

Condizioni generali contratto  
**Servizi di telefonia fissa WINDTRE**



**WINDTRE**

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

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

### 1.2 Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni e della proposta di contratto (di seguito "Proposta") si intendono per: **PRODOTO/IT**: il modem, il router, l'antenna o qualsiasi altro apparato necessario per la fruizione del Servizio Internet e del Servizio di Telefonia su IP, con tecnologia tradizionale, fibra ottica con accesso diretto o misto (se connessione alla rete in fibra tramite connessione radio), che può avere funzionalità basilari o evolute a seconda della tipologia di apparato.

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

**CONTRATTO**: il contratto di abbonamento sottoscritto dal Cliente ed avente ad oggetto la fornitura dei Servizi WINDTRE da parte di WINDTRE che si compone delle presenti Condizioni, della Proposta e dei suoi allegati.

**SERVIZIO VOCE**: il servizio che consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali con qualsiasi tecnologia.

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

**SERVIZIO INTERNET**: il servizio di accesso ad Internet in modalità "ADSL", "Fiber to the Home" ("FTTH"), "Fiber to the Cabinet" ("FTTC") o Fixed Wireless Access ("FWA").

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

**2.1** Il Cliente richiede a WINDTRE i Servizi mediante la compilazione dell'allegato modulo datato e sottoscritto, che varrà come Proposta. La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 90 (novanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE. WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta e pertanto di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate:

- se il Cliente risulta essere stato inadempiente ad ogni titolo nei confronti di WINDTRE. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con WINDTRE, l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento dello stesso;
- se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente presenta istanza o è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di Titolare d'impresa o Legale Rappresentante di società;
- se il Cliente non fornisce le garanzie indicate al successivo articolo 16.3;
- per motivi tecnici o amministrativi che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi;
- se il Cliente non documenta la propria identità o non rende disponibili gli altri dati necessari per l'attivazione e la fornitura del Servizio, per le linee già attive, qualora il Cliente non risulti titolare del contratto con l'operatore d'accesso per la linea oggetto della presente Proposta fatto salvo l'eventuale successivo subentro.

**2.2** In assenza di accettazione espressa, la Proposta, ai sensi dell'art. 1327 Codice Civile si intende accettata al momento dell'attivazione, anche di solo una delle due componenti del Servizio (Servizio Voce o Servizio Internet). In particolare, l'attivazione dei Servizi decorre dalla data di notifica della stessa mediante SMS (Short Message Service) o messaggio di posta elettronica o dalla data di consegna dei Prodotti di cui all'articolo 6, che equivalgono all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod. civ. Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Nel caso di Contratto già concluso, qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente. In caso di conclusione del Contratto tramite forme di comunicazione a distanza il Contratto sarà anche disciplinato dal Codice del Consumo in tema di diritto di recesso (Sezione IV del D.Lgs. 206/2005).

**2.3** Il Cliente garantisce di avere la titolarità o, comunque, di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare della linea per usufruire dei Servizi e per l'eventuale attivazione del Servizio WINDTRE come Operatore Unico. Il Cliente, ai sensi dell'art. 5 della L. n. 80/2014, garantisce di avere la proprietà o il legittimo possesso e/o detenzione dell'immobile per il quale richiede l'attivazione del Servizio. Il Cliente garantisce altresì l'esattezza e veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a WINDTRE e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti, riconoscendo a quest'ultima il diritto di assumere eventuali

ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

**2.4** Il Cliente è informato che, in caso di servizio attivo con altri operatori, per poter attivare i Servizi WINDTRE dovrà richiedere al suo attuale operatore (es TIM, Vodafone oppure altro operatore) i codici necessari (ad esempio denominati PIN o codice di migrazione).

**2.5** Fermo restando tutto quanto sopra precedentemente indicato si precisa che WINDTRE si riserva, altresì, di valutare, sulla base di requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE attraverso l'analisi dei dati in suo possesso, secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, di controllo delle frodi e di tutela del credito, l'accettazione delle proposte sottoscritte dal Cliente rispettivamente:

- i) per l'attivazione di nuove utenze e/o di nuovi Servizi;
  - ii) per l'attivazione di offerte con Servizi abbinati a Prodotti;
  - iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: cambio tecnologia erogazione Servizio);
  - iv) per l'eventuale acquisto di Prodotto/i anche non in abbinamento a Servizi;
- v) per l'attivazione di linee telefoniche di Rete Fissa, anche in abbinamento a Servizi di Rete Mobile. WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito. WINDTRE può subordinare l'accettazione della proposta del già cliente ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o modalità di pagamento specifiche. Per già cliente (di seguito "Già Cliente") si intende un Cliente che abbia in essere uno o più contratti con WINDTRE. Nel caso in cui il Già Cliente sia inadempiente con riguardo ad un altro contratto con WINDTRE, l'accettazione della proposta del Già Cliente è subordinata al previo adempimento del contratto precedente.

## 3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

**3.1** Erogazione servizi in modalità di accesso diretto (ULL).

**3.1.1** Se il Cliente si trova in zone coperte dalla rete WINDTRE, il Servizio verrà attivato in modalità di accesso diretto da WINDTRE come Operatore Unico. Il Cliente è informato ed accetta che l'effettiva attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto è connessa a vincoli tecnici e alla disponibilità tecnologica delle risorse necessarie e che pertanto non è possibile garantire i Tempi di attivazione di tale modalità di accesso. Tutte le caratteristiche, funzionalità e limitazioni dei Servizi forniti da WINDTRE sono descritti nella documentazione allegata al contratto. WINDTRE futurerà i corrispettivi delle singole componenti dei Servizi a partire dalla rispettiva data di attivazione. Il Cliente è informato ed accetta che dal momento dell'attivazione non sarà possibile effettuare chiamate, né utilizzare servizi di accesso ad Internet con altri operatori.

**3.1.2** Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio di accesso diretto potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali, o il cliente potrebbe mantenere il servizio ADSL con altri operatori. Le indicazioni relative ad eventuali numerazioni e servizi aggiuntivi non disponibili sono riportate negli allegati nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e disponibili sull'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it). Il Cliente prende atto che il corrispettivo dovuto per eventuali servizi (es. ADSL) attivi con altri operatori dovrà essere corrisposto direttamente all'operatore con cui il servizio è attivo e che, eventuali variazioni tecniche e commerciali apportate a tali servizi dipendono esclusivamente dall'altro operatore. Il Cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo che verrà sostituito successivamente dal numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile. Di questi casi il Cliente sarà comunque informato.

**3.1.3** Qualora, per ragioni tecniche, fosse esclusa la possibilità di procedere all'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto, se la linea era già attiva con Tim il Servizio rimarrà attivo in modalità di accesso indiretto; se l'attivazione prevedeva una nuova numerazione temporanea, il Cliente rimarrà attivo con detta numerazione. Di tale circostanza, e delle condizioni economiche applicate, verrà dettagliatamente informato il Cliente che potrà recedere con effetto immediato e senza l'applicazione di alcun costo. Se la linea era già attiva con altro operatore diverso da Tim non si procederà a nessuna attivazione.

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

**3.1.5** Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio Internet viene attivato secondo la migliore tecnologia e velocità disponibile all'indirizzo del Cliente, con priorità su FTTH, poi FTTC, infine FWA. Qualora l'attivazione della migliore tecnologia individuata su base copertura del Cliente non fosse possibile per motivi tecnici o per volontà del Cliente di non consentire l'esecuzione degli interventi necessari (quali ad esempio forature murarie o altre attività similari) all'attivazione della stessa presso il proprio indirizzo, verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile.

**3.2** Erogazione del Servizio Voce su FTTH, FTTC ed FWA.

**3.2.1** In caso di attivazione del Servizio Internet su FTTH, FTTC ed FWA Outdoor, il Servizio Voce verrà attivato con Telefonia su IP

In caso di attivazione del Servizio Internet su FWA Indoor, il Servizio Voce verrà attivato con Telefonia su IP per le chiamate verso numerazioni geografiche e numeri mobili nazionali e numeri internazionali o numerazioni non geografiche nazionali (numeri verdi etc) ed in tecnologia VoLTE per le chiamate verso numerazioni di emergenza utilizzando la numerazione mobile associata alla SIM FWA. La localizzazione del Cliente in caso di chiamate ai servizi di emergenza o di pubblica utilità è effettuata con le medesime modalità dei servizi radiomobili. Gli apparati utilizzati per il servizio potrebbero tuttavia non supportare il servizio GPS e SMS per AML. In caso di

attivazione del servizio indicato, il Cliente avrà a disposizione quindi 2 numerazioni: una geografica per le chiamate verso numerazioni geografiche e mobili nazionali e una mobile per chiamare i servizi di emergenza. In caso di attivazione del servizio indicato le modalità di identificazione del Cliente saranno quelle tipiche della telefonia radiomobile, ivi compreso il riconoscimento o il video riconoscimento dell'instatario. In tale tipologia di servizio il Cliente avrà il diritto, in caso voglia cambiare operatore, di richiedere la portabilità sia della numerazione geografica sia della numerazione mobile. La portabilità avverrà in base alle procedure regolamentari sottostanti le tipologie di numerazioni geografiche o mobili.

