



PROPOSTA  
E CONDIZIONI DI CONTRATTO

SERVIZI  
**WIND BUSINESS**

## Allegato "Condizioni Generali di Contratto per l'Acquisto di Prodotti/Apparati"

### Art. 1 Condizioni Generali

Le presenti condizioni disciplinano il rapporto tra WIND Telecomunicazioni S.p.A. – Società con azionista unico – Direzione e Coordinamento di Weather Investments S.p.A. (di seguito, "Wind") ed il Cliente in ordine all'acquisto di Prodotti da parte del Cliente da Wind – come descritti nella Proposta di Contratto per l'Acquisto rateale di Prodotti (di seguito "Proposta") e negli Allegati, costituenti parte integrante del Contratto – con pagamento del relativo corrispettivo in rate addebitate direttamente nella fattura del pertinente abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind, in particolare, una rata iniziale, 12 rate bimestrali ed una rata finale.

### Art. 2 Definizioni

- CLIENTE: il soggetto individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto che abbia sottoscritto un Contratto di abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind.
- PRODOTTI: Apparecchiature terminali, apparati e sistemi di apparati, software e hardware relativi a reti e Servizi di telecomunicazioni.

### Art. 3 Proposta del Cliente

Il Cliente richiede a Wind i Servizi tramite la sottoscrizione e compilazione della presente Proposta. La Proposta si considera irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 20 (venti) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di Wind.

### Art. 4 Accettazione da parte di Wind e conclusione del Contratto

Il Contratto si perfeziona nel momento in cui Wind comunica per iscritto la propria accettazione ovvero all'atto della consegna o, ove necessaria, dell'installazione/attivazione dei Prodotti.

Wind si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente:

- non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- risulti civilmente incapace;
- sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Wind;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
- sia assoggettato a procedure concorsuali.

Resta inteso che il numero complessivo di Prodotti acquistati in base alle presenti condizioni, per i quali non sia stato completato il pagamento del corrispettivo, e di eventuali Prodotti in locazione da Wind non può superare il numero di Carte SIM relative al Contratto di abbonamento per il Servizio di fonia mobile sottoscritto con Wind.

Wind si riserva di spedire i terminali solo a valle di un esito positivo della modalità di pagamento.

### Art. 5 Consegna

I Prodotti di cui all'art. 1 saranno spediti a cura di Wind o da ditta dalla stessa incaricata, nel luogo e nei termini concordati nel Contratto. La data di consegna è puramente indicativa, pertanto Wind non sarà responsabile di eventuali ritardi anche non determinati da forza maggiore. In caso di indisponibilità del Prodotto costituente la prima scelta del Cliente, verranno inviati Prodotti indicati come seconda e terza scelta. In caso di mancanza di disponibilità dei Terminali prescelti, Wind si riserva la possibilità di sostituirli con Terminali con caratteristiche/prestazioni equivalenti ed appartenenti alla medesima fascia di prezzo.

### Art. 6 Prezzi e Condizioni di pagamento

I prezzi dei Prodotti, se presenti a catalogo Wind, si riferiscono al listino prezzi Wind in vigore alla data di sottoscrizione della Proposta.

Tutti i prezzi si intendono franco destinatario ed al netto delle tasse in vigore. Sono a carico del Cliente tutte le tasse, imposte ed eventuali spese relative al Contratto. All'atto della consegna verrà emessa la fattura che sarà pagata in rate, comprensive di IVA, addebitate direttamente nelle fatture relative all'abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind, a partire dal primo ciclo di fatturazione utile successivo alla consegna del Prodotto. In particolare, la rata iniziale (se prevista) e la prima rata bimestrale verranno addebitate nella prima fattura relativa all'abbonamento al Servizio di fonia mobile Wind, le restanti rate bimestrali nelle successive fatture, la rata finale, ove prevista, sarà addebitata contestualmente all'ultima rata bimestrale.

### Art. 7 Durata del Contratto di abbonamento e Recesso del Cliente

Fatto salvo quanto previsto all'art. 6.3 delle relative Condizioni Generali di Contratto, il Cliente che decida di recedere dall'abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind prima della scadenza del termine di pagamento del corrispettivo del/i Prodotto/i acquistato/i sarà comunque tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute per ciascun Prodotto acquistato. In caso di recesso parziale dal Contratto di abbonamento, le disposizioni di cui al precedente paragrafo troveranno applicazione esclusivamente laddove il numero dei Prodotti acquistati sia maggiore del numero delle SIM che rimarranno attive nel predetto Contratto successivamente al recesso. In tal caso, per il pagamento delle rate residue si terrà conto del/i Prodotto/i in fase di rateizzazione più avanzata o, in caso di Prodotti con medesima fase di pagamento, del/i Prodotto/i con prezzo di vendita più basso.

### Art. 8 Risoluzione da parte di Wind

Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata del prezzo del/i Prodotto/i acquistato/i, il Cliente sarà tenuto al pagamento in un'unica soluzione delle rate restanti per ciascun Prodotto. Tale ultima disposizione troverà applicazione anche in ogni caso di risoluzione del Contratto di abbonamento al Servizio di fonia mobile da parte di Wind, fatto salvo, in entrambi i casi, il diritto di Wind al risarcimento dell'eventuale danno ulteriore.

## Allegato "Condizioni Generali di Contratto per il Servizio di Assistenza Tecnica"

### Art. 1 Oggetto

Il Servizio di Assistenza Tecnica ha ad oggetto la sostituzione dei Prodotti forniti da WIND Telecomunicazioni S.p.A. al Cliente in esecuzione del Contratto per l'Acquisto rateale di Prodotti/Apparati, che presentino guasti attribuibili a difetti di produzione o ad eventi accidentali (quali urti e cadute accidentali).

Il presente Servizio è accessorio al Contratto di abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind e, nella fattispecie, al Contratto per l'Acquisto rateale di Prodotti/Apparati, e potrà essere richiesto solo all'atto di sottoscrizione di tale Contratto.

### Art. 2 Definizioni

- CLIENTE: il soggetto individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto che abbia sottoscritto un Contratto di abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind.
- PRODOTTI: apparecchiature terminali, apparati e sistemi di apparati, software e hardware relativi a reti e Servizi di telecomunicazioni, accessori ai terminali.

### Art. 3 Prestazioni escluse

Sono escluse dal presente Servizio le seguenti prestazioni:

- Sostituzione di accessori al/i Prodotto/i acquistati separatamente (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, kit viva voce, caricabatteria da auto, carica batteria da tavolo);
- Sostituzione del/i Prodotto/i per guasti imputabili a fatto doloso o colpa grave del Cliente;
- Sostituzione del/i Prodotto/i per guasti derivanti dall'impiego di materiali diversi da quelli indicati come idonei da WIND Telecomunicazioni S.p.A. (ad es. accessori non originali o comunque non conformi all'utilizzo in abbinamento con i suddetti Prodotti);
- Sostituzione del/i Prodotto/i per guasti derivanti da cause di forza maggiore (incendi, terremoti, nubifragi, inondazioni, guerre e simili, ecc.);
- Sostituzione del/i Prodotto/i in caso di furto o smarrimento.

### Art. 4 Fornitura del Servizio

La sostituzione verrà eseguita presso la sede della azienda (ON SITE) indicata dal Cliente all'atto di sottoscrizione del presente Contratto. Il terminale non funzionante verrà sostituito con uno nuovo dello stesso modello, o rigenerato come nuovo. Qualora ciò sia impossibile, la sostituzione avverrà con altro modello di pari caratteristiche, o superiori, accompagnato da batteria e carica batterie, se diversi da quelli in possesso del Cliente.

Il Cliente potrà ricevere assistenza telefonica, supporto nell'utilizzo del terminale e segnalare eventuali guasti contattando il Customer Service Wind al numero telefonico 1928, attivo tutti i giorni nell'arco delle 24 ore.

### Art. 5 Modalità di utilizzo del Servizio

Il Cliente, munito del codice identificativo, è tenuto a contattare il Customer Service Wind al numero telefonico 1928, comunicando i propri dati, i dati identificativi del/i Prodotto/i e qualsivoglia informazione utile ai fini della fornitura del presente Servizio.

