



**the future you want**

CODICE DI CONDOTTA E CARTA DELLE GARANZIE  
DELLA CLIENTELA DI WIND TRE S.P.A. A MARCHIO “3”

(di seguito omnicomprensivamente definita “Carta”)

## PARTE PRIMA

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

## PARTE SECONDA

### La qualità secondo noi

- Art. 7 Attivazione del Servizio
- Art. 8 Irregolare funzionamento dei Servizi Base
- Art. 9 Addebiti e reclami
- Art. 10 Fatturazione e pagamento
- Art. 11 Calcolo e documentazione del traffico
- Art. 12 Riservatezza delle fatturazioni
- Art. 13 Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica
- Art. 14 Garanzie di qualità
- Art. 15 Informazioni ai Clienti
- Art. 16 Uso razionale ed educazione al consumo
- Art. 17 Trattamento del credito residuo per carte prepagate
- Art. 18 Mancato pagamento e frodi

## PARTE TERZA

### La tutela

- Art. 19 In caso di controversie
- Art. 20 La riservatezza
- Art. 21 Elenchi telefonici ed ENUM
- Art. 22 La proprietà intellettuale e industriale
- Art. 23 Procedure di reclamo
- Art. 24 Indennizzi
- Art. 25 Vigilanza
- Art. 26 I diritti di 3 Art.
- Art. 27 Il commercio elettronico

## PARTE QUARTA

### Il roaming internazionale

- Art. 28 Codice di Condotta

ALLEGATO 1: Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 154/12/CONS e n.104/05/CSP adottati da 3

# PARTE PRIMA

## Art. 1 - Definizioni

Agli effetti della presente Carta dei Servizi, ed in conformità alla Delibera 78/02/CONS, n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 104/05/CSP, n. 131/06/CSP, n. 173/07/CONS, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS, n.580/15/CONS e Delibera n. 252/16/CONS si definiscono:

Wind Tre S.p.A.:

a) Wind Tre S.p.A. (di seguito 3), con sede a Trezzano S/N (Milano), in via Leonardo Da Vinci 1, é titolare di una licenza individuale per la prestazione del Servizio pubblico di comunicazioni mobili di terza generazione (noto con l'acronimo UMTS della famiglia IMT-2000), e/o di quarta generazione (noto con l'acronimo LTE e di una autorizzazione di servizi su rete fissa Wind Tre S.p.A. offre i Servizi al Cliente con il marchio "3".

Servizi:

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

È da sottolineare che i Servizi sono disponibili sia nelle aree servite direttamente dalla rete di telecomunicazione di 3 che in quelle nelle quali viene adottato il roaming con la rete Wind appartenente a Wind Tre S.p.A..

Il Terminale 3, laddove espressamente previsto, funziona solo con SIM/Mini SIM di 3 e, laddove espressamente previsto, solo con la SIM/Mini SIM abbinata al Terminale. 3 commercializza in Italia Terminali anche a prezzi sussidiati; in tali casi 3 adotta sui propri Terminali, ove previste, le funzionalità di:

1. "Operator Lock" che li abilita al funzionamento solo ed esclusivamente con SIM di "3";
2. SIM Lock, che li abilita al funzionamento solo ed esclusivamente con la SIM di "3" abbinata.

Nei casi di vendita del Terminale, le modalità di rimozione di tali limitazioni sono riportate nel Regolamento di Servizio Operator Lock e SIM Lock sottoscritto dal Cliente. Su tutti i materiali informativi e sulle confezioni dei Terminali sono inoltre indicati il prezzo del Terminale in vendita senza funzionalità di blocco ed il sussidio applicato. Il costo per la rimozione del blocco eventualmente presente sul Terminale, da effettuarsi secondo le modalità riportate nel Regolamento di Servizio Operator Lock e SIM Lock, entro cinque anni dall'acquisto, è pari, se dovuto, al 50% del valore del sussidio applicato da 3 per terminali acquistati dopo il 9 maggio 2006.

## Cliente

la persona fisica o giuridica che materialmente utilizza i Servizi.

## Fornitori

le società o le persone fisiche diverse da 3 che offrono Servizi, contenuti e applicazioni tra i quali rientrano anche i titolari di numerazioni per l'offerta di servizi da parte di fornitori di contenuti.