In caso di attivazione del Servizio Internet su FWA outdoor, il Servizio Voce verrà attivato con Telefonia su IP per le chiamate verso numerazioni geografiche, numeri mobili nazionali e verso numerazioni di emergenza. La localizzazione del Cliente in caso di chiamate ai servizi di emergenza è effettuata con le medesime modalità dei fissi FTTH, FTTC e ULL ossia sarà basata sull'indirizzo geografico di attestazione della linea.

In caso di attivazione del servizio FWA solo Voce, il Servizio Voce verrà attivato con Telefonia su IP per le chiamate verso numerazioni geografiche e numeri mobili nazionali o numeri internazionali o numerazioni non geografiche nazionali (numeri verdi etc) ed in tecnologia VoLTE per le chiamate verso numerazioni di emergenza o di pubblica utilità utilizzando la numerazione mobile associata alla SIM FWA. La localizzazione del Cliente in caso di chiamate ai servizi di emergenza è effettuata con le medesime modalità dei servizi radiomobili. Gli apparati utilizzati per il servizio potrebbero tuttavia non supportare il servizio GPS e SMS per AML. In caso di attivazione del servizio indicato, il Cliente avrà a disposizione quindi 2 numerazioni: una geografica per le chiamate verso numerazioni geografiche e mobili nazionali e una mobile per chiamare i servizi di emergenza. In caso di attivazione del servizio indicato le modalità di identificazione del Cliente saranno quelle tipiche della telefonia radiomobile, ivi compreso il riconoscimento o il video riconoscimento dell'instatario. In tale tipologia di servizio il Cliente avrà il diritto in caso voglia cambiare operatore di richiedere la portabilità sia della numerazione geografica sia della numerazione mobile. La portabilità avverrà in base alle procedure regolamentari sottostanti le tipologie di numerazioni geografiche o mobili.

**3.2.2** Il Servizio di Telefonia su IP viene erogato sulla rete di WINDTRE. Non sarà pertanto possibile richiedere i Servizi di WINDTRE come Operatore Unico nel caso in cui siano presenti Servizi Internet di altri operatori.

**3.2.3** Il Cliente prende atto ed accetta che l'attivazione e la fornitura del Servizio di Telefonia su IP presuppongono un'adeguata connessione Internet, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, WINDTRE non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia su IP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

**3.2.4** Il Servizio di Telefonia su IP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici standard non forniti da WINDTRE. Per il servizio FWA INDOOR, l'apparecchio telefonico standard dovrà comunque essere connesso al Prodotto fornito da WINDTRE. Nel caso di servizio FWA solo Voce, il servizio di telefonia può essere fruito solo mediante l'Apparecchio Telefonico fornito da WINDTRE che dovrà essere necessariamente connesso alla rete elettrica. Il Servizio di Telefonia su IP oggetto del presente Contratto può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la linea sulla quale è stato originariamente attivato.

**3.2.5** Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio di telefonia non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità nel caso in cui venga ad essere fornito su FTTH, FTTC ed FWA. In particolare, in tale circostanza, non saranno disponibili nemmeno le chiamate di emergenza. Il Servizio di Telefonia su IP non consente di effettuare chiamate con altri operatori mediante la digitazione del codice in modalità automatica o manuale.

**3.2.6** WINDTRE può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è 0) appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il Servizio di Telefonia su IP su numerazioni già attive. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare, alle tariffe e con le limitazioni indicate nella documentazione allegata alle presenti Condizioni di Contratto, chiamate verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio di Telefonia su IP sotto la propria responsabilità il Cliente prende atto e accetta che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso la sede nella quale è attivato il Servizio Internet. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di domiciliazione. Il Cliente prende atto in ogni caso che in caso di servizi FWA l'utilizzo della numerazione geografica sarà inibito al di fuori del territorio nazionale in quanto sulle SIM utilizzate verrà disabilitato il roaming internazionale e quindi anche in caso di manomissione da parte del Cliente degli apparati e il tentativo di utilizzo della SIM su altri apparati non sarà possibile effettuare chiamate con la numerazione geografica da estero. La fruizione del servizio con numerazione geografica sarà disponibile solo sul territorio nazionale nei limiti della copertura radio di Wind Tre; il Cliente prende atto, inoltre, che in caso di servizi FWA il servizio tranne che per le numerazioni utilizzate sarà un servizio con le medesime caratteristiche del servizio radiomobile.

**3.2.7** Il Cliente prende atto inoltre che WINDTRE potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, sostituire il numero assegnato con altro numero. Il Cliente prende atto che l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di WINDTRE, del consenso al trattamento dei suoi dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati.

**3.2.8** In caso di attivazione del Servizio di Telefonia su IP, WINDTRE non garantisce il funzionamento di eventuali Servizi accessori o apparati forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica tradizionale: connessione di fax, allarmi, telesoccorso, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.

**3.2.9** L'accesso ad internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete WINDTRE. Pertanto, il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo ed accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato, imputabile alla ritrasmissione del pacchetto.



garantisce il supporto di un'assistenza tecnica specializzata per configurare i Prodotti e pronta ad intervenire, da remoto, in caso di problemi e malfunzionamenti (a titolo esemplificativo ma non esaustivo effettuando: la verifica da remoto dei Prodotti connessi; la verifica dei parametri di aggancio per stabilire la qualità della connessione; il reset del Prodotto oppure della sola componente voip, in caso di problemi di fonia voip). La sostituzione del Prodotto, ove ritenuta necessaria da "WINDTRE", verrà effettuata gratuitamente e direttamente al domicilio del Cliente.

6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinvii.

6.4 Disciplina della vendita da parte di WINDTRE dei Prodotti.

6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WINDTRE o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti. Le restanti rate, inclusa l'eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L'eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all'ultima rata.

6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo.

6.4.3 Qualora il Cliente receda dal Contratto in seguito ad una proposta di modifica ai sensi dell'art.13, il pagamento delle rate proseguirà secondo la cadenza prevista salvo che il Cliente voglia pagare le residue anche in un'unica soluzione indicando tale scelta nella comunicazione di recesso.

6.4.4 In caso di acquisto del Prodotto presso un punto vendita od agente o partner non appartenente alla rete di distribuzione proprietaria di WINDTRE, il credito derivante dalla mancata corresponsione dell'intero prezzo di acquisto al momento del ritiro del Prodotto è ceduto interamente a WINDTRE. Pertanto, il Cliente accetta, ora per allora, la cessione in favore di WINDTRE del predetto credito relativo al prezzo di acquisto del Prodotto (al netto dell'eventuale rata iniziale corrisposta direttamente al rivenditore) che il rivenditore vanta nei suoi confronti, ai sensi e per gli effetti di cui gli art. 1248, primo comma, 1260 e seguenti del codice civile, che verrà pertanto pagato dal Cliente direttamente ed esclusivamente a WINDTRE secondo le modalità riportate nel presente articolo.

6.4.5 Il modem, dove previsto dal Contratto, potrà essere consegnato dallo stesso punto vendita ove è stato sottoscritto il Servizio o consegnato presso l'indirizzo indicato dal Cliente con eventuale addebito di un relativo costo.

6.4.6 Nel caso in cui l'attivazione del Servizio non vada a buon fine, il contratto di acquisto del Prodotto si intenderà risolto e ove il Cliente sia già in possesso del Prodotto, sarà tenuto alla sua restituzione secondo le modalità espressamente indicate nella stessa comunicazione di impossibilità di attivazione del Servizio. Nei casi in cui sia prevista la restituzione dell'antenna FWA, del Prodotto FWA All in One e dell'Apparato Telefonico FWA solo Voce, il Cliente dovrà provvedere per suo conto anche allo smontaggio dell'antenna o degli altri apparati sopra citati e alla sua restituzione eventualmente insieme al modem. La mancata restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla notifica di impossibilità di attivazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare comunque il Prodotto stesso. In questo caso, WINDTRE addebiterà un corrispettivo pari alla somma della rata iniziale, delle rate a scadere e della rata finale per l'acquisto del Prodotto.

6.4.7 In caso di variazioni o adeguamenti dei Servizi WINDTRE, su esplicita richiesta del Cliente o in relazione ad esigenze tecniche di WINDTRE necessarie per l'erogazione dei Servizi, potrebbe rendersi necessario fornire al Cliente uno o più Prodotti nuovi e diversi rispetto a quelli in vendita rateizzata da WINDTRE. In questi casi WINDTRE provvederà alla sostituzione dei Prodotti non più adeguati con uno o più Prodotti idonei alle nuove funzionalità del Servizio. Salvo diverse comunicazioni fornite al Cliente durante la fase di sostituzione il Cliente dovrà restituire a WINDTRE i Prodotti non più adeguati. La restituzione potrà avvenire direttamente al corriere al momento della consegna dei nuovi Prodotti. La mancata restituzione di uno o più Prodotti entro 30 giorni dalla data di consegna del nuovo sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare i Prodotti da sostituire. In questo caso, WINDTRE addebiterà gli importi previsti agli articoli precedenti.