Il Customer Service Wind, a seguito di verifica della natura del guasto, contatterà il Cliente per concordare le modalità della sostituzione del/i Prodotto/i. Qualora il Cliente non sia in grado di restituire il/i Prodotto/i guasto/i, WIND Telecomunicazioni S.p.A. non sarà tenuta a effettuare la sostituzione. Nel caso del mancato funzionamento dei soli accessori, il ritiro può non essere contestuale. Il Cliente non avrà facoltà di richiedere un/dei Prodotto/i con caratteristiche diverse da quello/i in suo possesso.

### Art. 6 Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti

L'Assistenza Tecnica prevede un canone mensile di manutenzione per ciascuna apparecchiatura terminale richiesta. Tale corrispettivo sarà addebitato bimestralmente al Cliente nella fattura relativa al Contratto di abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind. Sono a carico del Cliente tutte le tasse, imposte ed eventuali spese relative al presente Contratto.

### Art. 7 Durata – Recesso anticipato

Salvo quanto previsto al successivo art. 7, l'Assistenza Tecnica ha durata di 24 mesi a decorrere dalla data del suo perfezionamento, e si intenderà automaticamente risolta allo scadere di tale termine.

Il Cliente potrà recedere dal presente Contratto in ogni momento con disdetta scritta da inviarsi mediante lettera raccomandata A/R

a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - SERVIZIO CLIENTI 1928 Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO. Qualora il Cliente dovesse recedere dal Contratto di abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind e/o dal Contratto per l'Acquisto rateale di Prodotti/Apparati, si intenderà automaticamente risolto anche il presente Contratto.

Nel caso di recesso parziale dal Contratto di abbonamento e/o dal Contratto per l'Acquisto rateale di Prodotti/Apparati, il Cliente sarà tenuto a comunicare a WIND Telecomunicazioni S.p.A., tramite lettera raccomandata A/R a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - SERVIZIO CLIENTI 1928 Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO, su quali terminali intende interrompere il Servizio di Assistenza Tecnica indicando gli opportuni codici IMEI. Qualora il Cliente non provveda in tal senso, WIND Telecomunicazioni S.p.A. si riserverà il diritto di continuare a prestare il Servizio di Assistenza Tecnica sui vari terminali, e, conseguentemente, il Cliente sarà tenuto al pagamento del relativo canone di Assistenza Tecnica.

#### **Art. 8 Responsabilità**

WIND Telecomunicazioni S.p.A. non sarà responsabile dell'eventuale perdita dei dati conservati in memoria nel Prodotto, che dovranno essere copiati su altro supporto a cura del Cliente.

#### **Art. 9 Risoluzione da parte di Wind**

WIND Telecomunicazioni S.p.A. ha la facoltà di risolvere il presente Contratto in caso di mancato pagamento anche di una sola quota di canone e/o di altri corrispettivi alla stessa dovuti. In tal caso il Cliente sarà tenuto al pagamento di tutti gli importi dovuti per le prestazioni effettuate. Nei casi di furto o smarrimento del/i Prodotto/i, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a Wind a mezzo di lettera raccomandata A/R corredata da copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Decorsi 30 giorni dalla data di ricevimento da parte di Wind di tale comunicazione, il presente Contratto si intenderà risolto, totalmente o parzialmente a seconda che tutti o solo alcuni Prodotti siano oggetto di furto o smarrimento.

#### **Art. 10 Rinvio**

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente Contratto si rimanda alle "Condizioni Generali di Contratto" del Contratto di Abbonamento.

## **Allegato "Condizioni di utilizzo relative alla prestazione di Mobile Number Portability"**

1. Scegliendo tale opzione lei sottoscrive il Servizio di portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile e personale (Mobile Number Portability - MNP), che le consente di scegliere Wind come operatore mobile mantenendo il suo numero di telefono di rete mobile, e manifesta la volontà di recedere dal contratto/cessare il rapporto giuridico in essere con il precedente operatore (di seguito "operatore cedente").
2. La richiesta del Servizio di Mobile Number Portability è subordinata all'instaurazione di un rapporto, di abbonamento o prepagato, per la fornitura del Servizio radiomobile con Wind ed alle relative condizioni di fornitura. Conseguentemente, qualora riscontri una condizione ostativa all'attivazione del Cliente, secondo quanto stabilito nelle proprie Condizioni Generali di fornitura del Servizio radiomobile, in abbonamento o prepagato, Wind non inoltrerà all'operatore cedente la richiesta di prestazione del Servizio.
3. Contestualmente alla richiesta di Mobile Number Portability, potrà richiedere a Wind (che inoltrerà la richiesta all'operatore cedente) il servizio di trasferimento dell'eventuale credito residuo presente sulla carta SIM prepagata dell'operatore cedente al momento della disattivazione della stessa. Le ricordiamo che il trasferimento del credito residuo verrà effettuato in base ai termini ed alle condizioni del servizio applicate dall'operatore cedente; in particolare il credito residuo verrà trasferito al netto di eventuale traffico omaggio previsto o comunque associato al piano telefonico o a promozioni, opzioni o meccanismi di auto-ricarica attivi ed al netto del corrispettivo per il servizio applicato dall'operatore cedente; inoltre il trasferimento non avverrà in caso di credito non sufficiente, nullo o negativo.  
La richiesta di trasferimento del credito residuo è irrevocabile ed il trasferimento è subordinato all'attivazione del servizio di portabilità del numero a cui il credito è associato. Il trasferimento del credito avverrà mediante accredito nella/e fattura/e relativa/e all'abbonamento al servizio radiomobile Wind.  
In alternativa o nel caso in cui il trasferimento del credito non abbia luogo per un qualsiasi motivo, la restituzione potrà essere richiesta direttamente all'operatore cedente attraverso le modalità da questi previste.
4. Inoltre, nel caso lei sia intestatario di MSISDN per la ricezione di dati e fax, le rammentiamo che il Servizio di Mobile Number Portability può essere richiesto relativamente al numero di telefono principale o al numero di telefono principale unitamente a tutte le numerazioni addizionali ad esso associate, purché appartenenti allo stesso operatore.
5. Le ricordiamo che l'instaurazione del rapporto per la fornitura del Servizio radiomobile, in abbonamento o prepagato, con Wind non la solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'operatore cedente e che eventuali situazioni di inadempimento nei confronti dell'operatore cedente e/o dei precedenti operatori cedenti (in caso di richieste relative a numeri già oggetto di portabilità) potranno costituire condizione ostativa alla fornitura del Servizio di prestazione di Mobile Number Portability.
6. La richiesta d'attivazione del Servizio può essere soggetta a sospensione, rifiuto da parte dell'operatore cedente nei seguenti casi:  
- Per quanto riguarda il rifiuto: a) SIM oggetto di portabilità sospesa, parzialmente o totalmente, dall'operatore cedente per motivi imputabili al Cliente, secondo le condizioni generali di contratto definite da tale operatore; b) nel caso di servizio in abbonamento con l'operatore cedente, non corrispondenza tra Codice Fiscale/Partita IVA e numero di telefono portato; c) nel caso di Servizio prepagato con l'operatore cedente, non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero di telefono portato; d) disattivazione definitiva del numero portato; e) non appartenenza o non correttezza del numero di telefono portato all'operatore cedente; f) incompletezza dei dati forniti dal Cliente.
7. Tutte le attivazioni del Servizio di Mobile Number Portability verranno espletate in funzione della disponibilità tecnica e della capacità di evasione delle richieste da parte dell'operatore cedente, pertanto la data indicata nella Richiesta della prestazione di MNP ha valore puramente indicativo e nessuna responsabilità potrà essere attribuita a WIND in caso di differimento dell'attivazione del servizio. In ogni caso, Wind provvederà a comunicarle la data di invio della richiesta di attivazione del servizio MNP all'operatore cedente e, successivamente, la data di attivazione del servizio MNP.
8. Durante le operazioni di disattivazione della carta SIM da parte dell'operatore cedente e di attivazione della nuova SIM da parte di Wind, potrà verificarsi un periodo di temporanea interruzione/sospensione del servizio di telefonia mobile relativo al numero oggetto di Servizio di Portabilità del Numero.
9. La informiamo che le SIM verranno attivate con numerazione Wind fino al momento in cui verrà portato il numero rilasciato dall'operatore cedente. Nel caso in cui il passaggio della numerazione non andasse a buon fine, le SIM preattivate rimarranno attive con la numerazione Wind. Il Servizio fornito tramite le SIM attivate sarà regolato dalle Condizioni Generali.
10. Le chiamate effettuate verranno comunque tariffate in funzione dell'operatore di appartenenza del chiamato, indipendentemente dal prefisso telefonico. È disponibile il servizio di trasparenza tariffaria tramite 456 seguito dal numero che si vuole chiamare; per eventuali variazioni/rettifiche si rinvia al sito [www.wind.it](http://www.wind.it).
11. La informiamo che, una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non potrà essere revocata, e che in caso di ripensamento, potrà richiedere di portare nuovamente il numero verso l'operatore che sta lasciando o verso qualunque altro operatore.