## Portabilità del numero

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

## CARTA SIM o SIM - (User Service Identity Module)

l'applicazione residente sulla carta UICC, utilizzabile esclusivamente in combinazione con il Terminale, per accedere ai Servizi con le apposite misure di sicurezza previste dall'UMTS e dagli standard GSM nonché, limitatamente ad alcuni modelli di Terminale, GPRS.

## CARTA MINI SIM 3

SIM in formato Mini-UICC utilizzabile esclusivamente in combinazione con i Terminali compatibili.

## Art. 2 - Che cosa è questa Carta

Questa Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nella Delibera n. 78/02/CONS, 179/03/CSP, 254/04/CSP, 104/05/CSP, 131/06/CSP, 173/07/CONS, 79/09/CSP, 244/08/CSP, 73/11/CONS, 151/12/CONS, 154/12/CONS, 656/14/CONS, 580/15/CONS e Delibera 252/16/CONS esprime la volontà di 3 di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico e degli interessi sociali. Wind Tre S.p.A. intende offrire un Servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo e tutelare i propri Clienti da disagi e disagi. Questa Carta è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti ed è vincolante per 3.

## Art. 3 - A chi si applica

Questa Carta regola i rapporti di 3 con i propri Clienti, disciplinando gli obblighi della società, quelli dei Fornitori dei Servizi che vi abbiano aderito e quelli dei fruitori degli stessi.

Le disposizioni espresse nella presente Carta non trovano applicazione in relazione ai servizi offerti a marchio Wind che risultano disciplinati negli specifici documenti contrattuali e nella relativa carta dei servizi.

### I Fornitori

3 si impegna a proporre ai Fornitori il rispetto delle disposizioni della presente Carta nei singoli accordi sottoscritti. 3 chiede ai propri Fornitori che si impegnino a non consentire a terzi estranei di modificare autonomamente i contenuti dei Servizi offerti. In caso contrario, i Fornitori saranno ritenuti responsabili quando tale modifica determini un utilizzo pregiudizievole o illegale della rete di 3 o dei Servizi che su questa transitano. I Fornitori sono informati sulle responsabilità civili e penali che si assumono a seguito di informazioni mendaci o atti illeciti compiuti avvalendosi, direttamente o indirettamente, dei Servizi.

### I Clienti

3 invita i propri Clienti a partecipare alle attività di controllo e di vigilanza sul rispetto di quanto stabilito da questa Carta, segnalando fatti o situazioni che non ne rispettano i principi. A tal fine, 3 si impegna a diffondere la conoscenza di questa Carta e a trattare gli argomenti in essa contenuti in modo chiaro, corretto e sintetico, perché sia un reale strumento di tutela dei Clienti. Una copia di questo documento è disponibile presso i punti vendita 3 ed è consultabile sul sito Internet ([www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it)).

## Art. 4 - I nostri Principi

### Uguaglianza ed imparzialità

Nel fornire i propri Servizi di telecomunicazione 3 si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. 3 si impegna in modo particolare a tutelare i soggetti portatori di handicap e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione.

### Tutela della dignità umana, dei minori e dell'ordine pubblico e degli interessi della collettività

3 rispetta la dignità umana, rifiutando ogni forma di discriminazione riferita all'origine, all'appartenenza etnica, sociale, religiosa, sessuale, alle condizioni personali o alle idee professate. 3 tutela i minori, adottando misure specifiche per proteggerli da contenuti pregiudizievoli. A tal fine 3 partecipa a numerose iniziative volte ad autoregolare l'offerta dei Servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori, i cui documenti di riferimento sono disponibili sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it). 3 rispetta i principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale, a non favorire in alcun modo il compimento di reati e a non incitare all'uso della violenza. 3 utilizzerà gli strumenti tecnici a disposizione per identificare i soggetti abilitati ad inserire, periodicamente o una tantum, contenuti nel proprio sito e nei Servizi destinati ai Clienti. 3 si impegna ad eliminare, appena ed ove ne venga a conoscenza, contenuti e Servizi di carattere inequivocabilmente illecito, ferma restando in via di principio la sua impossibilità a conoscere autonomamente detti contenuti.