6.4.8 Il Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che WINDTRE non garantisce il corretto funzionamento e l'assistenza per Prodotti autonomamente acquistati dal Cliente e che utilizzando Prodotti diversi da quelli forniti da WINDTRE potrebbe non essere garantita la qualità di servizio attesa.

## 7. SERVIZIO CLIENTI – SEGNALAZIONE GUASTI

7.1 Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti. Le eventuali segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente al Servizio Clienti 159, attivo 24 ore al giorno, o mediante comunicazione scritta al Servizio Clienti. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente.

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

7.3 Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito

un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WINDTRE o incaricato da WINDTRE.

7.4 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato al punto 14.2. WINDTRE darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguitività e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da WINDTRE o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.

## 8. WINDTRE COME OPERATORE UNICO - DATI NELL'ELENCO TELEFONICO

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

8.2 L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza sarà fornito in digitale e messo a disposizione del Cliente che lo abbia richiesto nell'Area Clienti mediante il servizio Trova Numeri. WINDTRE, in caso di servizio richiesto dal Cliente, provvederà ad addebitare sul conto telefonico un corrispettivo su base annuale per la relativa fornitura. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere la cessazione del Servizio contattando il Servizio Clienti.

## 9. ATTIVAZIONI DEL SERVIZIO - MOROSITÀ PENDENTI

9.1 WINDTRE si riserva il diritto di non dar corso alle attivazioni richieste nei casi previsti all'art. 21 o di subordinare l'attivazione al pagamento delle somme rimaste insolute a qualsiasi titolo.

## 10. VERIFICHE TECNICHE E ATTIVITÀ PREPARATORIE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Per consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche necessarie, il Cliente dovrà consentire l'accesso nei propri locali ai tecnici WINDTRE o ai terzi incaricati da WINDTRE muniti di contrassegno di riconoscimento concordando la data e l'ora dell'intervento. Per la fruizione del Servizio Internet o di Telefonia su IP potrà rendersi necessaria, oltre all'installazione dei Prodotti di cui al precedente articolo 6, l'installazione di particolari apparecchiature tecniche, quali a titolo meramente esemplificativo, borchie, cavi in fibra, adattatori, ecc., (di seguito "Apparecchiature"). Tali Apparecchiature saranno fornite da WINDTRE e resteranno al Cliente anche dopo la cessazione del Contratto. WINDTRE si riserva il diritto di sostituirle per esigenze tecniche od operative. Qualora si rendesse necessaria l'installazione dell'Apparecchiatura che consente l'accesso alla rete telefonica il tecnico procederà all'installazione della stessa dove riterrà più opportuno al fine di consentire il corretto funzionamento dei Servizi. Il Cliente è informato ed accetta che l'installazione di tali Apparecchiature potrebbe rendere necessaria l'esecuzione di forature murarie o altre attività simili e che non potrà rimuovere né modificare il posizionamento delle suddette Apparecchiature. Le Apparecchiature dovranno essere custodite dal Cliente con la massima cura e diligenza. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento, furto o guasto e non potrà dare in pegno le Apparecchiature, né lasciarle sequestrare o pignorare. WINDTRE provvederà alla riparazione e/o alla sostituzione delle Apparecchiature di sua proprietà installate presso il Cliente e provvederà altresì ad eseguire, in qualsiasi momento, modifiche di consistenza o di configurazione delle stesse, nonché tutte le verifiche ed i controlli che riterrà più opportuni. A tal fine, il Cliente consentirà al personale WINDTRE ovvero a terzi da esso incaricati, l'accesso ai locali presso i quali sono installate le Apparecchiature. Per quanto riguarda le componenti di rete di proprietà di altri operatori (es. per TIM Italia la cosiddetta "borchia d'abbonato") le attività di installazione e manutenzione potranno essere fatte esclusivamente dal personale da questi autorizzato, e non da WINDTRE, mentre le attività di installazione e manutenzione delle apparecchiature hardware e di tutti i componenti a valle della terminazione saranno competenza di WINDTRE.

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

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

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

## 11. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE - PAGAMENTI

11.1 Salvo quanto previsto nel successivo art. 13.1, il Cliente si impegna a corrispondere a WINDTRE i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, specificati nella documentazione informativa allegata e reperibili sull'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it).

11.2 Le fatture saranno emesse con cadenza mensile o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. WINDTRE mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura via posta elettronica. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WINDTRE da qualsiasi responsabilità. In caso di mancata conferma per qualsivoglia motivo non dipendente da WINDTRE del recapito della fattura via e-mail, WINDTRE invierà al Cliente copia della fattura per posta ordinaria e si riserva la facoltà di revocare il servizio di recapito della fattura via e-mail ripristinando l'invio a mezzo posta ordinaria addebitando al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it). Qualora il Cliente chieda che la fattura venga spedita a mezzo posta ordinaria, anziché visualizzata per via telematica, WINDTRE addebiterà al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it).

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

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

11.5 In ogni caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte potrà essere applicata una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/05/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: 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 WINDTRE nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto o in parte, risulta insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

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

11.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WINDTRE potrà altresì sospendere l'erogazione dei Servizi, previo apposito avviso di almeno 40 (quaranta) giorni da comunicarsi al Cliente tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o modalità equipollente. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, WINDTRE si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti.

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

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

## 12. WINDTRE COME OPERATORE UNICO

12.1 Il Servizio di WINDTRE come Operatore Unico determina l'interruzione dell'obbligo di pagamento dei canoni per i servizi del precedente operatore d'accesso ad eccezione dei casi in cui l'attivazione del Servizio preveda l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, come specificato nell'art. 12.3.1. L'attivazione comporta il pagamento contributo di attivazione il cui importo è specificato nella documentazione allegata e sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it).

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

12.3 Attivazione del Servizio WINDTRE come Operatore Unico - Linee già attive.

12.3.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WINDTRE provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio, fatto salvo la richiesta a cura del Cliente del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio WINDTRE come Operatore Unico, come specificato nell'art. 2.4. Salvo quanto previsto all'art. 2.2 i tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2. Nei casi in cui l'attivazione del Servizio preveda l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, non è garantita la completa disattivazione del servizio con l'altro operatore. Il Cliente dovrà pertanto verificare e nel caso richiedere personalmente la disattivazione presso l'altro operatore una volta attivato il Servizio con WINDTRE. In caso di migrazione non andata a buon fine per un errore nell'inserimento da parte del Cliente del codice di migrazione o per altre motivazioni tecniche, WINDTRE contatterà il Cliente ai recapiti forniti per informarlo e consentire la correzione/integrazione delle informazioni necessarie al buon esito della migrazione stessa.

12.3.2 L'eventuale disattivazione del Servizio di WINDTRE non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio con il precedente operatore o con altri operatori. Il Cliente dovrà rivolgersi direttamente all'altro Operatore, comunicando il codice di migrazione fornito da WINDTRE. L'eventuale riattivazione del Servizio con il precedente operatore potrà comportare un costo a carico del Cliente.

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

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

12.4 Attivazione del Servizio WINDTRE come Operatore Unico - Linee nuove.

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

12.4.2 Nel caso di richiesta di una nuova linea WINDTRE comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Salvo quanto previsto all'art. 2.2, tali tempi non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2

12.5 Attivazione del Servizio WINDTRE come Operatore Unico - Linee aggiuntive.

12.5.1 Solo per il Libero Professionista con P.IVA e per le Microimprese WINDTRE offre la possibilità di attivare una numerazione telefonica aggiuntiva alle condizioni economiche allegate alle presenti Condizioni di Contratto.

12.5.1.1 Tale numerazione potrà essere attivata in abbinamento alle offerte commerciali compatibili e verrà erogata solo tramite telefonia su IP con le stesse modalità previste all'art. 3.2.

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

### 13. MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

13.1 WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo meramente esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei servizi ecc.; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta, quale, a titolo meramente esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. WINDTRE 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. Il Cliente acconsente espressamente a che WINDTRE possa modificare le specifiche tecniche e i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni di Contratto - secondo le modalità indicate nel presente articolo- anche durante l'eventuale primo periodo di impegno contrattuale in relazione a specifiche offerte commerciali che contemplino tale possibilità tra le condizioni dell'offerta medesima.

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

13.3 Tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione della modifica, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso. In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al presente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

### 14. COMUNICAZIONI

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

14.2 Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a WINDTRE, escluse quelle relative ai casi di richieste di recesso, dovranno pervenire con lettera inviata a: Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI). WINDTRE si riserva di richiedere conferma scritta, mediante raccomandata A.R., qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

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

### 15. DURATA - PROROGA TACITA - RECESSO E CONTRIBUTI

15.1 Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi o di 12 (dodici) mesi nel caso dell'offerta denominata Voce Più, e successivamente si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso.

