

Condizioni relative ai  
**SERVIZI DI WINDTRE**



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

### ART. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO E DEFINIZIONE

#### ART. 1.1 CONDIZIONI GENERALI

Wind Tre S.p.A. opera nel campo dei servizi di telecomunicazioni, quale società autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari e nella commercializzazione dei propri servizi si avvale di diversi marchi. Le presenti condizioni generali (di seguito "Condizioni Generali") si applicano ai servizi di telecomunicazione su rete radiomobile a marchio WINDTRE e disciplinano il rapporto tra Wind Tre S.p.A. (di seguito denominata "WINDTRE") ed il Cliente in ordine alla fornitura dei predetti servizi di telecomunicazione, meglio descritti nel materiale informativo, da parte di WINDTRE (di seguito, per brevità il "Servizio") e si conformano ai principi e alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi WINDTRE. Salvo quanto previsto da successive disposizioni di legge, dall'art. 2.4 e dalle condizioni speciali inerenti all' Servizio/i prescelto/i dal Cliente, dette Condizioni hanno portata generale, e prevalgono su qualsivoglia altro accordo e/o pattuizione, a qualunque titolo ed in qualunque forma, tra WINDTRE ed il Cliente, salvo in caso di espressa approvazione da parte di WINDTRE. Nel caso di difformità tra la Proposta di cui all'art. 2.1 e le presenti Condizioni Generali, prevalgono queste ultime. Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. Le parti convengono e si danno reciprocamente atto che gli allegati, gli altri atti e documenti, il materiale informativo, costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali.

#### ART. 1.2 DEFINIZIONI

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

- TERMINALE: apparecchiature terminali, apparati e sistemi di apparati e apparecchiature, collegati ad una rete pubblica di telecomunicazioni, che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio.
- CARTA DEI SERVIZI: il Codice di Condotta e Carta delle Garanzie adottata da WINDTRE ai sensi della normativa vigente e disponibile sul proprio sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it), opportunamente aggiornata.
- SIM: microprocessore filiasciato al Cliente che, inserito o integrato nel Terminale, consente l'utilizzazione del Servizio radiomobile. Per ragioni di sicurezza, è sempre necessario sostituire il microprocessore integrato, come indicato sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) (esim, ad ogni cambio del Terminale).
- SIM RICARICABILE: SIM comprendente una determinata quantità di traffico telefonico pagata dal Cliente al momento dell'acquisto.
- CLIENTE: il consumatore ovvero la persona fisica individuata nella Proposta che, quale controparte di WINDTRE nell'ambito dei rapporti regolati dalle Condizioni Generali, agisce per scopi non riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; b) la persona fisica indicata nella Proposta che, quale controparte di WINDTRE nell'ambito dei rapporti regolati dalle Condizioni Generali, agisce per scopi riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.
- CODICI PERSONALI: codici personali associati a determinati servizi, attribuiti al Cliente al momento dell'attivazione che consentono di accedere al Servizio prescelto mediante digitazione sul Terminale.
- CONDIZIONI ECONOMICHE: le condizioni economiche e di offerta relative ai singoli Servizi descritte nelle apposite sezioni del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) e nei materiali informativi (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, brochures commerciali, flyers ecc.) che integrano le Condizioni Generali di Contratto.
- RICARICHE DI TRAFFICO: le carte, fisiche o virtuali, mediante le quali il Cliente può accreditare un determinato importo di traffico telefonico sulla propria SIM Ricaricabile. L'attivazione e l'utilizzabilità delle Ricariche di traffico sono disciplinate dalle presenti Condizioni Generali e dai piani telefonici vigenti nel momento dell'attivazione dell'ultima Ricarica di traffico.
- ROAMING: possibilità per il Cliente di fruire del Servizio radiomobile anche in aree non coperte dalla rete di WINDTRE in virtù di specifici accordi tra WINDTRE ed altri operatori esteri (Roaming Internazionale), in conformità alla regolamentazione EU 531/2012 e sue s.m.l., ove applicabile.
- CODICE DI AUTORIZZAZIONE PAN: codice autorizzativo che identifica e convalida la domiciliazione bancaria/postale dell' intestatario del c/c.
- CREDITO RESIDUO: credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo.
- INFORMATIVA: le informazioni rese al Cliente in merito al trattamento dei dati personali effettuato da WINDTRE, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679.
- SERVIZIO/I: servizi di comunicazione, prepagati o postpagati, forniti da WINDTRE in aree coperte dalla rete di WINDTRE e/o in Roaming ove il Terminale sia compatibile con lo specifico standard di Roaming. Si distinguono in:
  - (I) Servizi Base: servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard; appartengono a questa categoria il servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS) e il servizio di navigazione internet;
  - (II) Servizi di Trasporto: servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare servizi dati a commutazione di circuito e servizi dati a commutazione di pacchetto; appartiene a questa categoria il multimedia messaging service;
  - (III) Servizi Supplementari: servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto. I Servizi Supplementari sono disponibili unitamente ai Servizi Base o ai Servizi di Trasporto, a seconda della tipologia. Qualsiasi Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata, restrizione delle chiamate entranti od uscenti, la conferenza telefonica.
  - (IV) Servizi Accessori: si tratta dei seguenti servizi: segreteria telefonica, ti ho cercato e ricevuta ritorno sms. Per tutte le offerte, l'utilizzo dei servizi accessori segreteria telefonica (in Italia e UE) e ti ho cercato è gratuito e, gli stessi, possono essere disabilitati/abilitati dal Cliente. Il servizio ricevuta di ritorno sms è a pagamento alle Condizioni Economiche previste nel proprio piano tariffario ed