### Continuità

3 offre un Servizio di telecomunicazioni operativo tutto l'anno, 24 ore su 24. Nel caso di interruzione o di irregolare funzionamento, 3 adotterà i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di tali disfunzioni in modo da arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ferma restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore.

### Partecipazione

Ogni Cliente è invitato a suggerire a 3 come migliorare i Servizi. A tal fine, 3, oltre al servizio di Customer Care (contattabile ai numeri 133 per i clienti con attive offerte Consumer e 139 per i clienti con attive offerte Business), pone a disposizione del Cliente un apposito numero verde al quale poter inviare, via fax, osservazioni e richieste (il n. 800 179600). Inoltre, i Clienti possono far pervenire le loro segnalazioni attraverso il sito Internet di 3, al link "Contattaci" dell'Area Clienti 133, 139, o del proprio Terminale accedendo alla sezione 133 o 139 dal portale mobile di 3. Ciascuna segnalazione o proposta, in qualunque forma o modalità pervenuta, sarà tempestivamente analizzata dai singoli dipartimenti aziendali, con l'obiettivo di adeguare sempre di più i Servizi alle esigenze ed alle aspettative dei Clienti. A questo scopo, 3

realizzerà ricerche di mercato, analizzerà gli indicatori di soddisfazione e ospiterà nelle proprie sedi commerciali focus group periodici cui parteciperanno gruppi di Clienti scelti, compresi coloro che hanno inoltrato reclamo, e i rappresentanti delle diverse funzioni aziendali. 3 ispira il proprio Servizio al rispetto e alla cortesia verso i Clienti, favorendone l'accesso a tutte le informazioni disponibili di loro interesse. Per questo il personale di 3 è tenuto ad indicare il proprio nome sia nel rapporto diretto, sia nelle comunicazioni (telefoniche, e-mail, etc.) con l'esterno.

## Efficacia ed efficienza

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

## Diritto di scelta

I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi. 3 non impone restrizioni al diritto di recesso dal rapporto contrattuale, se non quelle in esso previste ad esempio in relazione alla applicazione di condizioni più favorevoli ai clienti o alla messa a disposizione di beni. La stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un Servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Il diritto di recesso può essere esercitato con modalità semplici ed accessibili, analoghe a quelle utilizzate per l'attivazione, per telefono al 133 e al 139, per via telematica, presso i punti vendita di proprietà per i clienti con offerte Consumer (lista dei punti vendita abilitati presente su <http://www.tre.it>), con PEC o con raccomandata contenente l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale/ragione sociale e partita Iva se cliente business) dell'intestatario dell'utenza da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono dell'utenza medesima e firma. Per puntuali dettagli, si rimanda alle Condizioni Generali di Contratto.

## Trasparenza dei prezzi.

I Clienti riceveranno informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche. 3, nel rispetto della Delibera 252/16/CONS, pubblica sul proprio sito la pagina di trasparenza tariffaria per assicurare la comparabilità delle offerte. Sul sito web [www.confrontaofferte.agcom.it](http://www.confrontaofferte.agcom.it), inoltre, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rende disponibile un proprio motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso ad internet degli operatori di comunicazione elettronica. I Clienti possono in ogni momento controllare il livello di spesa raggiunto: a) direttamente dal proprio Terminale accedendo gratuitamente alla sezione 133 o 139 dal portale mobile di 3, compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati; b) accedendo, previa autenticazione, alle

pagine dedicate della sezione Area clienti 133 o 139 sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati; c) contattando il Customer Care di 3, al numero 133 o 139; d) nel caso di utenti con carta prepagata, telefonando al numero 4030, per l'accesso ad un Servizio vocale automatizzato, con aggiornamento del traffico effettuato e ricevuto alla mezzanotte del giorno precedente. Nel caso di abbonamento il servizio è offerto telefonando al numero 4034, e per le aziende telefonando al numero 4039.

## Art. 5 - Assistenza

I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: attraverso chiamata voce ai numeri 133 o 139, web self care dall'Area clienti 133, 139 del sito [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), tramite la Pagina Facebook 3Italia e la pagina Twitter @Tre\_It o dal proprio Terminale gratuitamente alle sezioni 133 e 139 del portale mobile 3 e tramite l'apposita App 3 per smartphone. La chiamata al servizio di Customer Care 133 e 139 è gratuita da rete 3, Wind e da rete fissa di Wind Tre e di Telecom Italia. Nel caso il Cliente, chiamando il 133, desideri parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata, questo è consentito dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 21:00 e il sabato dalle 9:00 alle 18:00. Dall'Area Clienti 133 o 139 è possibile inviare richieste di informazioni e supporto o formulare un reclamo.