La portabilità del numero è regolata dal D.Lgs. 1° agosto 2003 n. 259 e dalla disciplina regolamentare vigente.

## Art. 1 Oggetto del Contratto e definizioni

### Art. 1.1 Condizioni Generali

WIND Telecomunicazioni S.p.A. – Società con azionista unico – Direzione e Coordinamento di Weather Investments S.p.A. (di seguito, "Wind") opera nel campo dei Servizi di Telecomunicazioni, quale licenziataria ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari. Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra Wind ed il Cliente in ordine alla fornitura dei servizi di telecomunicazioni – e in particolare il servizio radiomobile, il servizio di telefonia vocale di rete fissa in tecnologia VOIP e servizi di accesso ad Internet in modalità ADSL e i relativi servizi complementari, meglio descritti negli Allegati, da parte di Wind (di seguito, per brevità il "Servizio") e si conformano ai principi ed alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi di Wind reperibile sul sito [www.wind.it](http://www.wind.it). Salvo quanto previsto da successive disposizioni di legge, dall'art. 2.4 e dalle condizioni specifiche inerenti al/i Servizio/i prescelto/i dal Cliente, dette Condizioni hanno portata generale. Nel caso di difformità tra la Proposta di cui all'art.2.1. e di altro accordo in qualsiasi forma stipulato che non sia stato espressamente approvato per iscritto da entrambe le parti rispetto alle presenti Condizioni, prevalgono queste ultime. Wind, nella commercializzazione dei propri Servizi di telefonia fissa e internet utilizza il marchio Wind di proprietà della medesima società WIND e nel presente Contratto può essere indicata anche come Wind.

### Art. 1.2 Definizioni

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

- **ACCESSO:** linea Cliente sulla quale viene erogato il Servizio da WIND in base al Contratto di abbonamento scelto dal Cliente.
- **APPARECCHIATURA:** apparati e sistemi di apparati collegati ad una rete pubblica e/o privata di telecomunicazioni utilizzati dal Cliente per usufruire del Servizio. Rientrano in tale definizione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, terminali telefonici radiomobili (portatili o veicolari), IAD, router, modem, apparati di sicurezza e apparati di back-up.
- **CARTA SIM:** carta a microprocessore rilasciata al Cliente che, inserita nell'Apparecchiatura, consente l'utilizzazione del Servizio radiomobile.
- **CLIENTE:** il soggetto individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto di abbonamento, che intende utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze di comunicazione.
- **CODICI PERSONALI:** codici personali associati a determinati Servizi, attribuiti al Cliente al momento dell'attivazione che consentono di accedere al Servizio prescelto mediante digitazione sull'Apparecchiatura.
- **CONDIZIONI ECONOMICHE:** prospetto comprensivo degli elementi del corrispettivo per la fornitura del Servizio e dei Servizi Complementari.
- **ROAMING:** possibilità per il Cliente di fruire del Servizio radiomobile anche in aree non coperte dalla rete di Wind in virtù di specifici accordi tra Wind ed altri operatori esteri (Roaming Internazionale), e/o nazionali (Roaming Nazionale).
- **SERVIZI COMPLEMENTARI:** tutti i Servizi a valore aggiunto ed ausiliari forniti da Wind, in base al Contratto di abbonamento.

## Art. 2 Conclusione, durata, modifica e cessione del Contratto di abbonamento. Elenco abbonati

### Art. 2.1 Proposta del Cliente

Il Cliente richiede a Wind i Servizi, con la compilazione e sottoscrizione della Proposta. La Proposta si considera irrevocabile, secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di venti giorni dal momento della sua ricezione da parte di Wind. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a Wind il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

### Art. 2.2 Accettazione da parte di Wind e conclusione del Contratto

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

- non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- risulti civilmente incapace;
- sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Wind;
- non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo art. 5.6;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
- sia assoggettato a procedure concorsuali
- non risulti titolare del contratto con l'attuale operatore di accesso relativamente alla linea oggetto del presente Contratto, fatto salvo l'eventuale successivo subentro.

Wind può subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o a modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro Contratto con Wind, l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento del Contratto precedente. Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Wind, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind nei confronti del Cliente.

Il Cliente garantisce di avere la titolarità o, comunque, di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare della linea per usufruire del Servizio. Per ciò che attiene l'attivazione del Servizio tramite accesso diretto alla rete WIND, il Cliente garantisce di aver ottenuto apposita autorizzazione all'attivazione dal titolare del contratto con il precedente operatore. Il Cliente garantisce altresì l'esattezza e veridicità di tutti i dati e le informazioni forniti a WIND e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti.

### Art. 2.3 Durata del Contratto

La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta SIM attivato dal Cliente.

### Art. 2.4 Proposte di modifica

Wind comunicherà al cliente eventuali modifiche peggiorative del Contratto, condizioni economiche incluse, con ogni mezzo idoneo. Il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione scritta mediante telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione di Wind. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di Wind della relativa comunicazione. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate.

### Art. 2.5 Richieste di modifica delle modalità e specifiche di fornitura del Servizio da parte del Cliente

Il Cliente può richiedere di modificare le modalità e le specifiche di fornitura del Servizio indicate nella Proposta, dandone conferma scritta entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta. Previo eventuale adeguamento delle garanzie di cui al successivo art. 5.6, Wind accoglierà le richieste compatibili con le caratteristiche dei Servizi offerti e comunicherà per iscritto al Cliente la data della loro decorrenza e gli eventuali costi, imputandoli nella fattura successiva.

### Art. 2.6 Cessione del Contratto

La cessione del Contratto, anche quale conseguenza della cessione, affitto o usufrutto di azienda o di un suo ramo, nonché il trasferimento di diritti e obblighi dallo stesso scaturenti dovrà essere espressamente consentita da Wind. Wind potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto. Wind potrà anche cedere il Contratto, garantendo comunque l'adempimento delle obbligazioni scaturenti dal Contratto da parte del cessionario, fino alla scadenza del termine di durata di cui all'art. 2.3.

### Art. 2.7 Elenco abbonati

Il Cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico generale. L'inserimento negli elenchi telefonici del nominativo del Cliente verrà regolato sulla base delle indicazioni ricevute tramite la compilazione dell'apposita sezione del sito WINDeCare oppure compilando l'apposito modulo, reperibile al sito [www.wind.it](http://www.wind.it), e inviandolo a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - SERVIZIO CLIENTI 1928 Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO. In caso di mancata compilazione della sezione indicata o del modulo il nome del Cliente non verrà inserito in detti elenchi. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1 agosto 2003 n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche), dalla disciplina regolamentare (le Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia sono rinvenibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)), dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali (i provvedimenti adottati dal Garante per la protezione dei dati personali sono rinvenibili sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), fatte salve successive modifiche e integrazioni.

