



CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI

OTTOBRE 2019

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI

Wind Tre S.p.A. con sede legale a Rho (Milano), in Largo Metropolitana 5, offre i Servizi al Cliente con il marchio Wind e Wind Tre Business (di seguito, denominate “WIND”) e si uniforma ai principi stabiliti per il servizio del blocco selettivo delle chiamate e fatturazione dettagliata, alla qualità nelle Carte dei Servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rispettivamente nelle Delibere n° 78/02/CONS, n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS, n.580/15/CONS, Delibera n. 252/16/CONS, 203/18/CONS e 347/18/CONS, nonché alle disposizioni contenute nel “Codice di condotta per l’offerta dei servizi a sovrapprezzo e tutela dei minori” sottoscritto tra tutti gli operatori mobili ed il Ministero delle Comunicazioni. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale www.wind.it e www.windtrebusiness.it richiamato nelle Condizioni Generali di Contratto reperibili e nella documentazione di fatturazione, ed è disponibile presso i rivenditori autorizzati.

Le Condizioni Generali di Contratto sono reperibili:

- per i servizi di telefonia mobile, sul sito www.wind.it e www.windtrebusiness.it
- per i servizi di telefonia fissa, sul sito www.infostrada.it nelle condizioni di contratto accessibili dall’area clienti

Il servizio clienti Wind, raggiungibile al numero 155 per i clienti con attive offerte Consumer e al 1928 per i clienti con attive offerte Business, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

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

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Wind fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Wind garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Wind presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, agli utenti con disabilità, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli.

L’attività di Wind si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo Wind interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2 CONTINUITÀ

Wind si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Wind adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3 PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al centro di Assistenza Clienti (155 e 1928) oppure agli indirizzi riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto. Wind acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 CORTESIA

Wind impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti Wind sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Wind persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo, anche tramite l'utilizzo dei dati aggregati dei clienti. Tali dati potranno essere impiegati anche per fini commerciali.

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

1.6 DIRITTO DI SCELTA

Wind rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

Wind si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

1.7 SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Wind si avvale sin dal 2000 di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla normativa UNI EN ISO 14001:2004 e si impegna a mantenere un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali più significativi nell'ambito delle proprie attività, ricercandone sistematicamente il miglioramento continuo in modo sistemico, efficace e sostenibile.

2. PARAMETRI DI QUALITÀ

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS, n. 580/15/CONS e n. 252/16/CONS Wind svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti; pertanto, comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. In allegato alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per l'anno in corso relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato 1), per gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale mobile individuati dalla delibera 154/12/CONS (allegati 2, 5 e 6), nonché informazioni relative agli indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP (allegato 3) e per i servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP (allegato 4). Le rilevazioni relative ai resoconti di cui sopra sono pubblicate sul sito internet www.windgroup.it.

Wind, 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, 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.

2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro le 48 ore successive all'inserimento della richiesta di attivazione sui sistemi per il servizio radiomobile.

- Wind, con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind.

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio o per il trasloco dell'utenza sia imputabile a Wind, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

Il diritto di recesso può essere esercitato con modalità semplici ed accessibili, analoghe a quelle utilizzate per l'attivazione, per telefono al 155 e al 1928, presso i punti vendita di proprietà per i clienti con offerte Consumer (lista dei punti vendita abilitati presente su www.wind.it), con PEC, in modalità telematica 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.

2.2 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, Wind si impegna a fornire informativa attraverso i principali canali, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso.

L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Wind. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Wind provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno 24 ore in anticipo, con gli strumenti ritenuti più idonei.

Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3 RECLAMI PRESENTATI DAI CLIENTI

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura possono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, tramite PEC o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windtrebusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Wind 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 da Wind, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto Wind. Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da Wind 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 Wind nella misura indicata dalle singole Condizioni Generali di Contratto. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Wind informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Wind provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto Wind e nel caso di carte prepagate mobili riaccreditandoli sulla carta stessa salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Per quanto riguarda i reclami relativi alla telefonia Mobile ed inerenti disservizi di natura eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica della rete, essi devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, tramite PEC o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windtrebusiness.it, entro e non oltre 45 giorni dalla chiusura del disservizio stesso. Ai fini della corretta evasione della richiesta, nella stessa devono essere dettagliate le seguenti informazioni: a. Nome e Cognome Titolare della linea interessata dal disservizio b. Numero Telefonico della linea interessata dal disservizio c. Tipologia di disservizio riscontrato d. Data di inizio del disservizio riscontrato dal cliente e. Località (Comune, Via, Codice di Avviamento Postale) nella quale lo stesso è stato riscontrato. Per tutte le tipologie di reclami

Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3.1 Fatturazione del servizio ed invio del Conto WIND

La bolletta telefonica costituisce fattura e Wind la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. La cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni relative ai servizi, nonché l'addebito del relativo costo, è su base mensile, così come mensile è la cadenza della fatturazione, con canone anticipato.