## Art. 6 - Servizi chiari e sempre aggiornati

Tutti i Servizi basati su informazioni, dati o fatti suscettibili di subire variazioni nel tempo, conterranno l'indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento oppure di quanto tempo è trascorso dall'ultimo aggiornamento. I servizi preattivati al momento dell'attivazione della SIM sono segnalati al Cliente sia nelle brochure commerciali che in un'apposita sezione del sito web. La presenza di eventuali contenuti pubblicitari in un Servizio verrà segnalata preventivamente al Cliente. 3 intende assicurare il rispetto dei principi della Carta anche nel caso di Servizi che comportino la conversazione tra più Clienti in modo anonimo e senza preventivo accordo tra loro nel caso in cui 3 si assuma l'incarico di mediatore della discussione.

Nel caso di Servizi che utilizzano caselle vocali per depositare messaggi, 3 adoterà gli strumenti tecnicamente disponibili per l'identificazione del chiamante anche se questo risulta anonimo nei confronti del chiamato.

## PARTE SECONDA

### La qualità secondo 3

#### Art. 7 - Attivazione del Servizio

3 si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il Servizio voce mobile e i relativi Servizi Base entro le 24 ore successive all'accettazione della proposta di abbonamento da parte di "3" o alla consegna della SIM. Se non diversamente ed espressamente previsto sul sito web di 3, il tempo di attivazione di eventuali ulteriori servizi accessori mobili disponibili su richiesta è di 30 giorni.

Wind Tre si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio di telefonia fissa entro:

- il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco;
- il 45° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda;

Se per qualsiasi ragione tecnica o dovuta a terzi (compresi i Clienti), non sarà possibile rispettare questa scadenza, sarà cura di 3 indicare una data di attivazione che sarà la più ravvicinata possibile. Se il ritardo è imputabile a 3, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.

#### Art. 8 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base

3 si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. 3 è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 48 ore di anticipo mediante annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul terminale mobile. Nel caso non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

## Art. 9 - Addebiti e reclami

I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139):

- tramite la funzionalità "Contattaci" dell'Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), accedendo all'Area Clienti 133 o 139 (area riservata ai Clienti registrati), o lettera raccomandata A/R all'indirizzo Casella postale 133 00173 Roma Cinecittà tramite canale Social scrivendo sulla pagina Facebook 3Italia e su quella Twitter @Tre\_It, a mezzo fax (al numero verde 800 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business, forniti dallo stesso Customer Care) e App Area Clienti 3, entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.

In tali casi, se il Cliente reclama entro la data di scadenza della fattura, 3 si riserva la possibilità di sospendere il pagamento in attesa della verifica circa la fondatezza del reclamo. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, 3 comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. Ove non abbia già provveduto, il Cliente dovrà pagare entro 10 giorni dalla ricezione della chiusura negativa del reclamo. Entro tale intervallo, verrà addebitato al Cliente quanto dovuto a titolo di indennità di mora nel primo conto utile 3, e verranno avviate le normali procedure di recupero crediti. Dopo la scadenza della fattura il Cliente sarà tenuto a pagare il relativo importo per intero, fermo restando che potrà reclamare comunque entro i predetti 90 giorni dalla data di emissione della stessa. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di 3 richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui 3 non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza all'art. 3 comma 12 della Delibera 154/012/CSONS. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Wind Tre S.p.A. in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

- con riguardo al servizio di telefonia fissa, per telefono al servizio assistenza 155, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it) entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.

In tali casi, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. 3 sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto telefonico. Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata tramite la lettera di definizione del reclamo. Ciò trova applicazione anche nel caso in cui il cliente abbia presentato alle competenti Autorità una denuncia di frode avente per oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete con l'indicazione del traffico fraudolento indicato in modo specifico. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto telefonico nella misura indicata dalle singole Condizioni Generali di Contratto. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, 3 informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, 3 provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto telefonico.