15.2 Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4. In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni). WINDTRE potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto (anche limitatamente ad un solo Servizio), dandone comunicazione scritta al Cliente ad una dei recapiti indicati dal Cliente nella Proposta o all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente, con un preavviso di almeno 30 giorni.

15.3 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. Nel periodo intercorrente tra la proposta contrattuale e l'accettazione di WINDTRE, nessun rapporto giuridico è sorto e l'utente è libero di non dar corso alla conclusione del contratto. 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 canone dell'offerta relativa al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nel canone. Il Cliente non sosterrà alcun costo di disattivazione del Servizio. In caso di passaggio di una linea attiva, l'eventuale recesso non comporterà il ripristino automatico del rapporto con il precedente operatore. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere.

15.4 In tutti i casi di recesso, la richiesta potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali: • Lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Wind Tre S.p.A. - Servizio Disdette - CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI) • PEC all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it • Area Clienti e APP WINDTRE nella sezione dell'assistenza guidata "WILL" • Chiamata gratuita al numero 159 del Servizio assistenza Clienti • Presso i punti vendita WINDTRE di proprietà.

15.5 Nel caso in cui, nel corso della prima durata contrattuale indicata al precedente art. 15.1, il Cliente receda, anche tramite un altro operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi reali sostenuti da WINDTRE per la gestione della pratica come specificati sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nella sezione della Trasparenza Tariffaria.

15.6 Qualora, in qualsiasi momento, il Cliente richieda una variazione del piano tariffario scelto o una modifica della consistenza dei Servizi offerti, potrà essere richiesto un contributo di cambio piano.

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

### 16. LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEI SERVIZI - GARANZIE

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

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

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

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

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

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

### 17. TRAFFICO ANOMALO

17.1 In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o volumi rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata o in caso di uso difforme del Servizio da parte del Cliente, come definito nell'articolo 4.3, WINDTRE si riserva il diritto di sospendere il Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di email. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di WINDTRE che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

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

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

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

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

### 18. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - DIFFIDA AD ADEMPIERE

18.1 WINDTRE potrà risolvere il presente Contratto, tramite l'invio di apposita comunicazione al Cliente, nei seguenti casi: • mancato pagamento delle fatture (disposizioni di cui all'art. 11); • uso improprio dei Servizi in violazione di leggi, regolamenti e Condizioni di Contratto (art. 4); • sussistenza di una delle situazioni previste all'art. 2.1.

18.2 Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, WINDTRE potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ., decorsi inutilmente 15 giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata A.R., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

### 19. RESPONSABILITÀ DI WINDTRE

19.1 WINDTRE non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da

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

19.2 WINDTRE farà ogni ragionevole sforzo per garantire la sicurezza della rete WINDTRE; a tal fine potrà richiedere periodicamente al Cliente di autenticarsi con le proprie credenziali tramite apposita pagina dedicata. WINDTRE, ai sensi dell'art. 17 del citato D.Lgs. 70/2003 non è tenuta ad un obbligo generale di sorveglianza su ciò che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite. Pertanto, WINDTRE non potrà impedire ricorrenze scorrette da parte dei Clienti, né controllerà i contenuti e materiali trasmessi, di cui non può quindi garantire liceità, veridicità, correttezza e qualità. Ne consegue che, fermo restando quanto già previsto dal precedente art. 4 e 5.3, i comportamenti e/o contenuti e materiali trasmessi attraverso i Servizi rientrano nella responsabilità esclusiva del Cliente e che WINDTRE non potrà essere ritenuta responsabile per quei contenuti che possono risultare a qualsiasi titolo o ragione, illeciti, abusivi, illegittimi, offensivi, e più in generale in violazione delle vigenti disposizioni di legge e/o del presente Contratto. Inoltre, fermo restando quanto sopra e quanto già previsto al precedente art. 4 e 5.3, WINDTRE laddove a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà, a propria discrezione e senza preavviso, prendere ogni iniziativa ritenuta opportuna e/o necessaria, ivi compreso i) sospendere e/o interrompere le trasmissioni e/o l'accesso a contenuti illeciti, inopportuni o contrari alle disposizioni del presente Contratto, ii) sospendere e/o cessare in qualsiasi momento la fornitura dei Servizi al Cliente che abbia posto in essere i comportamenti in violazione della normativa vigente e/o del Contratto, iii) impedire o porre fine alla violazione secondo le modalità eventualmente impartite dalle Autorità competenti; fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge, ivi incluso il diritto di risolvere il presente Contratto ed il risarcimento dei danni subiti. Il Cliente prende atto infine che WINDTRE, nel caso in cui dovesse venire a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà inoltre apposta segnalazione alle Autorità competenti e/o fornire, su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che permettano l'identificazione del Cliente al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare, prevenire e reprimere attività illecite.

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

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

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

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

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

## 20. GARANZIE OFFERTE DA WINDTRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 21. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

21.1 WINDTRE garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/16 -GDPR- e del Codice Privacy n. 196/05 come integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 101. (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alla presente Proposta.

21.2 WINDTRE 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.

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

## 22. DISPOSIZIONI VARIE

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

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

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

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

22.5 In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio, il presente Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. WINDTRE potrà cedere, in tutto o in parte, il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso derivanti ad altro operatore di telecomunicazioni licenziatario nelle forme e nei modi previsti dall'art. 1407 cod. civ. purché le condizioni contrattuali per il Cliente restino invariate.

22.6 Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, salvo nei casi espressamente autorizzati da WINDTRE, la quale potrà valutare di non autorizzare il subentro anche in presenza delle circostanze indicate nell'articolo 2.1. La cessione da parte del Cliente del Contratto, anche quale conseguenza della cessione, affitto o usufrutto di azienda o di un suo ramo, nonché il trasferimento di diritti e obblighi dallo stesso scaturenti dovrà essere espressamente accettata da WINDTRE. Chi subentra nel Contratto assume a proprio carico ogni onere del precedente intestatario e sarà tenuto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione per causa di morte, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico  
Direzione e Coordinamento CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à r.l.  
Sede legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia

Reg. Imp./C.F.: 02517580920  
Partita IVA: 13378520152  
RAEE IT08020000002813  
Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.



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

22.8 Il Cliente è informato ed accetta che, in caso di passaggio da servizio Internet FTTH o FTTC a ADSL, il mantenimento del numero di telefono non è garantito.

22.9 Il Cliente è informato che, in tutti i casi di risoluzione del Contratto, salvo rinuncia, potrà avvalersi del diritto di trasferire la/e numerazione/i cessata/e a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della risoluzione.

## 23. PROCEDURA RECLAMI - RIMBORSI

23.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche.

23.2 Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, WINDTRE rimborserà gli importi non dovuti mediante compensazione dalla prima fattura successiva o, a scelta del Cliente, attraverso un apposito versamento. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà esperire il tentativo di Conciliazione previsto dal successivo art. 24.

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

23.4 Qualora il Cliente riscontri dei valori qualitativi peggiorativi rispetto ai livelli di qualità del Servizio di cui al precedente art. 5.5, potrà inviare un reclamo scritto a WINDTRE. A tal fine il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet, contenente inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. Il certificato attestante la misura effettuata dovrà essere inviato a WINDTRE entro 30 giorni dalla misurazione tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Nel caso in cui, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio presente sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio nei 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente potrà:

- in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, recedere senza costi. In alternativa, modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;
- in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui all'art. 4 comma 3 Allegato A della Delibera 156/23/CONS, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma Concilia Web dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

## 24. PROCEDURA CONCILIAZIONE

24.1 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.249/1997 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.

24.2 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.

24.3 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 WINDTRE Associazione 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.

## 25. FORO COMPETENTE

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

## INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016

Gentile Cliente, questa informativa è resa da Wind Tre S.p.A. (di seguito WINDTRE), con sede legale in Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia in qualità di Titolare del trattamento (di seguito "il titolare").

Ti illustriamo di seguito (nei punti 1-7) le finalità e le modalità con cui WINDTRE raccoglie e tratta i tuoi dati personali, quali categorie di dati sono oggetto di trattamento, quali sono i diritti che puoi esercitare nella tua qualità di interessato (di seguito "interessato") e come esercitarli.

Per alcuni servizi potrà esserti fornita una informativa sul trattamento dei dati specifica.

