- i singoli elementi del corrispettivo indicati al precedente art. 5.1;
- le imposte e tasse previste dalla normativa vigente; i costi e gli oneri secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili;
- eventuali accrediti a favore del Cliente.

#### ART. 5.4 TERMINE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi disposto. Il pagamento dovrà avvenire mediante addebito diretto in conto corrente bancario, a mezzo carta di credito, tramite versamento su conto corrente postale da effettuarsi presso gli uffici di Poste Italiane o presso gli eventuali Istituti di Pagamento indicati sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it), ovvero con le altre modalità specificamente indicate da WIND. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a WIND l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5.

#### ART. 5.5 MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE

Nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, WIND avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming Nazionale e Internazionale (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 6 (sei) fatture consecutive e ritardi il pagamento, il termine di cui al primo paragrafo sarà di 30 (trenta) giorni. Qualora il Cliente abbia in precedenza, per almeno una volta, pagato la fattura oltre il termine di 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza e ritardi il pagamento per una successiva fattura, ovvero in caso di mancato pagamento della prima fattura, WIND avrà la facoltà, previo apposito avviso, di sospendere il Servizio di cui al primo paragrafo, decorsi 7 (sette) giorni dalla data di scadenza della fattura. Al Cliente che, trovatosi in precedenza nella predetta situazione, paghi nei termini di scadenza le 3 (tre) successive fatture, WIND applicherà il termine più lungo di cui al primo paragrafo. WIND provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di sospensione del Servizio, WIND potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, di almeno 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della stessa, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente. Il Contratto, ove possibile, sarà risolto limitatamente ai soli servizi interessati dal mancato pagamento. Per gli importi non pagati, WIND potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente a titolo di anticipo sulle chiamate di cui al successivo art. 5.6. In ogni caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte potrà essere applicata una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP 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 ritardato 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 ritardato 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 ritardato pagamento sarà pari al 5% dell'importo indicato in fattura 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. WIND detaglierà nelle fatture inviate al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture e il corrispondente ammontare dell'indennità di mora addebitata.

#### ART. 5.6 GARANZIE

Al momento della sottoscrizione della Proposta, esclusivamente qualora lo ritenga neces-

sario ai fini della tutela del rischio del credito, WIND potrà richiedere un importo pari al presumibile valore economico dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente nel periodo di riferimento della fattura, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente. In caso di irregolarità e/o ritardo nei pagamenti e/o superamento del limite massimo consentito per l'effettuazione delle chiamate di cui al precedente art. 2.2, oltre a quanto previsto dal precedente art. 5.5, WIND avrà diritto di richiedere al Cliente un adeguamento dell'importo così versato e/o la prestazione di idonei mezzi di garanzia e/o di limitare l'utilizzo del Servizio e/o richiedere modalità di pagamento specifiche. All'atto della risoluzione o cessazione del Contratto per qualunque motivo, ed a seguito del completo versamento da parte del Cliente delle somme dovute a WIND, ivi comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, WIND provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipo sulle chiamate entro 90 (novanta) giorni dalla risoluzione o cessazione del Contratto. Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del Cliente, WIND potrà rivalersi sulle suddette somme nonché su eventuali importi versati in relazione ad altri contratti sottoscritti con WIND. In luogo dell'anticipo sulle chiamate, WIND potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia.

#### ART. 6 TRAFFICO ANOMALO. CESSAZIONE DEGLI EFFETTI DEL CONTRATTO

##### ART. 6.1 SEGNALAZIONE DI CONSUMI ANOMALI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora WIND riscontrerà dei volumi di traffico giudicati anomali o qualora il Cliente effettui, in un periodo eguale o inferiore a quello di fatturazione, un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito superiore all'importo previsto al precedente art. 5.6, WIND, previo avviso, potrà sospendere il Servizio, in tutto o in parte, e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso, WIND potrà contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da WIND, la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste. Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri:

1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS/MMS;
2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS/MMS;
3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore ad 50% del traffico vs mobile complessivo;
4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da WIND non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore ad 30% del traffico vs mobile complessivo;
5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso la propria rete di utenze WIND non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo;
6. traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS. Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS/MMS senza soglie di minuti o di SMS/MMS, non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra e si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri:

1. traffico giornaliero voce o sms uscente complessivo verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o sms uscente;
2. rapporto tra traffico giornaliero voce o sms uscente verso altri operatori e traffico voce o sms entrante da altri operatori non superiore a 3 (tre); ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento.

I clienti che svolgono attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizio di Call Center, Telemarketing, Trasmissione dati/faxing, Attività di sondaggi, Pubblicità, Public Relation, Comunicazioni massive (voce, dati e sms) anche pre-registrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ ecc.) non possono usufruire di piani tariffari Flat. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, e/o l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del Servizio. In tale ipotesi Wind effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente. In tutti i casi di cui al presente articolo, WIND potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali."