## Art. 10 - Fatturazione e pagamento

La bolletta telefonica costituisce fattura; 3 la invierà al Cliente abbonato 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti e, comunque, il Cliente l'avrà a disposizione almeno 7 giorni prima della scadenza medesima. La cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni relative ai servizi, l'addebito del relativo costo e la fatturazione sono su base mensile. La fatturazione per il mercato Consumer è bimestrale. 3 si riserva di mettere a disposizione in un sito accessibile con user id e password del cliente che lo richieda le bollette, omettendo in tal modo l'invio cartaceo. Il Cliente può pagare con addebito diretto sul conto corrente bancario, addebito su carta di credito e bollettino postale (con bollettino solo nel caso in cui si sia verificato un errore nell'addebito su Rid e Carta di Credito e limitatamente al periodo strettamente necessario al ripristino della corretta modalità di pagamento).

3 si riserva di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo tecnologico e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o Servizi. Il pagamento, entro i termini di scadenza, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. 3 non imputerà al Cliente eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento. Il Cliente ha diritto di modificare la modalità di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte. Le somme versate dal Cliente a titolo di anticipo conversazioni verranno restituite da 3 entro 90 giorni dalla cessazione del Servizio. Detta restituzione avrà luogo o tramite bonifico o mediante assegno di traenza che verrà inviato al domicilio del Cliente, fermo restando la facoltà di "3" di compensare ogni eventuale credito nei confronti del Cliente con l'importo pagato a titolo di anticipo sui servizi UMTS e/o LTE con un preavviso scritto di 20 (venti) giorni.

## Art. 11 - Calcolo e documentazione del traffico

3 calcola l'importo dovuto, per il traffico effettuato, sulla base della misurazione documentata degli addebiti. 3 fornirà gratuitamente, su richiesta scritta del Cliente (e nel rispetto delle Leggi del 31 Dicembre 1996, nn. 675 e 676 e del Decreto Legislativo del 13 Maggio 1998, n. 171 – sostituiti dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” in vigore dal 1 gennaio 2004) la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche nella sua versione di base. Tale documentazione conterrà: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo della chiamata, località, durata, costo del collegamento e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento come anticipi e disattivazioni. Il Cliente potrà richiedere una documentazione diversa e più dettagliata rispetto a quella nella versione di base. Tale Servizio sarà disponibile dalla prima fattura in caso di nuovi Clienti e, negli altri casi, dal secondo periodo di fatturazione successivo alla richiesta, subordinatamente alla disponibilità tecnica.

## Art. 12 - Riservatezza delle fatturazioni

3 farà in modo che le chiamate effettuate e i Servizi possano essere pagati anche in modo anonimo, utilizzando ad esempio carte prepagate (in conformità al disposto dell'art. 124, comma 2, D.Lgs. n.196/03). Il Cliente abbonato riceverà una fattura contenente i dati di spesa aggregati, cioè le voci riguardanti canoni e costi di traffico voce/video, dati. Il dettaglio del traffico sarà fornito solo ed esclusivamente nel caso venga esplicitamente richiesto. I dati di spesa e/o i dettagli di utilizzo sono comunque disponibili a tutti i Clienti, con contratto pre o post-pagato, direttamente dal proprio Terminale accedendo gratuitamente alla sezione 133 o 139 del portale mobile di 3 o accedendo, previa autenticazione, alle pagine dedicate della sezione Area clienti 133 o 139 sul sito web [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), compatibilmente con la disponibilità tecnica dei dati.

Il dettaglio del traffico effettuato dal Cliente (con contratto pre o post-pagato) riguarderà le seguenti tipologie di Servizi, nel rispetto dell'applicabile legislazione in materia di protezione dei dati personali: traffico voce e Servizio di videochiamata, con numero chiamato oscurato nelle ultime tre cifre; traffico dati differenziato: browsing, m-site, mmsdownloading, e-mail, ecc., privo dei dettagli circa gli indirizzi web visitati o gli indirizzi e-mail destinatari della posta inviata. Solo in caso di contestazione della fattura, e solo per gli importi contestati, o in caso di richiesta di accesso (ex art. 7 D.Lgs. n.196/03) saranno forniti al Cliente con contratto pre o post-pagato i dati in chiaro del traffico effettuato.