### 1. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

WINDTRE tratterà: a) i dati personali da te forniti al momento della conclusione del contratto per la fornitura di servizi di comunicazione mobile e/o per la fornitura di servizi digitali da te attivati tramite credito telefonico (di seguito "servizi") nonché, al ricorrere delle condizioni più avanti indicate; b) alcuni dati personali che potranno essere acquisiti in altro modo nel corso del rapporto contrattuale, come ad esempio:

- I. Dati anagrafici (nome, cognome, età, sesso), indirizzo di residenza o domicilio e recapiti (telefono, indirizzo e-mail);
- II. Dati di traffico telefonico e telematico;
- III. Dati bancari e/o di pagamento;
- IV. Dati relativi alla posizione del tuo dispositivo determinata tramite coordinate GPS o informazioni inerenti alla cella telefonica a cui sei connesso durante la fruizione dei servizi di telecomunicazione;
- V. Dati forniti da terze parti nell'ambito di partnership con WINDTRE;
- VI. Dati relativi al tuo grado di solvibilità e alla tua puntualità nei pagamenti, anche acquisiti tramite sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi;
- VII. Dati relativi alle tue abitudini di consumo e/o ai tuoi interessi;
- VIII. Dati appartenenti a particolari categorie ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679, ed in particolare dati relativi al tuo stato di salute, qualora necessari per l'attivazione di particolari servizi;
- IX. Dati relativi a condanne penali o reati, forniti dall'autorità giudiziaria nell'ambito di proprie richieste.

### 2. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI FACOLTATIVI

2.1 Finalità e base giuridica del trattamento

I tuoi dati personali, al ricorrere delle condizioni specificate, verranno trattati per le finalità di seguito indicate nei punti a) - i)

a) Per l'esecuzione del contratto.

I tuoi dati personali saranno trattati per la gestione del rapporto contrattuale (a titolo esemplificativo, per la fatturazione dei corrispettivi, per la gestione dei pagamenti o dei reclami che dovessi inoltrarci) e per l'erogazione dei servizi da te richiesti. In particolare, WINDTRE potrà trattare per tale finalità i dati indicati ai punti i), ii), iii), iv) e vi). Qualora sia necessario per l'attivazione di servizi dedicati, WINDTRE potrà trattare i dati di cui al punto viii). Wind Tre ti informa che potrà contattarti per le finalità legate all'esecuzione del contratto (quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: assistenza, provisioning, supporto all'attivazione) anche attraverso il canale WhatsApp ufficiale di Wind Tre.

b) Per l'adempimento di obblighi di legge.

I tuoi dati personali saranno trattati da WINDTRE per l'adempimento di obblighi di legge. In particolare, WINDTRE potrà trattare i tuoi dati per l'adempimento di obblighi contabili, fiscali e per l'adempimento di provvedimenti dell'Autorità giudiziaria diretti alla prevenzione e repressione dei reati. Per tale finalità potranno essere trattati i dati indicati ai punti i), ii) iii) e iv).

Inoltre, esclusivamente per dare esecuzione a richieste dell'autorità giudiziaria, WIND TRE potrebbe acquisire i dati di cui al punto ix). Infine, Wind Tre potrà trattare i tuoi dati per ottemperare, anche mediante l'invio di SMS, a provvedimenti della Pubblica Autorità adottati per ragioni urgenti di ordine, sicurezza, sanità ed igiene pubblica o in presenza di calamità, catastrofi o altri eventi e situazioni straordinarie.

c) Per il perseguimento di un proprio legittimo interesse, WINDTRE potrà mettere in atto le seguenti procedure.

Con riferimento ai servizi in abbonamento, per l'espletamento delle verifiche preliminari connesse al perfezionamento del contratto, WINDTRE potrà trattare i dati indicati al punto vi) per verificare il tuo grado di affidabilità e la tua puntualità nei pagamenti accedendo ai sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi e che trattano detti dati in qualità di Titolari del trattamento. Inoltre, sempre per le predette finalità, a fronte di tue future richieste di attivazione di nuovi ed ulteriori servizi, WINDTRE potrà trattare i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti con riferimento ai contratti già in essere. In particolare, i tuoi dati potranno essere comunicati alla banca dati SIMOfTel alla quale partecipano gli Operatori telefonici finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile. La costituzione di tale banca dati è stata autorizzata dal Garante per la protezione dei dati personali con il provvedimento n. 523, adottato in data 8 ottobre 2015 (paragrafo 7), avendo il Garante ritenuto che il trattamento dei dati nel SIMOfTel potesse avvenire, in assenza del consenso del cliente, per il perseguimento del legittimo interesse dei Partecipanti, nonché dei clienti regolarmente adempienti. La banca dati è gestita da un soggetto privato in qualità di titolare del trattamento, che ne ha stabilito le modalità di funzionamento e di utilizzazione, nel rispetto delle misure prescritte dal provvedimento ed in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il Gestore è la società Crif S.p.A., con sede in via Mario Fantin n. 1-3, 40131 Bologna, contattabile al numero telefonico dedicato 0514175300 o inviando una e-mail all'indirizzo consumatori@simotel.it. Per finalità di profilazione aggregata, WINDTRE potrà trattare i dati indicati al punto i), i dati di localizzazione, i dati indicati al punto vii), i dati sociodemografici acquisiti nel corso della fornitura dei nostri servizi di comunicazione elettronica e da fonti pubbliche. Tale attività verrà effettuata in forma aggregata

ed anonimizzata mediante l'implementazione di modelli per l'analisi dei dati dei clienti utilizzando algoritmi statistici, modelli predittivi ed aggregazioni solo per il tempo strettamente necessario alle finalità perseguite, alla tipologia dei beni commercializzati o dei servizi resi. Per l'invio di comunicazioni di natura commerciale aventi ad oggetto servizi e/o prodotti affini a quelli oggetto del contratto, WINDTRE potrà utilizzare l'indirizzo di posta elettronica da te fornito. Per il solo processo di anonimizzazione dei dati, che risulta non reversibile nei limiti della tecnologia di volta in volta applicabile, processo strumentale alla loro utilizzazione, in forma anonima e aggregata, nell'ambito di servizi innovativi finalizzati a fornire a soggetti pubblici e privati informazioni di tipo statistico idonee, ad esempio, a consentire l'analisi dei flussi di presenza delle persone sul territorio in determinati periodi dell'anno connessi a particolari eventi o situazioni tali da generare intense affluenze. L'obiettivo è quindi anche quello di migliorare servizi offerti al cittadino anche in termini di infrastrutture, servizi, trasporti, disponibilità di offerta, etc. Gli algoritmi di calcolo che saranno a tal fine utilizzati per le elaborazioni sono di natura statistica e le categorie di rappresentazione saranno comunque macro, socio-demografiche. WINDTRE potrà trattare e condividere i tuoi dati con terze parti partner fornitori di servizi e/o contenuti quali ad esempio titolari di prestazioni di servizi e/o servizi di pagamento che agiscono in qualità di Titolari del trattamento (cd. "altri Titolari") per il perseguimento del proprio legittimo interesse, avendogli tu fornito il tuo numero mobile per utilizzare/sottoscrivere i loro servizi. Gli altri Titolari potranno interrogare WINDTRE per verifiche specifiche o verifiche di base (ad esempio numerazione attiva finalizzate a tutelare i clienti in caso di utilizzo del proprio numero nell'esecuzione di transazioni con altro Titolare e su richiesta di quest'ultimo previa idonea informativa all'interessato) senza che questo comporti un pregiudizio per i tuoi diritti e le tue libertà fondamentali. In particolare, costituisce legittimo interesse degli altri Titolari, alle cui informative privacy si rimanda, il trattamento dei dati effettuato ad esempio a fini di prevenzione frodi e/o per verifiche sull'identità dell'interessato/Cliente (i.e. Know Your Customer) e/o per conformità con la normativa anti-riciclaggio. Inoltre, WINDTRE può svolgere attività mirate al miglioramento dei servizi forniti (compreso il servizio di assistenza Clienti) e collegati al rapporto contrattuale anche mediante strumenti tecnologicamente avanzati (i.e. strumenti di intelligenza artificiale) e anche con l'ausilio di soggetti terzi allo scopo nominati Responsabili Esteri, come indicato al punto 3 della presente Informativa. Ti informiamo, altresì, che con riferimento ai trattamenti di dati sopra indicati (nei punti a - c) che potranno essere svolti da WIND TRE sulla base di un proprio legittimo interesse, hai il diritto di opposti in qualsiasi momento, per motivi connessi alla tua situazione particolare. In seguito alla tua opposizione, WINDTRE si asterrà dal trattare ulteriormente detti dati personali salvo che sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui tuoi interessi e diritti. Potrai opposti, senza alcuna limitazione, all'invio di comunicazioni commerciali al tuo indirizzo di posta elettronica e alla profilazione aggregata, scrivendo all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159. Eventuali aggiornamenti su tali modalità saranno indicati di volta in volta sui nostri siti web. Infine ti informiamo che per l'acquisto di servizi con abbinata la vendita a rate di terminali, WINDTRE potrà, previa tua autorizzazione, per la sola finalità di verifica precontrattuale del tuo grado di solvibilità, comunicare a CRIF Realtime Ireland Ltd, società del Gruppo CRIF, il tuo numero di telefono o il tuo indirizzo mail per la ricezione, tramite notifica via SMS o e-mail, di apposito link per l'accesso, previa accettazione di Termini e Condizioni e presa visione della Policy Privacy, al servizio di verifica del tuo conto corrente presso la banca d'appartenenza. Il servizio restituirà solamente un dato positivo o negativo al fine di procedere all'attivazione della vendita a rate del terminale.

d) Per la finalità di marketing, previo tuo consenso.