##### ART. 6.2 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DI WIND

Oltre che nei casi previsti dalle precedenti disposizioni WIND potrà risolvere il Contratto,

dandone comunicazione al Cliente con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, qualora questi risulti civilmente incapace, sia stato in precedenza o sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti di WIND, risulti iscritto nell'elenco dei protesti, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente, e/o effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto.

##### ART. 6.3 RECESSO

Il Cliente potrà recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione a WIND mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, allegando copia di un documento di riconoscimento in corso di validità. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata relativa. Il Cliente che sia abbonato per più servizi potrà recedere dal Contratto, con le modalità di cui al paragrafo precedente, anche limitatamente ad un solo Servizio. 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.

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 fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio. Qualora il cliente receda, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare, sarà addebitata la quota parte del costo dell'offerta relativo al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nell'offerta. In caso di portabilità, il recesso non comporta il ripristino automatico del rapporto con il suo precedente operatore. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali: • lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Wind Tre S.p.A. - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano • PEC all'indirizzo [servizioclienti155@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti155@pec.windtre.it) • punto vendita Wind di proprietà • chiamata al 155.

Wind potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto (anche limitatamente ad un solo Servizio), dandone comunicazione scritta al Cliente ad uno dei recapiti indicati dal Cliente nella Proposta o all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

#### ART. 7 PROCEDURE DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

##### ART. 7.1 RECLAMI

Eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per telefono al servizio assistenza WIND, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o per via telematica tramite l'area clienti del sito [www.wind.it](http://www.wind.it), entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio. WIND esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto WIND fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato.

Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, WIND informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati dal Cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, WIND compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

##### ART. 7.2 CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom competente, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 1249/1997 e della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire

in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 giorni dalla proposizione dell'istanza.

In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione accessibile attraverso il sito [www.windtre.it/footer/associazione-consumatori](http://www.windtre.it/footer/associazione-consumatori) rivolgendosi all'organismo ADR Wind Tre Associazione dei Consumatori iscritto all'elenco di cui alla Delibera 661/15/CONS, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli altri organismi ADR richiamati dalla Delibera 203/18/CONS e dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

## ART. 8. CONDIZIONI DELLE CARTE SIM RICARICABILI

### ART. 8.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PREPAGATO.

WIND al momento della consegna della Carta SIM Ricaricabile procederà alla sua intestazione previo accertamento dell'identità del Cliente attraverso un valido documento di identificazione personale. Le Carte SIM Ricaricabili per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente a seguito di idonee comunicazioni, saranno disattivate con perdita del relativo numero. Il Contratto si conclude con l'attivazione da parte di WIND della Carta SIM Ricaricabile. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. L'attivazione e la fruizione del Servizio è regolata dal piano telefonico. La Carta SIM Ricaricabile deve essere attivata entro la data indicata sulla Carta medesima. L'attivazione e l'utilizzabilità delle Ricariche di traffico sono disciplinate dalle presenti Condizioni generali di Contratto e dai piani telefonici vigenti nel momento dell'attivazione dell'ultima Ricarica di traffico.

### ART. 8.2 CARTA SIM RICARICABILE

La Carta SIM Ricaricabile consente la fruizione delle singole Ricariche di traffico su di essa attivate, nonché la ricezione di chiamate e di dati. Il Cliente può attivare le Ricariche di traffico sulla Carta SIM Ricaricabile entro il termine di tredici mesi dalla sua attivazione (fatto salvo che nel tredicesimo mese la Carta SIM ricaricabile sarà abilitata alla sola ricezione di chiamate ed sms) o il diverso termine previsto dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Il Cliente può accertare in ogni tempo, presso i sistemi informativi di WIND, la data di attivazione della Carta SIM Ricaricabile e il suo residuo periodo di validità. Anche senza l'attivazione delle Ricariche di traffico, la Carta SIM Ricaricabile è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per un periodo di tredici mesi dalla sua attivazione o dall'ultima attivazione di una Ricarica o per il diverso periodo previsto dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Alla scadenza di questo termine, la Carta SIM verrà disattivata. Il Cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento uno o più Servizi accessori, opzionali o promozionali. Ciascun Servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle specifiche Condizioni generali in vigore al momento della relativa richiesta.