è disabilitato nei terminali venduti da WINDTRE. Pertanto, a seguito dell'abilitazione ad opera del Cliente il servizio sarà a pagamento. In caso di terminali non venduti da WINDTRE il Cliente deve verificare lo stato di abilitazione del servizio.

(V) Servizi di acquisto di beni digitali: servizi di ticketing per trasporti locali, parcheggi, e servizi a sovrapprezzo che consentono l'acquisto, tramite addebito su credito telefonico o conto telefonico postpagato, di contenuti digitali reperiti su rete internet.

### ART. 2 CONTRATTO DI SERVIZIO

#### ART. 2.1 PROPOSTA DEL CLIENTE

Il Cliente dovrà sottoporre a WINDTRE la Proposta, debitamente completata e sottoscritta, compilando in triplice copia l'apposito modulo. La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 20 (venti) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE. Ove previsto, la Proposta potrà essere sottoposta a WINDTRE anche avvalendosi di tecniche di comunicazione a distanza. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a WINDTRE 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 WINDTRE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto (di seguito, "Contratto"), che si compone delle Condizioni Generali, della Proposta, dei suoi allegati e del materiale informativo, si perfeziona nel momento in cui WINDTRE comunica per iscritto la propria accettazione ovvero attiva il Servizio. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. WINDTRE 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 WINDTRE;
- non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo art. 5.6;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
- sia assoggettato a procedure concorsuali.

WINDTRE 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 WINDTRE, 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 WINDTRE, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente.

In tutti i casi sopra indicati, WINDTRE provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto.

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

- i) per l'attivazione di nuove utenze e/o di nuovi Servizi;
  - ii) per l'attivazione di offerte con Servizi abbinati a Terminale/i;
  - iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
    - a. passaggio da offerta per Servizi prepagata, con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata o non abbinata a Terminale /i, ad offerta per Servizi postpagata con Terminale /i;
    - b. passaggio da offerta per Servizi post pagata ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata a Terminale/i;
    - c. passaggio da offerta per Servizi prepagata, con ricarica da parte del Cliente del credito residuo, ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata a Terminale;
    - d. passaggio da offerta per Servizi prepagata, con ricarica da parte del Cliente del credito residuo, ad offerta per Servizi post pagata abbinata a Terminale/i;
  - iv) per l'eventuale acquisto di Terminale/i anche non in abbinamento a Servizi;
  - v) per l'eventuale attivazione di linee telefoniche di Rete Fissa, anche in abbinamento a Servizi di Rete Mobile.
- WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, di controllo delle frodi e di tutela del credito.
- WINDTRE può subordinare l'accettazione della proposta del già cliente ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o modalità di pagamento specifiche. Per già cliente (di seguito "Già Cliente") si intende un Cliente che abbia in essere uno o più contratti con WINDTRE. Nel caso in cui il Già Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con WINDTRE, l'accettazione della proposta del Già Cliente è subordinata al previo adempimento del contratto precedente.
- WINDTRE si riserva, altresì, di valutare, sulla base di requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE attraverso l'analisi dei dati in suo possesso, secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, di controllo delle frodi e di tutela del credito, l'accettazione delle proposte sottoscritte dal Già Cliente, rispettivamente:

- i) per l'attivazione di nuove utenze e/o Servizi;
  - ii) per l'attivazione di offerte con Servizi abbinati a Terminale/i;
  - iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
    - a. passaggio da offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata o non abbinata a Terminale/i ad offerta per Servizi post-pagata con Terminale/i;
    - b. passaggio da offerta per Servizi post pagata ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata a Terminale/i;
    - c. passaggio da offerta per Servizi prepagata con ricarica, da parte del già Cliente del credito residuo ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata ad Terminale;
    - d. passaggio da offerta per Servizi prepagata con ricarica, da parte del già Cliente del credito residuo ad offerta per Servizi post pagata abbinata a Terminale/i);
  - iv) per l'eventuale acquisto di Terminale/i anche non in abbinamento a Servizi;
  - v) per l'eventuale attivazione di linee telefoniche di Rete Fissa, anche in abbinamento a Servizi di Rete Mobile.
- Infine, WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la proposta qualora il Proponente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, di controllo delle frodi e tutela del credito.

#### ART. 2.3 DURATA DEL CONTRATTO

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

La SIM Ricaricabile e con essa il numero telefonico associato verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della SIM Ricaricabile o dall'ultima attivazione di una Ricarica di traffico, più 1 (un) ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi 11 (undici) mesi) dalla disattivazione della SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica). In deroga a quanto sopra, il periodo di validità della SIM

Ricaricabile e del numero telefonico associato alla stessa può essere di 24 (ventiquattro) mesi o di diverso termine, ove previsto dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla SIM Ricaricabile.

Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di WINDTRE di nuova attivazione presente sulla medesima anagrafica acquistabile presso un rivenditore autorizzato WINDTRE.

In alternativa è possibile inviare una raccomandata allegando il modulo di richiesta presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) compilato e firmato in ogni sua parte alla Casella Postale Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI)

Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. L'attivazione di una nuova Ricarica di traffico estende di 12 (dodici) mesi il periodo di validità della SIM Ricaricabile, salvi eventuali diversi termini (ventiquattro mesi) previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla SIM Ricaricabile. Il Cliente può accertare in ogni tempo, presso i sistemi informativi di WINDTRE, la data di attivazione della SIM Ricaricabile e il suo residuo periodo di validità.

#### ART. 2.4 MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DA PARTE DI WINDTRE

WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi:

- i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi;
- ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio;
- iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del Cliente, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta), mediante comunicazione con mezzo idoneo; tali modifiche avranno efficacia decorso il periodo di preavviso. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 98 - septies decies del D.Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 207/2021, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o Nazionale, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a WINDTRE entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione della modifica indicando nella propria comunicazione "Recesso per modifica contrattuali" attraverso i canali indicati sul proprio sito e di seguito rappresentati esemplificativamente: PEC, negozio, area clienti/app, chiamata al customer care. La dichiarazione di recesso deve essere opportunamente corredata da documentazione idonea a garantire l'intestatario del contratto dal quale si intende recedere. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di WINDTRE della relativa comunicazione. Decorso il termine di 60 (sessanta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predefinita, per la durata della stessa. Il Cliente acconsente espressamente a che WINDTRE possa modificare le specifiche tecniche e i corrispettivi dei Servizi, nonché variare le presenti Condizioni di Contratto – secondo le modalità sopra indicate - anche durante l'eventuale primo periodo

di impegno contrattuale in relazione a specifiche offerte commerciali che contemplino tale possibilità tra le condizioni dell'offerta medesima.