## Art. 3 Condizioni di fornitura del Servizio: obblighi di Wind e assistenza al Cliente

### Art. 3.1 Attivazione del Servizio

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

- una o più Carte SIM
- l'Apparecchiatura necessaria per usufruire dei Servizi

e comunicare, in via riservata, i Codici Personali. La spedizione del suddetto materiale avverrà, di norma e salvo diversa indicazione, a cura Wind, a mezzo corriere o Servizio postale. Nel caso di spedizione tramite Servizio postale saranno valide le condizioni previste dal regolamento di Poste Italiane, con particolare riferimento a quelle afferenti le giacenze dei materiali. Nel caso in cui la consegna del router IAD, apparato obbligatorio e indispensabile per l'erogazione dei servizi telefonici legati al Servizio di telefonia su IP, sia impossibilitata per cause imputabili al Cliente stesso, o a Wind o società terze da lei incaricata, verrà annullato l'ordine relativo al Servizio di telefonia su IP e mantenuto attivo il solo Servizio ADSL. I canoni e le caratteristiche tecniche del Servizio ADSL che verrà mantenuto attivo saranno quelle dell'offerta ADSL al momento disponibile alla vendita. I beni consegnati rimarranno di proprietà di Wind e dovranno essere restituiti alla stessa in ogni caso di risoluzione del Contratto. Wind provvederà gratuitamente a riparare o sostituire le predette carte e/o Apparecchiature difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nelle ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse. In tal caso, Wind provvederà alla sostituzione/riparazione dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili. Wind potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni sui predetti beni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. Wind comunicherà con congruo preavviso la data di attivazione del Servizio di telefonia fissa, ma poiché l'attivazione di tale Servizio è gestita dall'attuale operatore di accesso, Wind

non sarà responsabile nel caso di ritardo inferiore a 10 giorni lavorativi rispetto alla data indicata nella predetta comunicazione, ferme restando le ipotesi di limitazione di responsabilità enunciate all'art. 3.4. Wind si impegna ad attivare il Servizio ADSL entro 60 giorni dalla ricezione della Proposta. Qualora per ragioni di natura tecnica o amministrativa non dipendenti da Wind non fosse possibile procedere all'attivazione nei suddetti termini, Wind provvederà ad informare il Cliente. Wind attribuirà al Cliente uno o più numeri telefonici che potranno essere sostituiti da Wind per esigenze tecniche e/o di Servizio. Nel caso in cui Wind si trovasse nella necessità di cambiare, per comprovate ragioni tecniche, il numero assegnato, fornirà al Cliente un preavviso di almeno novanta giorni per il servizio radiomobile o sessanta giorni per il servizio di telefonia fissa, salvo casi di forza maggiore. La comunicazione relativa al cambio del numero, e ai motivi che lo hanno reso necessario, potrà essere fornita mediante lettera o attraverso apposita comunicazione in fattura. Wind si impegna ad adottare, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un Servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero. Tale Servizio verrà erogato per sessanta giorni a decorrere dalla data di modifica del numero.

### Art. 3.2 Erogazione del Servizio

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche ed accedere ad Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio prescelto.

### Art. 3.3 Modifica e sospensione del Servizio

Wind si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza nocumento per la tipologia e la qualità dei Servizi prestati al Cliente. Nei casi di lavori di manutenzione programmata, ove siano necessarie sospensioni e/o limitazioni del Servizio, Wind informerà preventivamente il Cliente con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo. Wind potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili. Nei casi di manutenzione straordinaria non programmata, Wind adotterà tutte le misure opportune per ridurre i disagi al Cliente.

### Art. 3.4 Responsabilità di Wind

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

### Art. 3.5 Assistenza al Cliente

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti Wind. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità e verrà informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Wind si impegna a riparare i guasti entro il 3° giorno lavorativo 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 sopraindicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 3.6. 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. Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere formulata tramite il Servizio di e-care in modalità telematica o in forma scritta a Wind che darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguitabilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Wind o da terzi incaricati da Wind, muniti di contrassegno di riconoscimento.

### Art. 3.6 Garanzie offerte al Cliente da Wind

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

- dei ritardi nell'attivazione del Servizio;
- dell'erronea sospensione del Servizio qualora il Cliente ne abbia data tempestiva comunicazione;
- del mancato o inesatto inserimento del Cliente nell'elenco abbonati, ovvero inserimento per errore, qualora il Cliente non lo abbia espressamente richiesto, come previsto all'art. 2.7;
- del mancato rispetto dei termini massimi di risposta ai reclami del Cliente, di cui all'art. 7.1.

Per il servizio radiomobile, il verificarsi di uno dei predetti fatti determina a carico di Wind l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo, di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di

traffico sviluppati dal Cliente, fino ad un massimo di 5,16 euro per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro. Per il servizio ADSL, il ritardo dell'attivazione determinerà a carico di Wind l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo di entità commisurata alla durata del ritardo e pari al 50% del rateo giornaliero di canone per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo pari all'ammontare del canone per venti giorni. Per il servizio di telefonia fissa, in caso di discontinuità all'attivazione del servizio di durata superiore a quella indicata all'art. 3.8, Wind riconoscerà al Cliente un indennizzo pari al 25% dell'importo mensile previsto dall'offerta tariffaria in corso al momento del disservizio per ogni due giorni lavorativi di ritardo. Qualora non siano rispettati i termini previsti all'art. 3.5 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari a 10 euro per ciascun giorno lavorativo per ogni Linea Analogica, 20 euro per ogni Linea ISDN Base. Qualora vengano immotivatamente sospesi i Servizi, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari a 10 euro per ciascun giorno lavorativo per ogni Linea Analogica, 20 euro per ogni Linea ISDN Base. Tale indennizzo non verrà corrisposto se il Cliente non provvederà a segnalare a Wind la sospensione entro venti giorni solari dalla sospensione medesima. Nel caso di telefonate veicolate sulla rete Telecom Italia SpA, e perciò fatturate da quest'ultima, a causa di disservizi della rete (o apparati) di Wind, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al 20% dell'importo del traffico fatturato da Telecom Italia. In caso di errore od omissione nell'inserimento del numero telefonico 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 a eliminare o limitare il disservizio. Nella determinazione degli impegni di cui ai punti precedenti Wind garantirà il migliore livello di efficienza e di qualità dei Servizi possibili, compatibilmente con la modalità di accesso diretto alla rete locale che sarà attuata dal fornitore della rete in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Resta salvo il risarcimento del maggior danno, secondo le norme applicabili. Gli indennizzi dovuti da Wind al Cliente verranno compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti. La sospensione del Servizio, disposta per qualsiasi motivo da Wind in base alle disposizioni del presente Contratto, dovrà consentire di utilizzare i numeri di emergenza e di ricevere chiamate in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile.

#### Art. 3.7 Informativa al Cliente

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

- variazioni peggiorative delle condizioni economiche;
- data di avvio e caratteristiche del Servizio;
- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del Servizio;
- lancio di nuove offerte.

Il Cliente fornisce espressamente il consenso al ricevimento delle suddette informazioni con particolare riferimento alle informazioni commerciali.

#### Art. 3.8 Condizioni del Servizio di telefonia fissa

Il Servizio di telefonia su IP consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali nazionali (verso rete fissa e mobile) ed internazionali, e di accedere ad Internet in modalità ADSL, grazie alla tecnologia denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol), con le modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del servizio di seguito evidenziate. Il Servizio di telefonia su IP viene erogato su un Servizio ADSL di Wind. Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio VoIP funziona solo con gli apparati di Wind, forniti secondo quanto previsto dall'art. 3.1 e che l'attivazione e la fornitura del Servizio di telefonia su IP presuppongono un'ideale connessione ADSL o con altre tecnologie di trasmissione dati a commutazione di pacchetto, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, Wind non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di telefonia su IP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti. Il Servizio può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici standard non forniti da Wind. Il Servizio può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la linea ADSL sulla quale è stata originariamente attivato. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Telefonia su IP non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità. Se il Cliente si trova in zone coperte dalla rete Wind, il Servizio verrà attivato in modalità di accesso diretto alla stessa con le caratteristiche tecniche indicate negli Allegati. Il Cliente è informato ed accetta il fatto che la disponibilità del Servizio in modalità di accesso diretto verrà progressivamente estesa al territorio nazionale. L'attivazione del Servizio è quindi subordinata alla disponibilità dello stesso nell'area geografica di pertinenza del Cliente. Wind non garantisce quindi l'attivazione del Servizio entro un termine prestabilito. Il Cliente potrà in ogni momento verificare lo stato del suo ordine chiedendo le relative informazioni al Servizio Clienti accessibile mediante il numero gratuito 1928. L'attivazione del Servizio prevede il contemporaneo distacco dalla rete del precedente operatore. Wind provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore necessarie all'attivazione del Servizio. Pertanto, richiedendo il Servizio, il Cliente manifesta altresì la volontà di recedere dal contratto in essere con il precedente operatore (di seguito denominato "operatore cedente"). L'instaurazione del rapporto per la fornitura del Servizio in accesso diretto alla rete Wind, non solleva il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'operatore cedente e da eventuali situazioni di inadempimento nei confronti dell'operatore cedente. Il Cliente richiede altresì la conservazione dei numeri telefonici attualmente assegnati alle sue linee e conferisce mandato a Wind affinché proceda a richiedere la risoluzione del proprio contratto con Telecom Italia. Il Cliente è informato ed accetta che dal momento dell'attivazione dei Servizi di Wind non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la "selezione dell'operatore" (CS), né richiedere a Wind l'attivazione del Servizio di "Selezione automatica dell'operatore" (CPS) di un altro operatore. Non sarà altresì possibile utilizzare sulla linea telefonica su cui viene attivato il Servizio, i servizi di accesso ad

WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Società con azionista unico  
Direzione e coordinamento di Weather Investments S.p.A.  
Sede Legale: Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma  
Sede Secondaria: Via Lorenteggio, 257 - 20152 Milano

Reg. Imp.: 05410741002 di Roma  
C.F.: 05410741002 - Partita IVA: 05410741002  
R.E.A. di Roma: 884361 - R.E.A. di Milano: 1564660  
Cap. sociale: Euro 147.100.000,00 i.v.