### ART. 8.3 PORTABILITÀ DEL NUMERO E CREDITO RESIDUO

La portabilità del numero è disciplinata dall'art. 80 del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e dai regolamenti in materia, fatte salve successive modifiche e integrazioni. Contestualmente alla portabilità del numero, il Cliente può richiedere, secondo la Delibera Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 353/08/CONS, la prestazione di trasferimento del credito residuo sulla SIM attivata presso il nuovo operatore. Le condizioni del servizio di portabilità del numero si applicano anche al trasferimento del numero ad altra SIM con diverso marchio commerciale di stesso operatore. In tal caso l'operatore cedente coincide con l'operatore di destinazione (detto anche nuovo operatore). Il Cliente ha diritto di decidere se i dati personali che lo riguardano debbano essere riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi secondo le modalità e le condizioni previste dal precedente art. 2.7.

### ART. 8.4 ATTIVAZIONE DELLE RICARICHE DI TRAFFICO E DISCIPLINA DEI SERVIZI

Su una Carta SIM Ricaricabile possono essere attivate una o più Ricariche di traffico, corrispondenti ad un importo predeterminato. Il prezzo dei Servizi offerti da WIND o da terzi fornitori attraverso la rete WIND sarà imputato alla Ricarica di traffico attivata. Il Cliente può scegliere la Ricarica di traffico nei diversi importi prestabiliti. Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova Ricarica di traffico si presume confermato, se disponibile, il piano telefonico già attivo per le precedenti Ricariche. Nel caso di sostituzione del piano originario, il piano sostitutivo si applicherà automaticamente alle Ricariche di traffico o alle porzioni di esse non ancora fruite nonché a tutte le successive Ricariche attivate sullo stesso numero telefonico. Il Cliente è sempre libero di scegliere un diverso piano telefonico, tra quelli disponibili al momento dell'attivazione della Ricarica.

### ART. 8.5 RICARICHE DI TRAFFICO E SERVIZI.

Il Cliente può fruire dei Servizi fino alla misura corrispondente al valore della Ricarica di

traffico. Qualora, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alla Ricarica di traffico disponibile, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Ricariche successivamente attivate, fatto salvo il diritto di WIND di agire per il recupero delle somme dovute dal Cliente. In caso di insufficienza della Ricarica di traffico, il Servizio sarà parzialmente sospeso ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate voce sul territorio nazionale.

### ART. 8.6 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLE RICARICHE DI TRAFFICO.

Le Ricariche di traffico possono essere attivate mediante:

- Servizio Clienti e/o risponditore automatico WIND;
- acquisto di apposite schede, dotate di un codice numerico e disponibili presso i Rivenditori autorizzati WIND ed altri punti di distribuzione autorizzati da WIND;
- ordine telematico presso gli sportelli bancomat abilitati, con addebito su conto corrente;
- ordine telematico presso i siti web o app ufficiali degli istituti bancari e finanziari autorizzati, con addebito su carta di credito e/o conto corrente bancario, alle condizioni pubblicizzate presso tali siti;
- ordine telematico presso il sito Web e l'App ufficiale di WIND con le modalità di pagamento di volta in volta disponibili;
- pagamento diretto presso i Rivenditori autorizzati WIND;
- servizio di "ricarica automatica", se espressamente richiesto dal Cliente, attivabile dal sito web ufficiale di WIND e dagli sportelli bancomat abilitati, con le modalità di pagamento di volta in volta disponibili.

Ulteriori modalità possono essere rese disponibili in qualsiasi momento. L'attivazione della Ricarica di traffico è eseguita da WIND mediante la programmazione presso i propri sistemi informatici dell'importo prepagato. Con l'ordine telematico e telefonico, il Cliente chiede la immediata fornitura della servizio di attivazione della Ricarica. Il Cliente può chiedere in ogni momento a WIND, senza alcun addebito di somme, conferma dell'attivazione delle Ricariche di traffico.

Il Cliente si assume ogni responsabilità in caso di Ricariche di traffico attivate attraverso modalità non autorizzate e, pertanto, si impegna a tenere indenne WIND da eventuali conseguenti pregiudizi e/o costi, nonché a rimborsare l'importo di ricariche oggetto di contestazione, autorizzando anche lo storno diretto da parte di WIND.

### ART. 8.7 UTILIZZABILITÀ DELLA RICARICA DI TRAFFICO. SCADENZA DELLA CARTA SIM RICARICABILE.

La Carta SIM Ricaricabile e con essa il numero telefonico associato verrà comunque disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi tredici mesi dalla data dell'ultima attivazione di una Ricarica di traffico. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi undici mesi dalla disattivazione della Carta SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica). In deroga a quanto sopra, il periodo di validità della Carta SIM Ricaricabile e del numero telefonico associato alla stessa può essere di ventiquattro mesi ove previsto dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. Fatti salvi i termini di prescrizione, il valore delle eventuali Ricariche di traffico residue al momento della disattivazione della Carta SIM potrà essere restituito mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra Carta SimWind. In caso di recesso o di portabilità del numero presso altro operatore, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente, mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra Carta SimWind.