2.3.2 Pagamento del Conto WIND

Wind si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Wind accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carte di credito, bollettini postali o bancomat (quest'ultimo non appena tecnicamente possibile). Wind si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Wind comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. In caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte, Wind applicherà un importo a titolo di penale, determinato 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, 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 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. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Wind. Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 1, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Wind provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro novanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla cessazione del contratto, Wind restituisce tali depositi maggiorati nella misura prevista contrattualmente.

2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Wind calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Wind provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, applicabile dal 25 maggio 2018, e laddove non incompatibile del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004 (come novellato dal Decreto Legislativo n. 101/18) a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche.

Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Wind comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione in ottemperanza a quanto previsto dall'art.70.4 del d.lgs 259/03;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione e telematiche;
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa e mobile, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento alle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n° 36/02/CONS e n° 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante delle Privacy del 15 luglio 2004.

2.5 USO RAZIONALE ED EDUCAZIONE AL CONSUMO

Wind promuove iniziative per l'uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Inoltre Wind promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

2.6 GESTIONE DEL CREDITO RESIDUO PER CARTE PREPAGATE RELATIVE AL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata Wind sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi di telecomunicazioni Wind, disponibili sul sito www.wind.it e www.windtrebusiness.it. La cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni che prevedono un'assegnazione di bundle, nonché l'addebito del relativo costo, è su base mensile.

L'attuale durata della carta prepagata consumer è di 13 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultima ricarica; la durata della carta prepagata business è di 24 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultima ricarica. Decorso tale periodo la sim verrà disattivata; in tal caso è possibile richiedere la restituzione del numero e/o la restituzione del credito residuo mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure mediante trasferimento su altra Carta Sim Wind.

Per la riattivazione del numero di telefono occorre essere in possesso di un'altra SIM Wind 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 e al numero 1928. In alternativa è possibile inviare una raccomandata allegando il modulo di richiesta presente sul sito www.wind.it compilato e firmato in ogni sua parte alla Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano.

Per quanto concerne la riattivazione del numero di telefono di una sim ricaricabile Business, occorre essere in possesso di un'altra SIM Wind presente sulla medesima anagrafica o, in alternativa, è possibile chiamare il servizio Clienti Wind Tre Business al numero 1928.

Per richiedere il credito residuo è sufficiente inviare per posta ordinaria una richiesta in carta semplice oppure è possibile utilizzare il modulo presente sul sito www.wind.it o www.windtrebusiness.it compilato e firmato in ogni sua parte. La suddetta richiesta deve riportare i dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'intestatario della Carta SIM Ricaricabile disattiva, copia di un documento di identità, numero di telefono della SIM, firma e in caso di:

- trasferimento, il numero di telefono della SIM Wind 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.

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 (si vedano a tal proposito le Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi Wind). Sarà riconosciuto solo il traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni. Le richieste di restituzione del credito, inviate a mezzo raccomandata, dovranno pervenire all'indirizzo Casella Postale 14155 Ufficio postale Milano 65 - 20152 MILANO MI.

2.7 GESTIONE DEL CREDITO RESIDUO PER LA PRESTAZIONE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE

In caso di prestazione di portabilità del numero mobile, potrà essere riconosciuto il credito residuo:

- tramite richiesta di trasferimento del credito residuo all'operatore di destinazione da effettuarsi contestualmente alla richiesta di portabilità del numero mobile. La prestazione di trasferimento del credito da Wind su SIM di altro operatore comporta l'addebito di un importo, a titolo di contributo ai costi sostenuti da Wind pari a€ 1,60. Tale importo sarà decurtato dall'eventuale credito residuo da trasferire. Nel caso in cui si verificasse una mancata attribuzione del credito, ogni relativa informazione dovrà essere richiesta all'operatore di destinazione.
- tramite accredito su altra Sim Wind, rimborso tramite bonifico bancario o assegno di traenza secondo le modalità ed i costi riportati all'art. 2.6. Per entrambi le modalità di gestione del credito residuo in caso di portabilità del numero mobile, sarà riconosciuto solo il traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni.