Con il tuo espresso consenso, WINDTRE potrà trattare i tuoi dati per l'invio di comunicazioni commerciali relative a servizi e prodotti di WINDTRE. In particolare, WIND TRE potrà trattare per tale finalità i dati indicati al punto i); inoltre, qualora tu abbia prestato il consenso per la profilazione di cui alla lettera f) che segue, potranno essere trattati i dati indicati al punto vii) e quelli acquisiti in occasione della fruizione dei servizi per svolgere ricerche di mercato e analisi del livello di soddisfazione della clientela.

e) Per la finalità di marketing relativa a prodotti o servizi di partner di WINDTRE, previo tuo consenso.

Inoltre, sempre previo tuo consenso, WINDTRE potrà utilizzare i tuoi dati per l'invio di comunicazioni commerciali relative a servizi e prodotti di propri partner commerciali. Le comunicazioni saranno inviate con le modalità indicate alla lettera d) che precede.

f) Per la profilazione, previo tuo consenso.

Con il tuo consenso WINDTRE potrà trattare i dati personali da te spontaneamente forniti e quelli acquisiti nel corso della fruizione di tutti i servizi WIND TRE da te richiesti per attività di analisi, automatizzate e/o manuali, volte a rilevare in maniera proattiva e/o reattiva le tue preferenze, scelte ed abitudini di consumo. In particolare, WIND TRE potrà identificare le tue abitudini di consumo per migliorare i servizi che ti vengono forniti e proporti offerte commerciali di WINDTRE o suoi Partner commerciali più coerenti con i tuoi interessi, evitando di disturbarti con comunicazioni di scarso interesse rispetto alle tue aspettative. Per tale finalità, WINDTRE potrà trattare i dati indicati ai punti i), ii), iv) e v).

g) Per la geolocalizzazione, previo tuo consenso.

Con il tuo consenso, WINDTRE potrà raccogliere dati inerenti alla posizione del tuo terminale mobile attraverso le coordinate GPS. Tali dati compresi quelli relativi alla cella a cui sei connesso durante la fruizione dei servizi di telecomunicazioni, che WINDTRE tratta per l'erogazione del servizio, potranno essere trattati per finalità di marketing, qualora tu presti lo specifico consenso di cui alla lettera d) ed e), e per finalità di profilazione, qualora tu presti lo specifico consenso di cui alla lettera f).

h) Per la comunicazione dei tuoi dati a terzi affinché li trattino per fini di marketing, previo tuo consenso.

Con il tuo consenso WINDTRE potrà comunicare i tuoi dati personali a propri Partner commerciali, che tratteranno i tuoi dati in qualità di autonomi Titolari del trattamento per proprie finalità di marketing, anche mediante l'utilizzo di sistemi automatizzati (es. SMS, e-mail). Tali soggetti sono società che operano nei seguenti ambiti/Settori: advertising, automotive, chimica e farmaceutica, consulenze e ricerche di mercato, e-commerce, edilizia e servizi immobiliari, grande distribuzione organizzata, Information and Communication Technology, istituti di formazione e ricerca, media e entertainment, moda e luxury, No Profit, Over The Top, Pubblica Amministrazione, public utilities, prodotti di largo consumo, sanità, servizi ambientali, servizi assicurativi, servizi bancari e finanziari, servizi di mobilità

e trasporti, servizi online, servizi per la sicurezza, servizi postali e di logistica, sport e fitness, tecnologia e elettronica, turismo e ristorazione. WINDTRE potrà comunicare ai soggetti sopra indicati i dati indicati al punto i).

i) Per l'arricchimento dei dati, previo tuo consenso.

Con il tuo consenso, WINDTRE potrà arricchire i dati personali da te forniti e quelli raccolti in occasione della fruizione, da parte tua, dei servizi WINDTRE, con dati acquisiti da soggetti terzi (ad esempio, content provider, service provider, social media). Tali soggetti comunicheranno a WINDTRE dati personali a te riferibili solo qualora tu abbia prestato uno specifico consenso a tal fine. L'arricchimento dei dati personali è funzionale a migliorare la tua esperienza di fruizione dei servizi e a proporti servizi in linea con le tue esigenze.

2.2 Modalità di revoca dei consensi facoltativi - di cui alle precedenti lettere da d) a i)

Il consenso di cui alle lettere d), e), f), g), h), i) da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento e con diverse modalità:

- accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi";
- scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di riconoscimento in corso di validità;
- chiamando il 159;
- recandoti presso un nostro Punto Vendita che ti fornirà l'opportuna assistenza.

Se non sei più un nostro cliente il consenso di cui alle lettere d), e), f), g), h), i) da te prestato potrà essere revocato entro 6 mesi dalla disattivazione della tua utenza, con le seguenti modalità:

scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di riconoscimento in corso di validità; chiamando il 159

### 3. CATEGORIE DI SOGGETTI TERZI A CUI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Per l'esecuzione del contratto l'adempimento di obblighi di legge e il perseguimento di propri legittimi interessi, WINDTRE potrà comunicare i tuoi dati personali alle seguenti categorie di soggetti:

- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione di dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela, comprese le società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi e la società Crif S.p.A in qualità di gestore del SIMOfTel;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di WINDTRE;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da WINDTRE anche nell'interesse dei propri clienti e utenti;
- altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming;
- società del Gruppo;
- società controllate, controllanti e collegate;
- società cessionarie del credito
- società finanziarie che svolgono attività di credito al consumo (è prevista anche l'ipotesi laddove tu voglia sottoscrivere un servizio di apertura del credito per l'acquisto di prodotti e servizi di W3, questa potrà comunicare i tuoi dati direttamente alla società Finanziaria per l'apertura della linea di credito da te richiesta; in tale fattispecie Wind Tre agirà in qualità di responsabile del trattamento della società Finanziaria ed i punti vendita di W3 agiranno di conseguenza quali sub responsabili)
- soggetti che svolgono per conto di WIND TRE compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- agenti di vendita, studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- autorità pubbliche, al ricorrere dei presupposti;
- soggetti che svolgono, anche tramite strumenti automatizzati e/o di Intelligenza Artificiale, attività mirate al miglioramento dei servizi forniti e siano collegati al rapporto contrattuale. Tali soggetti tratteranno i dati in qualità di Responsabili del trattamento per conto di WIND TRE.

Inoltre, qualora tu abbia prestato il consenso al trattamento dei tuoi dati per le finalità di cui alle lettere d) ed e), WIND TRE potrà comunicare i tuoi dati a soggetti terzi di cui si avvale per lo svolgimento di tali attività (a titolo esemplificativo, soggetti a cui è affidata l'attività di marketing). Tali soggetti tratteranno i dati in qualità di Responsabili del trattamento per conto di WINDTRE.

### 4. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

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

### 5. DURATA DEL TRATTAMENTO E PERIODO DI CONSERVAZIONE

I tuoi dati saranno trattati solo per il tempo necessario per le finalità sopra menzionate. In particolare, riportiamo qui di seguito i principali periodi di utilizzo e conservazione dei tuoi dati personali con riferimento alle diverse finalità di trattamento:

5.1 i dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da WINDTRE per tutta la durata del contratto e per un periodo ulteriore di 10 anni e sei mesi successivo al termine della durata del contratto, salvo che sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione per periodi aggiuntivi per consentire a WINDTRE la difesa dei propri diritti;