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

Il Cliente può richiedere con ogni mezzo di modificare le modalità e le specifiche di fornitura del Servizio indicate nella Proposta, dandone conferma scritta entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta. Previo eventuale adeguamento delle garanzie di cui al successivo art. 5.6, WINDTRE 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. Ciascun Servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle condizioni generali in vigore al momento della relativa richiesta.

#### ART. 2.6 CESSIONE DEL CONTRATTO

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

#### ART. 2.7 ELENCO ABBONATI

Il Cliente ha diritto, con il suo consenso gratuitamente e senza discriminazioni, di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, così come integrate dal Provvedimento del Garante per il trattamento dei dati personali del 15/07/2004 od in base a normative emanate da altre Autorità competenti. A richiesta del Cliente, WINDTRE provvederà inoltre alla raccolta dei dati aggiuntivi necessari a rendere possibile l'offerta dell'ENUM, non appena tecnicamente possibile.

Il modulo per la pubblicazione dei dati del Cliente allegato alla proposta del contratto, reperibile anche sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) deve essere inviato a: WINDTRE - Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159.

Il Cliente che abbia prestato il proprio consenso all'inserimento negli elenchi di cui sopra, raccolto in base alla modulistica in uso, può comunque esercitare nei confronti di WINDTRE i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento EU 679/2016.

WINDTRE, titolare del trattamento dei dati personali del Cliente, è responsabile dell'esattezza, dell'integrità, e dell'aggiornamento dei dati stessi in conformità alle comunicazioni, alle manifestazioni di volontà degli interessati e dell'aggiornamento dei dati stessi, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa in materia e dalle delibere e provvedimenti sopra richiamati.

#### ART. 2.8 PORTABILITÀ DEL NUMERO E CREDITO RESIDUO

La portabilità del numero è disciplinata dall'art. 80 del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e dai regolamenti in materia, fatte salve successive modifiche e integrazioni.

Contestualmente alla portabilità del numero, il Cliente può richiedere, secondo la Delibera Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 353/08/CONS, la prestazione di trasferimento del Credito Residuo sulla SIM attivata presso il nuovo operatore.

Le condizioni del servizio di trasferimento del numero mobile si applicano (ove possibile e previa verifica presso i rivenditori autorizzati WINDTRE o il servizio di assistenza clienti) anche al servizio di portabilità interna del numero da SIM di un marchio commerciale di WINDTRE su altra SIM con diverso marchio commerciale della stessa WINDTRE. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, il Cliente, salvo rinuncia, potrà avvalersi del diritto di trasferire la/e numerazione/i cessata/e a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data della risoluzione, previo acquisto di una nuova SIM WINDTRE su cui riattivare la numerazione da recuperare prima di poterne chiedere la portabilità.

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

#### ART. 3.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

- una o più SIM e, contestualmente, in via riservata, i relativi Codici Personali;
- il Terminale necessario per usufruire del Servizio.

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

WINDTRE provvederà gratuitamente a riparare o sostituire le predette SIM e/o Terminali difettosi o comunque non idonei 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, WINDTRE provvederà alla sostituzione/riparazione dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili. WINDTRE potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni sui predetti beni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. WINDTRE attribuirà al Cliente uno o più numeri telefonici che potranno essere sostituiti da WINDTRE per esigenze tecniche e/o di Servizio. In tal caso, WINDTRE comunicherà al Cliente il nuovo numero con un preavviso scritto di almeno 90 (novanta) giorni, salvo casi di forza maggiore, assicurando un Servizio di informazione gratuito per un periodo di 60 (sessanta) giorni dal momento dell'attivazione del nuovo numero.