Internet a larga banda di altri operatori. Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio non garantisce il funzionamento di eventuali Servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (allarmi, telesoccorso, filodiffusione, Servizio lottomatica, ecc.). Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi complementari e le chiamate verso alcune numerazioni speciali. Le indicazioni relative ai servizi complementari disponibili ed alle numerazioni non disponibili sono riportate nella documentazione informativa, nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e sul sito www.wind.it. Il Cliente è informato ed accetta il fatto che la disponibilità del Servizio è subordinata alla fattibilità tecnica dello stesso nell'area geografica di pertinenza del Cliente. In caso di contratto di abbonamento relativo solo ed esclusivamente al servizio di fonia fissa, verrà temporaneamente attivato il servizio in interconnessione con la rete Telecom Italia denominato Modalità Automatica (CPS). Per il periodo in cui il Servizio rimarrà attivo in modalità indiretta il Cliente continuerà ad essere attivo anche con l'altro operatore fornitore del servizio di accesso e sarà pertanto tenuto a corrispondere, a quest'ultimo gli eventuali relativi costi di abbonamento. Qualora non fosse possibile procedere all'attivazione del Servizio richiesto verrà definitivamente mantenuto attivo il servizio di interconnessione con la rete Telecom Italia. Il Cliente verrà informato ai sensi del precedente art. 2.4. Il Cliente è informato ed accetta il fatto che in caso di collegamento diretto alla rete Wind ed in presenza di risorse, verrà attivata una linea telefonica in omaggio con canone gratuito e listino telefonico a consumo come indicato nella Proposta di Contratto. Qualora il Cliente si trovi in zone non coperte dalla rete Wind, non sarà possibile procedere all'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto e l'attivazione del Servizio avverrà in modalità di accesso indiretto. Tale modalità prevede che il Servizio erogato da Wind sia fruito attraverso la rete di Telecom Italia con le caratteristiche tecniche indicate negli Allegati. Wind provvederà comunque a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del suddetto operatore, necessarie all'attivazione del Servizio. In particolare per la componente fonia può essere prevista, previa richiesta del Cliente, la portabilità del numero (NP). In tale caso quindi anche se il Servizio richiesto è fruito tramite la rete di altro operatore, la numerazione verrà gestita direttamente da Wind. Nel caso in cui, durante l'attivazione del Servizio, si verifichi un'indisponibilità a configurare il Servizio in modalità diretta sulla rete Wind, verrà temporaneamente attivato al Cliente il Servizio in modalità indiretta attraverso la rete Telecom Italia con le caratteristiche tecniche indicate negli Allegati. Non appena verrà reso disponibile il Servizio con collegamento diretto alla rete Wind, verrà inviata apposita comunicazione al Cliente e attivato il Servizio. In ogni caso, trascorsi 6 mesi, al permanere dell'indisponibilità del Servizio con collegamento diretto alla rete Wind, verrà mantenuto definitivamente il profilo precedentemente attivato. Le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio limitata al giorno di effettuazione della variazione dell'operatore. La data di effettuazione delle operazioni tecniche necessarie alla variazione dell'operatore verrà stabilita da Wind e, ove possibile, comunicata con congruo anticipo al Cliente. La disattivazione del Servizio con Wind non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio con il precedente operatore o con altri operatori e non garantisce la possibilità di conservare il medesimo numero telefonico. Wind non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea.

#### Art. 3.9 Condizioni del Servizio ADSL

Ai fini dell'erogazione del Servizio ADSL, nel caso in cui il Cliente, successivamente alla richiesta di fornitura Wind dell'apparato ADSL, rifiuti espressamente o tacitamente la consegna dell'apparato da parte di Wind o di altre società da lei preposte, il Servizio ADSL si considererà comunque attivato, senza l'addebito dei canoni previsti per l'opzione. Qualora il Cliente richieda il Servizio con accesso ADSL in modalità ULL/SA (Unbundling Local Loop/Shared Access) o in Interconnessione con Telecom Italia (Wholesale), Wind verificherà la disponibilità di tale modalità di accesso e ne darà comunicazione al Cliente. La modalità di accesso in ULL/SA potrebbe non essere disponibile per varie cause tra cui si ricordano a titolo puramente esemplificativo: indisponibilità di coppie in rame su rete di accesso; incompatibilità elettromagnetica; dislocazione del Cliente a distanze non compatibili con le prestazioni tecniche del Servizio; dislocazione del Cliente al di fuori dell'area di copertura del Servizio. Wind potrà incaricare soggetti terzi per lo svolgimento delle attività strumentali e necessarie alla fornitura al Cliente del Servizio oggetto del presente Contratto. Nel caso in cui durante l'attivazione del Servizio si verifichi una indisponibilità di risorse fisiche ULL LNA/SA per configurare il profilo ADSL Aziende, verrà temporaneamente attivato al Cliente il profilo in Wholesale su linea attiva Telecom Italia nel caso di scelta Cliente del Servizio in SA su linea attiva Telecom Italia; in Wholesale su linea non attiva Telecom Italia nel caso di scelta Cliente su linea non attiva Wind. Non appena verrà resa disponibile la risorsa, verrà inviata apposita comunicazione al Cliente e attivato il Servizio nella modalità d'accesso scelta. In ogni caso, trascorsi 6 mesi, al permanere dell'indisponibilità della risorsa, verrà mantenuto definitivamente il profilo temporaneo. Scegliendo un accesso ADSL in shared access ADSL e indicando l'attuale disponibilità di un accesso ADSL in interconnessione con altro operatore, il Cliente sceglie Wind come nuovo fornitore del Servizio ADSL in shared access che verrà abilitato sul numero di telefono indicato nella Proposta. Il Cliente manifesta altresì la volontà di recedere dal Contratto/cessare il rapporto giuridico in essere con il precedente operatore (di seguito denominato "operatore cedente"). L'instaurazione del rapporto per la fornitura del Servizio ADSL in shared access con Wind non solleva il Cliente dagli obblighi relativi al precedente Contratto stipulato con l'operatore cedente e da eventuali situazioni di inadempimento nei confronti dell'operatore cedente. Durante le operazioni di disattivazione da parte dell'operatore cedente e di attivazione del Servizio da parte di Wind, potrà verificarsi un periodo di temporanea interruzione/sospensione del Servizio. Il Cliente è informato che la disattivazione del Servizio di fonia con l'operatore d'accesso Telecom Italia non comporta la contestuale disattivazione del Servizio ADSL erogato da Wind in interconnessione con Telecom Italia Profili ADSL Aziende. Il Servizio di accesso ad Internet Wind in modalità ADSL rimarrà pertanto attivo fino alla scadenza naturale del Contratto salvo disdetta del

Cliente. Il Cliente è altresì informato che la disattivazione del Servizio di fonia con Telecom Italia potrà comportare l'introduzione o l'aumento del costo di abbonamento applicato al Cliente in virtù dell'offerta prescelta pari al massimo a quello che Telecom Italia richiederà all'operatore che fornisce il Servizio ADSL in assenza del Servizio di fonia fissa. Tale modifica verrà comunicata al Cliente nei modi e nei termini previsti dall'art. 2.4.