- 5.2 i dati trattati per l'adempimento di obblighi di legge saranno conservati da WINDTRE nei limiti previsti dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge;
- 5.3 i dati trattati per il perseguimento di un legittimo interesse di WINDTRE saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento di detto interesse, e precisamente:
- i dati raccolti per effettuare verifiche preliminari connesse al perfezionamento del contratto, ivi inclusi i dati raccolti da soggetti terzi come indicato al par. 2 lett. c), saranno trattati fino al perfezionamento del contratto; i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti nei confronti di WIND TRE saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni e sei mesi successivo alla conclusione del contratto;
  - i dati saranno trattati per finalità di profilazione aggregata per un periodo di 12 mesi dalla raccolta, limitatamente ai dati di cui al punto ii); i dati di altra natura saranno trattati per tale finalità per tutta la durata del contratto, salvo tua precedente opposizione;
  - i dati adoperati per l'invio di comunicazioni commerciali al tuo indirizzo di posta elettronica, come indicato al par. 2 lett. c), saranno trattati fino alla cessazione del rapporto contrattuale, salvo tua precedente opposizione;
- 5.4 i dati saranno trattati per finalità di marketing per un periodo di 24 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per l'utilizzo degli stessi per tale scopo; in seguito a tale revoca WIND TRE cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità; in assenza di revoca, a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, WINDTRE provvederà a ricordarti periodicamente quali sono i consensi da te prestati e la tua facoltà di revocarli in ogni momento. In particolare, in assenza di revoca del consenso ed a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, Wind Tre si riserva la possibilità di inviarti comunicazioni commerciali dedicate agli ex clienti per un periodo non superiore a cinque anni dalla data di disattivazione del contratto. Resta inteso che in ogni momento è sempre possibile revocare il consenso al trattamento dei dati per finalità commerciali con le modalità indicate al punto 7 della presente informativa.
- 5.5 i dati saranno trattati per finalità di profilazione per un periodo di 12 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato all'utilizzo degli stessi per tale scopo; decorso tale periodo o in seguito alla revoca, WINDTRE cesserà il trattamento in questione, cancellerà o anonimizzerà i dati personali frutto di tale attività di profilazione, oltre che i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità;
- 5.6 i dati trattati per finalità di geolocalizzazione sono conservati per un periodo di 12 mesi;
- 5.7 i dati potranno essere oggetto di comunicazione a terzi fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per tale finalità. In seguito a tale revoca WINDTRE cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre eventuali dati acquisiti esclusivamente per tale finalità;
- 5.8 i dati raccolti per fini di arricchimento saranno trattati per un periodo di 12 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per tale trattamento;
- 5.9 i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico "in uscita" saranno conservati per un periodo massimo di sei mesi per finalità di fatturazione ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale (art. 123 del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. 101/2018);
- 5.10 i dati relativi al traffico telefonico e telematico in entrata e/o in uscita, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, per finalità di accertamento e repressione dei reati saranno conservati per un periodo massimo di 24 mesi per il traffico telefonico; di 12 mesi per il traffico telematico; di 30 giorni per le chiamate senza risposta – termini derogati dall'art 24 delle Legge Europea n.167/2017 per finalità di accertamento e repressione dei soli reati di cui agli artt. 51, comma 3 quater e 407, comma 2, lett. a) c.p.p. Nei soli casi di reato, in cui è consentita la deroga del termine di conservazione, il dato di traffico telefonico (comprese le chiamate senza risposta) e telematico è conservato per 72 mesi (art.132 del D.Lgs.196/2003 come modificato dal D.L. 132/2021)

## 6. TRASFERIMENTO DEI DATI FUORI DALL'UNIONE EUROPEA

I tuoi dati potranno essere trasferiti fuori dall'Unione europea anche a società facenti parte del Gruppo di WIND TRE. Tale trasferimento, ove ricorra il caso, verrà disciplinato mediante il ricorso a clausole contrattuali standard adottate con "Decisione di esecuzione (UE) 2021/914 della Commissione del 4 giugno 2021 relativa alle clausole contrattuali tipo per il trasferimento di dati personali verso paesi terzi a norma del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio. Potrai ottenere informazioni sul luogo in cui i tuoi dati sono stati trasferiti e copia di tali dati, scrivendo a WINDTRE – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all' indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159.

## 7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

In conformità alla vigente disciplina, puoi esercitare i seguenti diritti:

- chiedere e ottenere informazioni relative alla presenza, presso il Titolare, dei tuoi dati personali, alle finalità del trattamento, nonché l'accesso a tali dati;
- chiedere e ottenere la modifica e/o correzione dei tuoi dati personali se ritieni che siano inaccurati o incompleti;
- chiedere e ottenere la cancellazione – e/o la limitazione del trattamento - dei tuoi dati personali qualora si tratti di dati o informazioni non necessari (o non più necessari) per le finalità che precedono;
- chiedere ed ottenere la portabilità in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, dei dati personali che siano trattati con mezzi automatizzati e richiederne il trasferimento ad altro titolare del trattamento.

Tali richieste potranno essere indirizzate a WINDTRE scrivendo all' indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it fornendo, in allegato alla richiesta, un documento di identità al fine di consentire a WINDTRE di verificare la provenienza della richiesta o chiamando il 159.

In particolare ti ricordiamo che per modificare e/o rilasciare e/o rimuovere i consensi privacy facoltativi, puoi in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WindTre o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it), avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità al fine di consentire a WIND TRE di verificare la provenienza della richiesta. Oppure, puoi procedere chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita, che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta.

Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi inviare una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it)

windtre.it , allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

Ti ricordiamo che qualora utilizzassi, per esercitare i tuoi diritti o per modificare i consensi facoltativi, indirizzi diversi rispetto a quelli indicati nella presente Informativa, la relativa gestione potrà subire dei rallentamenti

## 8. INFORMAZIONI GENERALI

Ti informiamo, infine, che WIND TRE ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati personali, contattabile all'indirizzo di posta elettronica [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it), che tratterà i tuoi dati personali per le finalità di cui al Regolamento. Ti informiamo infine che ai sensi della disciplina vigente puoi proporre eventuali reclami riguardanti i trattamenti di tuoi dati personali al Garante per la protezione dei dati personali.

Aggiornata al 14 Maggio 2025

## INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO

- a) L'attivazione avverrà nei tempi più brevi possibili, fatti salvi eventuali e del tutto remoti problemi tecnici che potrebbero ritardare l'attivazione dell'offerta o impedirne il buon esito. Può comunque consultare il sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o contattare il Servizio Clienti WINDTRE al n. 159 per conoscere in ogni momento lo stato di attivazione della sua richiesta. Nel caso in cui non fosse possibile soddisfare la richiesta di attivazione, WINDTRE la informerà tempestivamente.
- b) Il fornitore del Servizio da lei scelto è Wind Tre S.p.A. Eventuali reclami relativi all'erogazione del Servizio oggetto del presente Contratto potranno essere inviati a Wind Tre S.p.A., CD MILANO RECAPITO BAGGIO - Casella Postale 159 - 20152 MILANO MI.
- c) Per ogni informazione relativa al Servizio e per l'eventuale assistenza è possibile contattare il Servizio Clienti WINDTRE al numero 159 gratuito per tutte le chiamate provenienti da telefono fisso e da cellulare WINDTRE.
- d) Il Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta, e successivamente si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata A.R. a Wind Tre S.p.A. Servizio Disdette CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI), dando preavviso di almeno 30 giorni.

## ALLEGATO TECNICO INTERNET

### ALLEGATO TECNICO

In base alla copertura sul territorio nazionale, il servizio Internet può essere attivato in:

- FTTH (Fiber to the Home), dove la fibra ottica arriva direttamente all'abitazione del cliente.
- FTN (Fiber to the Node) che è un collegamento misto Fibra Rame, dove la fibra arriva fino al Nodo fuori dall'abitazione del cliente. In particolare, WINDTRE attiva in FTTC (Fiber to the Cabinet), dove la fibra ottica arriva fino all'armadio in strada (cabinet) vicino all'abitazione del cliente. Il collegamento finale verso l'abitazione del cliente è in rame.
- ADSL, in cui il collegamento è interamente in rame.
- FWA (Fixed Wireless Access), è un collegamento misto tra Fibra ottica e Radiomobile. La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), la rete mobile WINDTRE collega la sede del cliente alla stazione radio più vicina.

### VELOCITÀ DI NAVIGAZIONE

Le velocità di navigazione dipendono dalla tipologia del servizio attivato.

- FTTH fino a 2500 Mb/s in download e 500 Mb/s in upload
- FTTH fino a 1000 Mb/s in download e 300 Mb/s in upload
- FTTC fino a 200 Mb/s (ove non disponibile 100 Mb/s) in download e 20 Mb/s in upload
- ADSL fino a 20 Mb/s in download (ove non disponibile 7 Mb/s in download) e 1 Mb/s in upload (ove non disponibile 256 Kb/s).
- FWA (Fixed Wireless Access) fino a 100 Mb/s in download e 50 Mb/s in upload
- FWA 5G (Fixed Wireless Access) fino a 300 Mb/s in download e 50 Mb/s in upload

In ogni caso, le velocità effettive raggiungibili saranno determinabili solo dopo l'attivazione del servizio e dipendono comunque da numerosi fattori tra i quali, a titolo esemplificativo, la qualità della linea, la distanza dalla centrale, il grado di congestione della rete, l'utilizzo del Wi-Fi e numero e tipologia di apparati connessi, il modello di Modem scelto dal cliente.