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

#### ART. 3.2 FORNITURA DEL SERVIZIO.

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico. La SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche

da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al Servizio Clienti. WINDTRE si riserva il diritto di determinare e modificare l'allocazione dei propri impianti di telecomunicazione sul territorio nazionale, nel rispetto degli obblighi di copertura radio mobile previsti dalla relativa licenza. La velocità di connessione per servizi Internet potrebbe essere diversa da quella massima teorica, che dipende dalla tecnologia della rete radio che serve il Cliente e dal Terminale utilizzato, in funzione della capacità e del carico della rete utilizzata in quel momento. Ciò premesso, WINDTRE gestisce il traffico dati sulla propria rete mobile al fine di offrire ad ogni suo Cliente la possibilità di accedere ai Servizi. Per ottimizzare le risorse di rete a beneficio di tutti i propri Clienti, WINDTRE si riserva di limitare temporaneamente la velocità della connessione dati ai Clienti che presentino modalità di utilizzo tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa. Ciò può accadere durante l'utilizzo di Servizi che impiegano in maniera intensa le risorse di rete e/o in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni. Le procedure di gestione del traffico sono descritte sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it). Allo stesso modo WINDTRE solo ed esclusivamente in caso di congestione della rete utilizza tecniche di QoS, ovvero di prioritizzazione del traffico, allo scopo di migliorare la qualità di servizio in funzione dell'offerta tariffaria sottoscritta.

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

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

WINDTRE 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, WINDTRE adotterà tutte le misure opportune per ridurre i disagi al Cliente.

#### ART. 3.4 RESPONSABILITÀ DI WINDTRE

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

#### ART. 3.5 ASSISTENZA AL CLIENTE

Per il miglior utilizzo del Servizio e per la segnalazione di eventuali guasti, WINDTRE assicura al Cliente l'assistenza tecnica tramite la propria relativa rete sul territorio nazionale.

WINDTRE fornisce inoltre al Cliente un Servizio telefonico di assistenza; tale Servizio è gratuito per tutti, Clienti e non. Secondo la vigente regolamentazione, salvo le chiamate dall'estero, anche l'accesso da altra rete è gratuito. In caso di accesso da altre reti alle numerazioni citate l'obbligo di offerta del servizio gratuito è in capo all'operatore di accesso.

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

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

- a) dei ritardi nell'attivazione del Servizio;
- b) dei ritardi negli interventi di assistenza in caso di irregolare funzionamento del Servizio;
- c) del mancato rispetto dei termini di preavviso, ove previsti;
- d) dell'erronea sospensione del Servizio, per i danni subiti dal Cliente dal momento in cui ne abbia dato tempestiva comunicazione;
- e) del mancato o irregolare funzionamento degli avvisi automatici di cui all'art. 3.1;
- f) del mancato rispetto dei termini massimi di risposta ai reclami del Cliente, di cui all'art. 71. Il verificarsi di uno dei fatti di cui alle precedenti lettere a), c), d) ed e) determina a carico di WINDTRE l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo di euro 2 (due) per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 (cento) euro e, per le ipotesi di cui alla lettera a), nel caso in cui il Cliente sia titolare di tre o più Carte SIM, non superiore complessivamente a 250 (duecentocinquanta) euro. Fatto salvo quanto previsto al successivo paragrafo, il verificarsi di uno dei fatti di cui alle precedenti lettere b) e f) determina a carico di WINDTRE l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo, di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati dal Cliente, fino ad un massimo di euro 5 (cinque) per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 (cento) euro. Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui alle lettere b) e f), il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 71 ove non rispettata.

#### ART. 3.7 INFORMATIVA AL CLIENTE

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

- modifiche di carattere normativo;
- variazioni peggiorative delle condizioni economiche;

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

#### ART. 3.8 PAGAMENTI ELETTRONICI

Con il decreto legislativo n. 218/2017 - di modifica del D.Lgs. 11/2010 - l'Italia ha recepito la Direttiva EU PSD2 (2015/2366) in tema di pagamenti elettronici, disciplina poi dettagliata con il Provvedimento di Banca d'Italia dell'11 ottobre 2018 che definisce termini e condizioni per i fornitori di rete o servizi di comunicazione elettronica e ribadisce che nell'ambito delle operazioni di pagamento relative all'acquisto di contenuti e servizi digitali, biglietti per la prestazione di servizi ed erogazioni liberali:

- il valore per ciascuna operazione non deve superare l'importo di €50;
- il valore complessivo delle operazioni, per singola utenza, non deve superare un importo medio mensile pari a €300 calcolato su base annuale (€3.600/anno).