In alternativa, in caso di portabilità del numero presso altro operatore, il Cliente potrà richiedere contestualmente all'operatore di destinazione il trasferimento dell'eventuale credito residuo presente sulla Carta SIM sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. In ogni caso, sarà riconosciuto il solo traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogate. L'attivazione di una nuova Ricarica di traffico estende di tredici mesi il periodo di validità della Carta SIM Ricaricabile, salvi eventuali diversi termini (ventiquattro mesi) previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile.

### ART. 8.8 RIATTIVAZIONE DEL NUMERO DI TELEFONO

Per la riattivazione del numero di telefono occorre essere in possesso di un'altra SimWind presente sulla medesima anagrafica o in alternativa, acquistarla presso un Rivenditore autorizzato WIND o altri punti di distribuzione e chiamare il Servizio Clienti WIND al numero 155. In alternativa è possibile inviare una raccomandata allegando il modulo di richiesta presente sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it) compilato e firmato in ogni sua parte alla Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano.

### ART. 8.9 DIRITTO DI RECESSO E RICHIESTA DEL CREDITO RESIDUO

Per esercitare il diritto di recesso è necessario inviare una raccomandata.

Il credito residuo può essere richiesto utilizzando il modulo presente sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it) compilato e firmato in ogni sua parte oppure tramite richiesta in carta semplice. La doman-

da di restituzione del credito residuo, in entrambi i casi, potrà essere inviata con il servizio di posta ordinaria.

Tutte le richieste devono pervenire all'indirizzo Wind Tre S.p.A. - Casella Postale 14155 - Ufficio postale Milano 65 - 20152 MILANO MI con l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'interessato della Carta SIM Ricaricabile disattiva o da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono della SIM, firma e in caso di: - trasferimento, il numero di telefono della SimWind su cui dovrà essere effettuato l'accredito;

- rimborso tramite bonifico bancario, i dati del conto corrente su cui effettuare il bonifico; - rimborso tramite assegno di traenza, nome del beneficiario e/o indirizzo di recapito nel caso in cui fossero diversi da quelli indicati sull'anagrafica.

Le prestazioni di rimborso tramite bonifico o assegno di traenza, comporteranno l'addebito di un importo pari ai costi sostenuti da WIND, di 6 (sei) euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato. Nel caso di riconoscimento del credito su altra SimWind, i tempi necessari all'evasione di tale richiesta da parte di WIND sono di circa 5 (cinque) giorni lavorativi. Per il caso di bonifico bancario o assegno di traenza, il credito residuo sarà corrisposto entro 20 (venti) giorni dal ricevimento della relativa richiesta.

Il trasferimento del credito su SIM di altro operatore dovrà essere richiesto all'operatore di destinazione, contestualmente alla richiesta di portabilità del numero. Tale operazione comporterà un addebito pari a 1,60 euro. Nel caso in cui si verificasse una mancata attribuzione del credito, WIND non sarà in alcun modo responsabile e, ogni relativa informazione, dovrà essere richiesta all'operatore di destinazione. Non sarà riconosciuta la restituzione del credito residuo in tutti i casi di disattivazione da parte di WIND a seguito di violazioni degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della Carta Ricaricabile.

### ART. 8.10 RINVIO.

Per quanto non espressamente previsto dall'art. 8 si applicano alle Carte SIM Ricaricabili tutte le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto in quanto compatibili.

## ART. 9. DISCIPLINA DEL RAPPORTO

### ART. 9.1 DISCIPLINA DEL RAPPORTO

Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto. Tutte le attività di competenza di WIND in forza del presente Contratto saranno svolte direttamente da personale WIND ovvero da terzi da essa incaricati. 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 soggetto alle medesime condizioni. 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 eventualità autorizza sin d'ora l'utilizzo a tal fine dei propri dati personali.

### ART. 9.2 RINVIO

Per tutto quanto non previsto dalle presenti Condizioni Generali, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative al contratto di somministrazione.

### ART. 9.3 FORO COMPETENTE.

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).

## ART. 10 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni a WIND dovranno essere dirette a Wind Tre S.p.A. - Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO MI.

Ai fini della maggior tutela del Cliente e di una esatta identificazione dello stesso, tutte le comunicazioni e le richieste relative al rapporto contrattuale e quelle che comportino accesso ai dati personali ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 dovranno essere corredate dalla copia di un valido documento di identità del medesimo Cliente.

## ART. 11. CONOSCIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione sul sito Internet [www.wind.it](http://www.wind.it), distribuzione e/o affissione presso i Rivenditori autorizzati WIND e altri punti di distribuzione oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione. I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di WIND fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della Carta SIM e dei Servizi.