### CARATTERISTICHE TECNICHE DEL PRODOTTO

- Il Servizio di accesso ad Internet fornito include l'assegnazione di un indirizzo IP pubblico dinamico ad eccezione del Servizio di accesso ad Internet fornito in FWA che invece viene fornito tramite indirizzo IP privato
  - In caso di offerta con Modem sono inclusi:
  - Un pack contenente: 1 Modem con Wi-Fi, con eventuale adattatore per la fibra ottica, con funzionalità di router ed Access Point Wireless integrate e 4 porte LAN Ethernet, manualistica di prodotto. In caso di attivazione in FTTH o FTTC, il telefono funziona attaccato direttamente al Modem. In caso di offerta FWA oltre al modem con le caratteristiche indicate sopra, viene fornita una antenna Outdoor con SIM, per il collegamento FWA, con relativo alimentatore PoE e cavo Ethernet.
  - Registrazione Internet facilitata: il Modem è pre-configurato per la rete WINDTRE, è sufficiente collegarlo, accenderlo ed inserire i pochi dati richiesti dalla procedura (numero di telefono ed indirizzo e-mail).
  - Assistenza telefonica dedicata.
  - Servizio assistenza offerto gratuitamente dall'operatore per la riparazione e sostituzione in caso di eventuali guasti o malfunzionamenti del dispositivo, dall'attivazione fino ai successivi 48 mesi durante la vigenza contrattuale relativa ai Servizi. In caso di offerta senza modem:
  - Il modem scelto autonomamente dal Cliente non è preconfigurato per la rete WINDTRE, per cui sono riportati di seguito i parametri base cui il modem deve soddisfare per poter essere compatibile col servizio attivato.
- ADSL (in caso di servizio ADSL, ADSL2 e ADSL2+): VPI: 8/VCI: 35/Protocol: PPPoE/PPPoE usr: benvenuto/PPPoE pwd: ospite/Encapsulation: LLC/MTU: 1492/ Keep Alive: on/NAT: enabled/IGMP: enabled
- FTTC (in caso di servizio VDSL, VDSL2, VDSL2-VPlus): VLAN: 835/Protocol: PPPoE/PPPoE usr: benvenuto/PPPoE pwd: ospite/Encapsulation: LLC/MTU: 1492/Keep Alive: on/NAT: enabled IGMP: enabled
- Per l'installazione e la configurazione è sufficiente seguire le indicazioni riportate nel manuale del prodotto.
  - Utilizzando un modem diverso da quelli forniti da WINDTRE potrebbe non essere garantita la qualità di servizio attesa. WINDTRE, inoltre, non garantisce il corretto funzionamento e l'assistenza per il modem autonomamente acquistato dal Cliente. La velocità internet, infine, potrebbe essere diversa da quella comunicata.
  - Assistenza relativa al solo servizio Internet: inclusa.
  - Assistenza modem: WINDTRE non è tenuta a fornire assistenza tecnica sull'installazione e la configurazione del modem e del Wi-Fi, anche per i dispositivi connessi. Inoltre, non verranno inviati aggiornamenti da remoto sul firmware del modem. È a disposizione del Cliente la seguente assistenza tecnica a titolo oneroso:
    - 30€ per assistenza tecnica nell'installazione del modem;
    - 60€ per intervento del tecnico in loco.

### Sicurezza:

Il Servizio di accesso ad Internet fornito da WINDTRE, come tutti i Servizi di connettività Internet, impone di considerare i potenziali problemi di sicurezza informatica e di corretto uso della rete (in base alle norme in vigore e in considerazione della Netiquette). Per tale motivo Wind Tre S.p.A. consiglia, a protezione del proprio computer e dei propri dispositivi domestici, di dotarsi sempre di opportuni sistemi software di sicurezza (firewall, antivirus, anti malware, antiphishing, ...) e di adottare adeguate procedure in grado di porre una barriera agli attacchi informatici. Wind Tre S.p.A. non sarà responsabile di eventuali danni e/o turbative che potessero derivare dalla mancata adozione delle opportune soluzioni.

### PREREQUISITI E MODALITÀ DI FORNITURA

- La possibilità di attivare la linea telefonica con accesso ad Internet non è garantita. In tutti i casi (sia per linea telefonica già attiva con Telecom Italia o con altro operatore che con una nuova linea dati), Wind Tre S.p.A. si riserva di verificare con l'operatore che fornisce il servizio l'effettiva possibilità di attivazione della linea e di darne sollecita informativa al Cliente. La richiesta di attivazione del Servizio di accesso ad Internet si intende accettata salvo verifica della effettiva possibilità di attivazione della linea. Wind Tre S.p.A. non garantisce i tempi di attivazione dell'accesso ad Internet in quanto in carico ad altro operatore (es.: Telecom Italia).
- Se il Cliente richiede l'attivazione di un accesso ad Internet su un numero telefonico corrispondente ad una linea POTS/PSTN (tonia standard) collegata anche a centralini, intercomunicanti, suonerie, teleallarmi o altri impianti diversi da semplici apparecchi telefonici, dovrà fornire a Wind Tre S.p.A. mandato a richiedere all'operatore che fornisce il servizio l'installazione, presso la Sede del Cliente, di un "POTS Splitter" da collegare alla terminazione di rete telefonica principale.
- Le offerte con velocità superiori ai 30 Mb/s vengono attivate sfruttando la tecnologia VoIP: per l'utilizzo del servizio Voce è necessario collegare il telefono di casa al Modem; di conseguenza il funzionamento del Modem condiziona anche il servizio Voce (ad esempio per mancanza elettricità) anche per quanto riguarda un'eventuale inaccessibilità ai servizi di emergenza. Non si garantisce il funzionamento di eventuali Servizi accessori o Apparati forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica tradizionale: connessione di fax, allarmi, telesoccorso, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.

## AVVERTENZE MODALITÀ DI PAGAMENTO

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

## TERMINI E CONDIZIONI SUPER FIBRA & NETFLIX

### Netflix (Piano Standard, 2 schermi in HD)

L'offerta include l'abbonamento a Netflix (piano Standard), che consente la visione in streaming di Film e Serie TV su due schermi in contemporanea in qualità Full HD (1080p). Il servizio Netflix è fornito da Netflix Services Italy S.r.l., secondo le condizioni di utilizzo dalla stessa previste, disponibili al link <https://help.netflix.com/it/legal/termsfuse>. Per maggiori informazioni sui dispositivi attraverso i quali è possibile vedere Netflix visita <https://devices.netflix.com/it/>. Per supporto tecnico relativo al servizio Netflix, il Centro Assistenza di Netflix è disponibile al link <https://help.netflix.com/it>. Nel corso della durata del tuo abbonamento a Netflix, i singoli contenuti messi a disposizione del cliente potranno subire variazioni e aggiornamenti, come stabilito nelle condizioni di utilizzo Netflix. Sarà inoltre possibile modificare la tipologia dell'abbonamento a Netflix incluso nell'Offerta WINDTRE da piano Standard a Netflix Premium, direttamente dal proprio Account Netflix, selezionando cambia Piano con conseguente aumento delle condizioni economiche dell'Offerta WINDTRE.

Per usufruire del servizio Netflix nell'ambito dell'Offerta WINDTRE, sarà necessario attivare il servizio Netflix completando la procedura di attivazione di Netflix. Tutte le informazioni su come attivare il servizio Netflix saranno inviate via e-mail all'indirizzo fornito al momento della sottoscrizione del contratto con WINDTRE. Per chi non è già cliente Netflix, al primo accesso al sito Netflix verrà richiesto di prendere visione e accettare le Condizioni di utilizzo di Netflix disponibili al link <https://help.netflix.com/it/legal/termsfuse>.

Per chi ha già un account Netflix, tale account potrà essere collegato all'Offerta WINDTRE al momento dell'attivazione del servizio Netflix nell'ambito dell'Offerta WINDTRE. Netflix continuerà ad addebitare separatamente il costo del piano Netflix precedentemente sottoscritto fin quando l'account Netflix non sarà collegato all'Offerta WINDTRE. Il precedente metodo di pagamento relativo al servizio Netflix non verrà sospeso qualora l'abbonamento a Netflix sia compreso nell'ambito di pacchetti bundle di terzi. Per qualsiasi dubbio circa la fatturazione con Netflix o in merito ad account Netflix già esistenti è possibile contattare direttamente Netflix.

La cessazione dell'Offerta WINDTRE non provoca automaticamente la cancellazione dell'account Netflix. Ai clienti che hanno creato l'account Netflix per collegarlo direttamente all'Offerta WINDTRE, Netflix potrà chiedere di inserire un metodo di pagamento valido per continuare ad usufruire dei propri servizi in caso di cessazione dell'Offerta WINDTRE. Ai clienti che hanno invece collegato all'Offerta WINDTRE un account Netflix già esistente, alla cessazione dell'Offerta WINDTRE, Netflix riprenderà automaticamente ad addebitare sul metodo di pagamento precedentemente impostato sui propri sistemi. Per rivedere i dettagli dell'abbonamento a Netflix, è possibile visitare direttamente le pagine 'Account' sul sito di Netflix.

WINDTRE condividerà con Netflix l'indirizzo e-mail indicato nel contratto WINDTRE per facilitare l'attivazione del servizio Netflix incluso nella tua Offerta WINDTRE. Per maggiori informazioni su come WINDTRE gestisce i tuoi dati personali, consulta l'Informativa Privacy disponibile al link <https://www.windtre.it/privacy/>. L'informativa sulla Privacy di Netflix è invece disponibile su <https://help.netflix.com/it/legal/privacy>