## Art. 13 - Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica

In quanto operatore multimediale, 3 mantiene i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, tramite la sezione “Contattaci” dell’Area Clienti 3, fax e lettera e App Area Clienti 3. La risposta potrà essere fornita tramite la sezione “Contattaci” dell’Area Clienti 3, contatto telefonico, sms o fax.

## Art. 14 - Garanzie di qualità

Per posizionarsi sul mercato come operatore eccellente, 3 intende offrire ai Clienti elevati standard di qualità. Per “qualità” si intende il grado in cui l’insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa determinati parametri prefissati. 3 adotta gli indicatori di qualità del servizio mobile di cui alla Delibera n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS sostitutiva della n. 104/05/CSP, n. 656/14/CONS e n. 580/15/CONS di seguito riportati:

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

3 si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. 3 fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all’anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell’allegato 1 alla presente Carta, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest’ultima. In aggiunta agli indicatori fissati dalla Delibera n. 154/12/CONS, 3 adotta i seguenti ulteriori parametri di qualità:

- l’osservanza dei tempi di attivazione del Servizio, come indicato nell’art. 7 della presente Carta;
- un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati all’art. 8 della presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
- un’attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati (cfr. artt. 9 e 23), e la comunicazione del loro esito entro 45 giorni;

- la restituzione delle somme versate dal Cliente, a titolo di anticipo conversazioni, entro 90 giorni dalla risoluzione del rapporto contrattuale.

3 comunica un resoconto sui risultati delle misure di qualità raggiunte secondo le modalità fissate dalla Delibera n.154/12/CONS, in sintesi:

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

3 informa, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con capacità trasmissiva dei Servizi radiomobili di terza generazione, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un’adeguata capacità trasmissiva in un’area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti. In questi casi 3 si impegna ad adottare le soluzioni disponibili per risolvere tempestivamente gli inconvenienti e ad avvisare in anticipo, nei casi in cui questi riguardino servizi di base ed aree estese della rete, i Clienti interessati.

La rete di 3 è stata realizzata con l’obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l’accesso ai Servizi. In particolare, il Cliente verrà informato preventivamente nei casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete. Anche nei casi di qualità di connessione inferiore agli standard, il Cliente viene preavvertito automaticamente dal sistema e messo nelle condizioni di scegliere opzioni alternative, e in particolare ha la facoltà di attivare o meno il collegamento.

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

## Art. 15 - Informazioni ai Clienti

3 assicura la gratuità dell'interfacciamento con il Customer Care – con operatore o risponditore - (ad esclusione delle chiamate al "Servizio Clienti 3" che, dall'estero, saranno a pagamento), per i contatti originati dalla propria rete, dalla rete Wind e dalla rete fissa di Wind Tre e di Telecom Italia attraverso il numero breve ed un apposito numero con addebito al chiamato. La numerazione breve non assicura la gratuità al chiamante per le chiamate originate da altra rete. Servizi di assistenza avanzata saranno forniti ai Clienti, su loro esplicita richiesta, secondo le previsioni tariffarie loro proprie. I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

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

## Art. 16 - Uso razionale ed educazione al consumo

3 ha deciso di impegnarsi per promuovere un uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Per questo lancerà campagne d'informazione destinate ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei Servizi e ad educare ad un loro corretto utilizzo.

## Art. 17 - Trattamento del credito residuo per carte prepagate

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata 3 sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi di telecomunicazioni 3, disponibili su <http://www.tre.it/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/documenti>. La cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni, la fatturazione nonché l'addebito del relativo costo, è su base mensile. L'attuale durata della carta prepagata consumer è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto. Trascorso detto periodo, 3 procederà con la disattivazione della SIM, previa comunicazione, con diritto alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della SIM con la medesima numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM 3 presente sulla medesima anagrafica, anche di nuova attivazione.

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

- potrà essere trasferito su altra SIM 3 ricaricabile, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da 3 e disponibile sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it);
- o in alternativa, potrà essere restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da 3 e disponibile sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it);
- o in alternativa, in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 1,60 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile.