TUTELA DEL CLIENTE

3. RAPPORTO TRA WIND ED I CLIENTI

Wind ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.

Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

Wind assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Wind predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

Wind fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Wind ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Wind; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Wind assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propria rete verso il numero 155 e il numero 1928. Le informazioni sui servizi resi da Wind sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale www.wind.it e www.windtrebusiness.it.

Sul Self Care di Wind è possibile verificare la copertura attraverso lo specifico rimando alla sezione "verifica copertura nazionale".

3.1 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Wind si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi e nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, applicabile dal 25 maggio 2018, e laddove non incompatibile del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004 e loro successive modifiche ed integrazioni (come novellato dal Decreto Legislativo n. 101/18).

- Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Wind, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse / ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.
- Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Wind Tre S.p.A., scrivendo a Rif. Privacy CC Casella 14155 Ufficio Postale Milano n. 65 20152 Milano (ulteriori punti di contatto per esercitare i diritti 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.wind.it e www.windtrebusiness.it. L'informativa completa per i clienti acquisiti a far data dal 1 Gennaio 2017 è disponibile sul sito www.windtre.it. 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".

Il Cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3.3, nel caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici.

Maggiori informazioni sono rinvenibili sul sito al seguente link:

<https://www.windtrebusiness.it/assistenza/mobile/procedure-e-documenti/elenchi-telefonici>

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).

3.2 PROCEDURE DI RECLAMO

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Wind per telefono al servizio assistenza di Wind (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, tramite PEC o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it e www.windtrebusiness.it. Wind, ad ogni reclamo, assicura un numero di riferimento al reclamo presentato.

Wind, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro; per tutte le tipologie di reclami scritti Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Wind informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con Wind, possono essere risolte applicando il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di cui all'allegato A della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 203/18/CONS. Come normativamente previsto, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

I Clienti che lamentino la violazione da parte di Wind 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 203/18/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 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 al Corecom e agli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

3.3 INDENNIZZI

In caso di ritardo imputabile a Wind nell'attivazione del servizio Base e nel trasloco dell'utenza, ovvero in caso di indebita sospensione o cessazione amministrativa del Servizio, saranno riconosciuti automaticamente, in fattura o in credito telefonico, al cliente segnalante, gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS, nella misura di 7,5 euro al giorno. Nelle le medesime fattispecie, per ogni giorno di ritardo, Wind corrisponderà 2,5 euro, fino a un massimo di euro 300, per ciascun servizio accessorio e 1 euro, fino ad un massimo di 100, per ciascun servizio gratuito. I predetti indennizzi automatici sono aumentati di un terzo nel caso di servizio Internet su banda ultra-larga e del doppio in caso di disservizio su utenze business, oggetto di contratto per adesione.

Nelle suddette fattispecie, indennizzabili automaticamente, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo segnalando il disservizio occorso al servizio assistenza di Wind (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, tramite PEC, per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it e www.windtrebusiness.it.

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti n. 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio, mobile o fisso, ed ai volumi di traffico sviluppati, secondo le tabelle di seguito riportate.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui ai punti 2.2 e 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad €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 2.2 ove non rispettata.

Nel caso in cui, per responsabilità di Wind, la propria numerazione venisse persa, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a €30,00 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di 300,00€.

Tali importi si applicano anche al caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici.

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

Fatte salve le ipotesi di cui all'art. 5 delle Condizioni Contrattuali Passa a Wind per le quali il motivo del rifiuto sia imputabile al Cliente, Wind indennizzerà i ritardi di portabilità del numero a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla data della relativa attivazione comunicata da Wind. In tali casi, su richiesta del Cliente, Wind corrisponderà a quest'ultimo un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo complessivo di euro 50.

Wind corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Wind utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno. Nei casi delle carte prepagate l'indennizzo verrà corrisposto mediante l'accredito di quote di traffico. Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

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

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

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

PARAMETRO	INDENNIZZO
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
Perdita della numerazione	30,00€ per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di 300,00€
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici	30,00€ per ciascun anno di disservizio fino ad un massimo di 300,00€