#### Art. 4 Obblighi e responsabilità del Cliente inerenti al Servizio

##### Art. 4.1 Abuso del contratto

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto, visto l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne Wind da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alle esigenze di comunicazione per le quali è stato sottoscritto il contratto, il servizio e le promozioni rispettando i limiti e le modalità dell'offerta, quali - a titolo di esempio - avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico. Nei casi indicati Wind si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, dando se del caso idonea comunicazione alle autorità competenti, e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

##### Art. 4.2 Corretto utilizzo della Carta SIM, dell'Apparecchiatura e del Servizio

Il Cliente dovrà utilizzare Apparecchiature ed accessori omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne Wind da qualsiasi conseguenza costo o onere. La carta SIM e l'eventuale Apparecchiatura fornita da Wind è di proprietà di Wind e viene concessa in uso al Cliente. Il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la/e carta/e SIM e l'Apparecchiatura eventualmente fornita da Wind ed a mantenere riservati i Codici Personali. La/e Carta/e e i Codici sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietata qualsiasi manomissione o alterazione della Carta SIM e dell'Apparecchiatura, nonché l'utilizzo delle stesse per scopi fraudolenti o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti o di terzi. Salvo quanto previsto all'art. 4.3, il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo, autorizzato o meno, della/e Carta/e dell'Apparecchiatura e/o dei Codici Personali da parte di terzi e sarà tenuto al pagamento dei relativi costi secondo le Condizioni Economiche e le specifiche e modalità di fornitura del Servizio prescelte. Il Cliente ha comunque l'obbligo di non utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio per fini e/o con modalità illecite e di mantenere indenne Wind da ogni conseguenza derivante da tale eventuale utilizzazione illecita. Qualora soggetti terzi, anche senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza Wind ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla normativa vigente, per gli scopi necessari al presente Contratto, sia all'interno della rete di Wind che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato e il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti. Wind non è responsabile del contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto attraverso la rete Wind dai Clienti propri e di altri Operatori. Inoltre, il Cliente dovrà utilizzare il Servizio e le SIM esclusivamente per soddisfare le esigenze di comunicazione per le quali è stato sottoscritto il contratto e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio a terzi. Salvo che in caso di espresa preventiva autorizzazione da parte di Wind, il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio radiomobile esclusivamente mediante apparecchiatura idonea ad un utilizzo in mobilità ossia mediante un telefono radiomobile, portatile o veicolare e, in ogni caso, non collegata a linee telefoniche fisse. È, comunque, vietato un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia Apparecchiatura quali ad esempio apparati in grado di effettuare la ri-originazione della chiamata. Qualora il Cliente violi uno qualsiasi degli obblighi contenuti nel presente articolo, Wind potrà risolvere di diritto il Contratto secondo quanto previsto al successivo art. 6.2, previa eventuale sospensione del Servizio, da comunicarsi con apposito avviso, e fatto salvo il diritto della stessa al risarcimento dei danni.

##### Art. 4.3 Smarrimento, furto o utilizzo illecito della Carta SIM e delle Apparecchiature

Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM o dell'Apparecchiatura, o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza dei Codici Personali, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione con qualsiasi mezzo a Wind. Il Cliente dovrà comunque, entro i sette giorni successivi, inviare a Wind copia della denuncia presentata alle autorità competenti. Sino al momento in cui non sia pervenuta la comunicazione a Wind, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta o dell'Apparecchiatura smarrita, sottratta o manomessa.

##### Art. 4.4 Modifica dei dati identificativi del Cliente

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

##### Art. 4.5 Pagamento del corrispettivo del Servizio

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo dei Servizi secondo il piano telefonico e le Condizioni Economiche vigenti al momento della conclusione del Contratto o successivamente modificate ed



# Allegato "Condizioni Generali di Contratto"

WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Società con azionista unico  
Direzione e coordinamento di Weather Investments S.p.A.  
Sede Legale: Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma  
Sede Secondaria: Via Lorenteggio, 257 - 20152 Milano

Reg. Imp.: 05410741002 di Roma  
C.F.: 05410741002 - Partita IVA: 05410741002  
R.E.A. di Roma: 884361 - R.E.A. di Milano: 1564660  
Cap. sociale: Euro 147.100.000,00 i.v.

SERVIZIO CLIENTI  
**1928**  
www.wind.it

accettate dal Cliente. Il pagamento di importi per conto del Cliente da parte di terzi non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di Wind.

## Art. 4.6 Attività necessarie per la fornitura del Servizio

Il Cliente autorizza sin d'ora WIND a compiere tutto quanto necessario, ivi compreso l'accesso agli immobili di sua proprietà e l'eventuale attraversamento, anche sotterraneo, degli stessi, per la fornitura del Servizio, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto. A tal fine, WIND invierà tecnici muniti di apposito tesserino di riconoscimento in data e ora concordati con il Cliente. Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature e sulla rete di telecomunicazioni WIND dovrà essere effettuato esclusivamente da WIND o da terzi da essa incaricati. Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione delle Apparecchiature, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere ambientale, elettrico e meccanico necessari, secondo le indicazioni fornite da WIND. In particolare, il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento. Il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili. Ai fini dell'attivazione ed erogazione del Servizio il Cliente, su richiesta, consentirà al personale Wind ovvero a terzi da essa incaricati di rilevare i dati relativi ai volumi di traffico, alla rete di telecomunicazione, nonché alla tipologia di connessione e di apparecchiatura per la connessione esistente presso le proprie sedi, anche tramite accesso alle stesse. Il Cliente, qualora abbia richiesto apparecchiature per la connessione fornite da Wind, è altresì tenuto a garantire l'accesso al personale competente, o a terzi da essa incaricati, per l'installazione ed il collaudo delle stesse. Il Cliente provvederà, in corso di esecuzione del presente, a comunicare tempestivamente a Wind ogni variazione relativa ai dati originariamente rilevati al fine di adeguare l'erogazione del Servizio alle sue specifiche esigenze. Il Cliente darà altresì pronta informazione a Wind circa modifiche e trasformazioni societarie dalle quali possano derivare variazioni circa i volumi di traffico, la rete di telecomunicazione, nonché la tipologia di connessione e di apparecchiatura per la connessione originariamente rilevati. All'attivazione del Servizio di fonia fissa ed ADSL, il Cliente si impegna ad eseguire tutte le operazioni necessarie a consentire a Wind di verificarne il corretto funzionamento (collegamento fisico del circuito, modifica di consistenza e di configurazione delle apparecchiature, tutte le verifiche e i controlli opportuni sulle apparecchiature per il corretto funzionamento del Servizio ecc.) entro il termine massimo di dieci giorni. Successivamente a tale termine Wind avvierà la fatturazione del Servizio. L'avvenuta installazione ed il collaudo delle Apparecchiature fornite da Wind sarà documentata da un Verbale sottoscritto dal Cliente.

## Art. 4.7 Corretto utilizzo del servizio di accesso ad Internet tramite l'utilizzo di indirizzi IP ed del servizio di spazio web

Il Cliente si impegna al rispetto delle norme di buon utilizzo del servizio (Policy) ed in particolare s'impegna:

- a non trasmettere, distribuire o mantenere qualsiasi tipo di materiale che violi qualsiasi legge o regolamento in vigore. Questo include, senza limitazioni, materiale protetto da copyright, marchi registrati, segreti industriali o altre proprietà intellettuali, materiale pornografico, diffamatorio o che costituisce trattamento illecito di dati personali o viola le leggi sul controllo delle esportazioni;
- a non procedere all'invio massivo di mail non richieste (di seguito indicato come spam). La spedizione di qualsiasi forma di spam attraverso la rete di Wind è proibita. Allo stesso modo, inviare spam attraverso reti di altri service provider pubblicizzando siti o utilizzando indirizzi e-mail o qualsiasi altra risorsa offerta dalla rete di Wind è proibito. Gli account o i servizi offerti da Wind non possono essere utilizzati per raccogliere risposte a messaggi spediti da altri Internet Service Provider se questi messaggi violano questa Policy o quella dell'altro Service Provider.
- a non gestire Mailing List con iscrizione non confermata. Iscrivere indirizzi e-mail a qualsiasi mailing list senza l'esplicito e verificabile consenso del proprietario dell'indirizzo e-mail è proibito. Tutte le mailing list gestite da Clienti Wind dovranno prevedere il meccanismo della conferma di iscrizione. Il messaggio di conferma della sottoscrizione ricevuto dal titolare di ogni indirizzo e-mail dovrà essere mantenuto in un file per tutta l'esistenza della mailing list.
- a non acquistare liste di indirizzi e-mail da terze parti per effettuare invii di e-mail da qualsiasi dominio ospitato da Wind, o riconducibili a qualsiasi account di Wind è proibito.
- a non pubblicizzare, trasmettere o altrimenti rendere disponibile qualsiasi tipo di software, programma, prodotto o servizio che viola questa Policy, incluso istruzioni per la trasmissione di spam, flooding, mail-bombing o attacchi di denial of service.
- a non gestire un account per conto di, o in collaborazione con, o rivendendo il servizio per persone o aziende incluse nel registro delle attività di spam conosciuto (Spamhaus Register of Known Spam Operations) (ROKSO) su <http://www.spamhaus.org>. a non effettuare tentativi non autorizzati di accesso a qualsiasi account o computer che non gli appartengono. S'impegna altresì a non ottenere o cercare di ottenere servizi utilizzando modi per eludere il pagamento dovuto.
- a non usare i servizi di Wind interferendo con l'uso della rete di Wind da parte degli altri clienti o degli utenti autorizzati.

Il Cliente s'impegna, in generale, a uniformarsi, nell'utilizzo dei servizi offerti da Wind, alle Policy consigliate dalle maggiori organizzazioni antispam internazionali. In caso di violazione delle norme stabilite nelle presenti Condizioni Generali, Wind potrà risolvere il Contratto di fornitura del servizio senza alcun preavviso e senza per questo essere tenuta ad alcun risarcimento e fatta salva ogni altra azione di rivalsa nei confronti dei responsabili di dette violazioni. Il Cliente è inoltre tenuto a manlevare, sostanzialmente e processualmente, Wind e a mantenerla indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme. Il Cliente prende atto ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (log) mantenuto da Wind. Il registro dei collegamenti potrà essere esibito solo a fronte di esplicito provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Wind

si riserva la facoltà di non veicolare i messaggi di posta elettronica provenienti da fonti note di spam eventualmente presenti in black list accreditate.

## Art. 5 Corrispettivo

### Art. 5.1 Elementi del corrispettivo

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

- un importo forfettario a copertura del costo di attivazione del Servizio, delle operazioni di attribuzione del numero telefonico e di fornitura della Carta SIM/Apparecchiatura;
  - il canone di abbonamento per il Servizio;
  - il corrispettivo delle comunicazioni in Italia, nonché quello delle comunicazioni effettuate o ricevute in Roaming Internazionale e l'eventuale corrispettivo aggiuntivo per ciascuna chiamata in Roaming Internazionale;
  - il corrispettivo per l'eventuale utilizzo dei Servizi Complementari prescelti dal Cliente.
- Salvo diverse disposizioni di legge, saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente. Sono gratuite le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'Ordine e ai Servizi pubblici di emergenza. Sono altresì gratuite, nei casi di emergenza tecnica e di segnalazione guasti, le chiamate dirette al Servizio di assistenza tecnica di Wind, mediante l'apposito numero per la segnalazione di eventuali guasti o disservizi.

### Art. 5.2 Comunicazioni in Roaming Internazionale

Il corrispettivo dovuto dal Cliente per le chiamate effettuate e ricevute in Roaming Internazionale sarà determinato secondo le Condizioni Economiche fissate da Wind.

### Art. 5.3 Fatture

Il corrispettivo del Servizio sarà addebitato al Cliente mediante l'invio delle fatture in esemplare unico, con cadenza bimestrale o con la diversa periodicità indicata da WIND. L'invio della fattura avverrà nella modalità scelta dal Cliente tra le opzioni indicate nella Proposta di Contratto. Wind offre al Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura via e-mail. In caso di recapito della fattura tramite posta tradizionale, Wind si riserva di applicare un costo a titolo di contributo per le spese di spedizione dovute all'agente postale. In caso di mancata conferma del recapito della fattura in formato elettronico Wind invierà copia della fattura in formato cartaceo. Wind, a richiesta del Cliente e senza ulteriori aggravii, invierà in ciascuna fattura il dettaglio delle comunicazioni fatturate, secondo le forme e le modalità previste dalla normativa vigente. 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 Wind da qualsiasi responsabilità. Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno:

- il numero di fattura;
- la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza;
- i singoli elementi del corrispettivo indicati al precedente art. 5.1;
- le imposte e tasse previste dalla normativa vigente;
- le spese postali per l'invio della fattura, in formato cartaceo, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili;
- eventuali accrediti a favore del Cliente.

### Art. 5.4 Termine e modalità di pagamento

Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. Il pagamento dovrà avvenire tramite addebito diretto in conto corrente, a mezzo carta di credito, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Wind. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Wind l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5.

### Art. 5.5 Mancato pagamento delle fatture

Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, Wind avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato per più Servizi, la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente. Wind provvederà a riattivare il Servizio entro le 48 (quarantotto ore) successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento dopo la sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente. Per gli importi non pagati, Wind potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente a titolo di anticipo sulle chiamate di cui al successivo art. 5.6. In ogni caso di ritardo nei pagamenti verranno applicati gli interessi di mora sulle somme non corrisposte nella misura del Tasso di Riferimento BCE (ex TUS) aumentato di tre punti (sempre comunque nei limiti di quanto previsto dalla legge 108/1996 e successive modificazioni) ovvero di una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni. Wind si riserva altresì il diritto, in caso di mancato pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti, di sospendere l'erogazione di ogni altro Servizio di telecomunicazione eventualmente fornito da Wind al Cliente moroso anche in forza di altro Contratto.

### Art. 5.6 Garanzia

Al momento dell'accettazione della Proposta o in corso di erogazione del Servizio, qualora lo ritenga necessario ai fini della tutela del rischio del credito, Wind potrà richiedere un importo, pari al presumi-

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

## Art. 6 Traffico anomalo. Cessazione degli effetti del Contratto

### Art. 6.1 Segnalazione di consumi anomali e sospensione del Servizio

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora Wind riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali o qualora il Cliente effettui, in un periodo uguale o inferiore a quello di fatturazione, un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito superiore all'importo previsto ai paragrafi 1 e 2 del precedente art. 5.6, Wind, in via precauzionale, potrà sospendere il Servizio e/o emettere una fattura anticipata. La sospensione potrà essere totale o parziale, previo comunicazione con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di e-mail. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di Wind che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata. Wind provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da Wind, la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Wind. Wind potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali. Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio e le Sim esclusivamente per soddisfare le esigenze di comunicazione per le quali è stato sottoscritto il contratto. Per quanto concerne il servizio radiomobile, l'utilizzo personale è definito in base ad un profilo di traffico standard. È considerato standard il profilo di traffico che rispetta almeno 4 dei seguenti parametri:

1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 200 minuti e/o 300 SMS/MMS;
2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 2000 minuti e/o 4000 SMS/MMS o che non superi oltre il 50% del traffico previsto dal piano tariffario sottoscritto;
3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile indirizzato verso altri operatori mobili non superiore al 60% del traffico uscente complessivo;
4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da WIND non superiore al 40% del traffico uscente complessivo;
5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile indirizzato verso la propria rete di abbonamenti WIND non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo;

Il superamento di più di due dei suddetti parametri è incompatibile con le esigenze standard e comporta la facoltà di WIND di procedere alla sospensione immediata del servizio. Le aziende che svolgono Servizio di Call Center/Telemarketing/trasmisione dati/faxing non possono usufruire di piani tariffari flat.