## Art. 18 - Mancato pagamento e frodi

3 richiede il pagamento delle fatture ai propri Clienti entro la data di scadenza delle stesse. Procedure automatiche informeranno il Cliente dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento e delle azioni che 3 intende intraprendere per recuperare il credito. Tali iniziative saranno proporzionali all'ammontare del debito e al periodo di ritardo del pagamento. Esse comprendono la sospensione e la successiva disattivazione del Servizio e saranno sempre tempestivamente comunicate al Cliente. 3 si è dotata di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale. In ogni caso 3 si impegna a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un Cliente compiuta tramite i Servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto alla Società.

## PARTE TERZA

### La tutela

#### Art. 19 - In caso di controversie

I Clienti che lamentino la violazione da parte di 3 di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e della Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione (ADR) presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) in modo diretto o attraverso le associazioni di consumatori che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con Wind Tre, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza nel caso di istanza al Corecom e agli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

#### Art. 20 - La riservatezza

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. La politica di 3 riguardo alla tutela della privacy è periodicamente aggiornata e disponibile sul sito web della società ([www.tre.it](http://www.tre.it)). Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Wind Tre S.p.A., Rif. CC Privacy – Via Alessandro Severo,246 – 00145 Roma oppure tramite e-mail all'indirizzo [privacy@tre.it](mailto:privacy@tre.it) (ulteriori punti di contatto per esercitare il diritto dell'interessato saranno pubblicati sull'informativa Privacy & sui siti ufficiali). L'informativa completa per tutti i clienti acquisiti al 31 dicembre 2016 è disponibile sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it). L'informativa completa per i clienti acquisiti a far data dal 1 Gennaio 2017 è disponibile sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it).

In ottemperanza al Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali, Wind Tre ha designato il proprio Responsabile della Protezione dei Dati (DPO).

## Art. 21 - Elenchi telefonici

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

Maggiori informazioni sono rinvenibili sul sito al seguente link:

- <http://www.tre.it/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/elenchi-telefonici-registro-opposizioni>
- <http://www.tre.it/business/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/elenchi-telefonici-registro-opposizioni>

## Art. 22 - La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di 3 riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

## Art. 23 - Procedure di reclamo

23.1 - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quanto sancito dalla direttiva sui principi sulla fornitura dei Servizi pubblici, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139), tramite la funzionalità "FAQ e Contattaci" dell'Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet [www.tre.it](http://www.tre.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), accedendo all'Area Clienti 133 o 139 (area riservata ai Clienti registrati), tramite canale Social scrivendo sulla pagina Facebook 3Italia e su quella Twitter@Tre\_It o con lettera raccomandata A/R inviata all'indirizzo Casella Postale 133 – 00173 Roma Cinecittà, a mezzo fax (al numero verde 800 179600) per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business, forniti dallo stesso Customer Care). Dopo la notifica del reclamo, 3 fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e, comunque, si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla

data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Wind Tre S.p.A. in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

23.2 - Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle modalità indicate al precedente articolo 19.

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

## Art. 24 - Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di 3 dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente, con riguardo ai servizi mobili e indipendentemente dal numero di Carte SIM a lui intestate, ha diritto ad un accredito di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato:

Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da 3 con riguardo al servizio mobile.

<b>PARAMETRO</b>	<b>INDENNIZZO</b>
Ritardo nell'attivazione del servizio base	2,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00 €
Sospensione o cessazione del Servizio	1,00 € per ogni giorno di indebita sospensione o cessazione fino ad un massimo di 60,00 €
Irregolare funzionamento dei servizi base	E' forfettario di 10,00 €
Gestione risposta dei reclami	1,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00 € per anno

A meno che il Cliente non richieda la liquidazione dell'indennizzo tramite bonifico bancario, 3 concederà uno sconto di traffico mobile equivalente sul primo conto telefonico utile, in caso di Cliente con abbonamento mobile post-pagato, oppure, nel caso di Cliente con piano mobile pre-pagato, 3 effettuerà un'erogazione equivalente di traffico telefonico con scadenza a 12 mesi sulla carta prepagata. In caso di ritardo di attivazione del servizio Base, ovvero in caso di indebita sospensione o cessazione del Servizio, i corrispondenti indennizzi di cui alla Tab.1 saranno riconosciuti automaticamente una volta accertata, entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente, la fondatezza della richiesta. La corresponsione di indennizzi non automatici, richiesti al servizio Clienti ai sensi dell'articolo 23, avverrà, qualora ritenuti dovuti, mediante sconto in fattura o erogazione di traffico telefonico fino al limite di 100 euro e, per l'eccedenza secondo le modalità indicate dal Cliente.

In caso di ritardi del servizio di portabilità del numero il Cliente avrà diritto, a seguito degli accertamenti del Servizio di assistenza Clienti, ad un indennizzo nei casi e nella misura prevista dalla normativa vigente (Delibera AGCom n. 147/11/CIR).

Tab. 2. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da 3 con riguardo al servizio fissa.

<b>PARAMETRO</b>	<b>INDENNIZZO</b>
Ritardo nell'attivazione del servizio o di trasloco dell'utenza	2,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 100,00 €
Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso	2,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 100,00 €
Irregolare funzionamento del servizio e mancata gestione del reclamo	Fino a € 5 per ogni giorno di ritardo e fino ad un massimo di 100 €
Guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica	2,50 € dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore o dalla data di risoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 2.2 ove non rispettata

Nei casi di ritardo nell'attivazione del servizio o di trasloco dell'utenza nonché di sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico segnalando il disservizio occorso al servizio assistenza 133, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito [www.tre.it](http://www.tre.it).

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 3.

3 corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Tre o Wind Tre utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.

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

## Art. 25 - Vigilanza

3 ha istituito un'unità interna, con il compito di vigilare sui principi e sulle procedure stabilite da questa Carta e sulla valutazione dei risultati qualitativi dei Servizi resi. Il suo compito è anche quello di svolgere apposite verifiche per migliorare la qualità dei Servizi e la soddisfazione del Cliente. Nello svolgimento dei suoi compiti, questa unità è tenuta a prendere in considerazione i reclami dei Clienti. Questa unità ha inoltre la funzione di prevenire, regolamentare e monitorare le attività legate all'offerta dei Servizi di 3 e di informare le Autorità pubbliche competenti sui risultati del proprio lavoro.

## Art. 26 - I diritti di 3

3 si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società e/o per gli altri clienti. Di queste decisioni 3 fornirà comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi 3 sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi 3 possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi 3 non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

## Art. 27 - Il commercio elettronico

L'Italia ha recepito con la Legge Comunitaria del 2001 (legge n. 39 del 1 marzo 2002) la Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei Servizi della società dell'informazione, che comprende anche il commercio elettronico. 3, nel rispetto dei principi di cui al D.Lgs. 70/2003 di attuazione della predetta Direttiva 2000/31/CE si impegna a – pubblicare regolarmente informazioni per fornire ai propri Clienti la base per comparare un prodotto o Servizio; – non consentire il collegamento o accettare il pagamento verso siti Internet illegali o fraudolenti.

## I minori e il commercio elettronico

Con riguardo ai servizi mobili, 3 si impegna a non incoraggiare l'accesso dei minori a siti inappropriati, ad assicurarsi che i siti destinati ai minori non causino loro disagi di tipo morale fisico o psichico e a promuovere l'ottenimento da parte dei minori del preventivo consenso dei genitori all'acquisto di beni on-line. 3 non incoraggerà in alcun modo i minori a stipulare contratti a lunga scadenza e ad acquistare prodotti o Servizi facendo leva sulla loro inesperienza, credulità o fiducia. 3 renderà inoltre loro disponibili le linee guida per un acquisto sicuro.

## Informazioni precontrattuali

3 fornisce il nome, i numeri telefonici, gli indirizzi e le informazioni sugli orari nei quali è possibile contattare il personale competente riguardo ad un dato bene o Servizio messo in vendita.

## Informazioni sui beni e servizi

3 si impegna a fornire tutte le informazioni rilevanti circa i beni e Servizi in vendita sotto un profilo quantitativo e qualitativo, a comunicare ogni restrizione in ambito geografico nella vendita, la valuta del prezzo di vendita ed eventuali altre valute disponibili.

## Termini e condizioni contrattuali

I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso, comprensibili e privi di ambiguità.

Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali.

3 si impegna a fornire ai propri Clienti indicazioni supplementari di tipo legale e riguardanti:

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

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.154/12/CONS, sostitutiva della n. 104/05/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2017.