### Art. 6.2 Risoluzione del Contratto

Oltre che nei casi previsti dalle precedenti disposizioni, Wind potrà risolvere il Contratto, dandone comunicazione scritta con ogni mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione, qualora questi risulti civilemente incapace, sia stato in precedenza o sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Wind, risulti iscritto nell'elenco dei protesti, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente e/o effettui una fusione o scissione societaria, sia oggetto di acquisizione, di cessione, affitto o usufrutto d'azienda, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto. Wind potrà inoltre risolvere il Contratto nel caso in cui il Cliente violi uno degli obblighi di cui al precedente art. 4.1 o non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste al precedente art. 5.6. In ogni caso di risoluzione del Contratto di abbonamento per il servizio radiomobile per inadempimento del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento, a titolo di penale per il parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, di una somma pari a 300 (trecento) euro per ogni SIM cessata, salvo il diritto di Wind al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Inoltre, Wind si riserva la facoltà di recedere dal Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente, qualora quest'ultimo non utilizzi il Servizio (e cioè non effettui alcuna chiamata) per un periodo pari ad almeno 6 (sei) mesi consecutivi. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte del Cliente.

### Art. 6.3 Recesso del Cliente

Qualora il Cliente receda dal presente Contratto entro i primi 24 mesi dalla sua conclusione sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo per il recesso anticipato, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, il cui importo è indicato negli Allegati. Il recesso dovrà essere comunicato a Wind mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Trascorsi i primi 24 mesi dalla conclusione del Contratto, il Cliente potrà liberamente recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione con le modalità di cui sopra: il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. L'instaurazione del rapporto per la fornitura di un Servizio ADSL in Shared Access/ULL con altro ope-

ratore non solleva il Cliente dagli obblighi relativi al Contratto stipulato con Wind per i quali si applicheranno le condizioni sopra indicate.

#### Art. 7 Reclami e procedure di conciliazione

##### Art. 7.1 Reclami

Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. Wind fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Wind informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Wind compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata. Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nel precedente art. 3.5 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 effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di Wind, senza il pagamento di alcuna penalità.

WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Società con azionista unico  
Direzione e coordinamento di Weather Investments S.p.A.  
Sede Legale: Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma  
Sede Secondaria: Via Lorenteggio, 257 - 20152 Milano

Reg. Imp.: 05410741002 di Roma  
C.F.: 05410741002 - Partita IVA: 05410741002  
R.E.A. di Roma: 884361 - R.E.A. di Milano: 1564660  
Cap. sociale: Euro 147.100.000,00 i.v.

#### Art. 7.2 Conciliazione delle controversie

Per le controversie tra Wind ed il Cliente non risolte mediante la procedura di reclamo di cui al precedente punto, varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie previste dalla legge e dalle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Secondo quanto previsto dalla Delibera dell'Agcom 173/07/CONS e successive modificazioni, il ricorso in sede giurisdizionale non potrà essere proposto fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio, ovvero innanzi ad uno degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'art. 13 del Regolamento allegato alla Delibera indicata. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

#### Art. 8 Disposizioni finali

##### Art. 8.1 Disciplina del Rapporto

Per tutto quanto non previsto dalle presenti Condizioni Generali, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative al Contratto di somministrazione. Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto. Ogni modifica e/o integrazione del presente Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Tutte le attività di competenza di Wind in forza del presente Contratto saranno svolte direttamente da personale Wind ovvero da terzi da essa incaricati.

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

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

#### Art. 9 Foro competente

Per qualsiasi controversia derivante da questo Contratto le Parti concordano la competenza esclusiva del Foro di Roma.

#### Art. 10 Comunicazioni

Tutte le comunicazioni dirette a Wind dovranno essere inviate solo ed esclusivamente al seguente indirizzo: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - SERVIZIO CLIENTI 1928 Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano.

## Informativa ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003

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

#### Trattamento dei dati personali

Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. Il Titolare del trattamento è WIND Telecomunicazioni S.p.A. con sede legale in Roma via C.G. Viola, 48.

#### Finalità del trattamento

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

- per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione del Servizio (quali la fatturazione, la gestione dei reclami, ecc.). Per le medesime finalità i dati personali potranno essere trasferiti fuori dal territorio nazionale. I dati potranno essere trattati con la collaborazione di soggetti terzi espressamente nominati da Wind responsabili o incaricati del trattamento, nonché comunicati ai terzi che concorrono alla fornitura del Servizio;
- esclusivamente con riferimento ai servizi forniti in base ad un Contratto di abbonamento, per finalità connesse alla acquisizione di dati pubblici economici o per l'esperimento di informative atte ad accertare la veridicità dei dati forniti, anche in corso di rapporto. A tal fine i dati anagrafici potranno essere comunicati a società terze specializzate nella gestione di informazioni commerciali e ad operatori professionali attivi nel settore della vendita al pubblico di informazioni economiche e commerciali, che hanno accesso diretto alle banche dati camerale (quali Centri di elaborazione dati, Banche, Distributori Ufficiali di Informazioni); per la cessione del credito a soggetti terzi autorizzati per la tutela ed eventuale recupero dello stesso. Le informazioni raccolte saranno utilizzate ai fini della verifica sulla sua affidabilità e puntualità nei pagamenti e conservate da WIND Telecomunicazioni S.p.A. esclusivamente per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del Contratto. Inoltre, sempre per i suddetti fini di verifica preliminare di eventuali sue richieste future di attivazione di nuovi od ulteriori contratti, WIND Telecomunicazioni S.p.A. potrà trattare i suoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a lei forniti consultando i propri archivi che saranno conservati esclusivamente a tale fine;
- per finalità funzionali ad attività commerciale/promozionale quali: 1) ricerche di mercato e analisi statistiche, 2) rilevazione del livello di soddisfazione; 3) comunicazioni commerciali, vendita, invio di materiale pubblicitario; 4) analisi dei dati di traffico telefonico, telematico e dell'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica, multimediali e a contenuto fruiti, per identificare abitudini e propensioni al consumo, per migliorare i servizi forniti, per soddisfare specifiche esigenze dei Clienti e per indirizzare le attività commerciali di cui al punto precedente. Le attività promozionali potranno riguardare prodotti e servizi della nostra Società o anche di nostri partners commerciali, anche mediante canali di comunicazione elettronica senza intervento di operatori (es. SMS, MMS, E-MAIL...). A tal fine i dati potranno essere comunicati a società esterne della cui collaborazione Wind potrà avvalersi e che li tratteranno in qualità di Titolari autonomi del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento, espressamente nominati, per l'eventuale invio degli elenchi degli abbonati al Servizio Telefonico. A tal fine alcuni dati verranno comunicati a SEAT S.p.A.
- per finalità collegate all'invio di SMS istituzionali ad esempio: casi di emergenza, calamità naturali e per l'adempimento di provvedimenti contingibili ed urgenti richiesti dalla Pubblica Autorità, nell'ambito delle convenzioni stipulate con i gestori di telefonia mobile;
- per effettuare il monitoraggio del credito per fini di frode e per gli obblighi di legge, inclusi quelli contabili, fiscali e di archiviazione storica dei dati, nonché in adempimento di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria diretti alla prevenzione e repressione dei reati.

#### Modalità e logica del trattamento

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

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

Con riferimento ai precedenti punti a), d), ed e) il conferimento dei dati ed il relativo trattamento sono necessari per l'instaurazione del rapporto contrattuale e per la sua prosecuzione e corretta gestione, pertanto l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrà causare la mancata accettazione della Proposta ovvero, in corso di rapporto, l'impossibilità di proseguire l'erogazione del Servizio.

Con riferimento al precedente punto b), l'eventuale rifiuto di fornire i dati o di consentirne l'utilizzo descritto potrà determinare l'applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 2.2 (Accettazione da parte di Wind e conclusione del Contratto) e 5.6 (Mezzi di garanzia) delle Condizioni Generali di Contratto. Sarà invece sempre possibile escludere il trattamento di cui al precedente punto c).

In relazione al trattamento, il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03, di seguito riportato, in particolare, potrà richiedere ed ottenere la conferma dell'esistenza presso Wind dei dati personali che lo riguardano e che tali dati vengano messi a sua disposizione in forma intelligibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione alla legge, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi. Il Cliente potrà inoltre opporsi, per motivi legittimi, in tutto o in parte, al trattamento stesso.

Per l'esercizio di tali diritti l'interessato dovrà rivolgere la richiesta all'Ufficio Privacy Wind presso la Direzione ACG - Via Giuseppe Casalinuovo, 8/10 - 00142 Roma.

#### Art. 7

Diritti dell'interessato:

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

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

- l'interessato ha, altresì, il diritto di:

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

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

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

Nell'esercizio dei diritti l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.