Pertanto, WINDTRE, in attuazione di detta disciplina, svolgerà un'attività di monitoraggio della spesa dei propri Clienti relativa a servizi a sovrapprezzo, biglietti ed erogazioni liberali e si riserva di inviare una comunicazione alla singola utenza (SMS, e-mail e/o chiamata da parte del Customer Care) per informare il Cliente titolare dell'utenza medesima dell'approssimarsi del raggiungimento della soglia di spesa consentita. WINDTRE si riserva, inoltre, di inserire un blocco tecnico su quelle utenze che abbiano raggiunto le soglie di spesa consentite per evitare l'acquisto di ulteriori servizi a sovrapprezzo, biglietti ed erogazioni liberali.

### 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 secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WINDTRE da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali - a titolo di esempio - avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o crediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in uso di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/SMS non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o crediti di traffico, aggiungendo di fatto i parametri di traffico standard previsti all'articolo 6.1. Nei casi indicati WINDTRE si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

#### ART. 4.2 CORRETTO UTILIZZO DEL TERMINALE, DELLA SIM E DEL SERVIZIO

Il Cliente dovrà utilizzare Terminali 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 WINDTRE da qualsiasi conseguente costo o onere. La SIM consegnata è di proprietà di WINDTRE e viene concessa in uso al Cliente. Il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la/e SIM e il Terminale eventualmente fornita da WINDTRE ed a mantenere riservati i Codici Personali. Il Cliente si impegna ad accedere ai Servizi, senza disattivare eventuali Codici Personali, ad eccezione del codice PIN, e si fa carico della corretta configurazione del proprio Terminale secondo le istruzioni ricevute da WINDTRE, ferma restando la facoltà di usufruire del servizio di assistenza di WINDTRE. La/e SIM e i Codici sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietata qualsiasi manomissione o alterazione della SIM e del Terminale, nonché l'utilizzo delle stesse per scopi fraudolenti. Salvo quanto previsto all'art. 4.3, il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo, autorizzato o meno, della/e SIM e del Terminale 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 WINDTRE da ogni conseguenza derivante da tale eventuale utilizzazione illecita. WINDTRE non è responsabile del contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto attraverso la rete WINDTRE dai Clienti propri e di altri operatori. Inoltre, il Cliente dovrà utilizzare il Servizio e la SIM per le proprie esigenze di comunicazione e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio a terzi. Salvo che in caso di espresa preventiva autorizzazione da parte di WINDTRE, il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio radiomobile esclusivamente mediante Terminali idonei ad un utilizzo in mobilità (ossia mediante un telefono cellulare mobile, portatile o veicolare) e, in ogni caso, non collegato a linee telefoniche fisse. È, comunque, vietato un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia Terminale/software (quali ad esempio apparati/software in grado di effettuare la riorganizzazione della chiamata/SMS e/o atti a sviluppare ingenti mole di traffico voce/SMS in maniera automatica). Qualora il Cliente violi uno qualsiasi degli obblighi contenuti nel presente articolo, WINDTRE potrà risolvere di diritto il Contratto secondo quanto previsto al successivo art. 6.2, previa eventuale sospensione del Servizio, da comunicarsi con apposito avviso, e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni.

#### ART. 4.3 SMARRIMENTO, FURTO O UTILIZZO ILLECITO DELLA SIM, E DEL TERMINALE

Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM o del Terminale, o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza dei Codici Personali, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione con qualsiasi mezzo a WINDTRE. Il Cliente dovrà

comunque, entro i 7 (sette) giorni successivi, confermare tale comunicazione a mezzo di telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Sino al momento in cui la comunicazione di cui al precedente paragrafo non sarà pervenuta a WINDTRE, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della SIM o del Terminale smarrito, sottratto o manomesso.

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

Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a WINDTRE 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 WINDTRE all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

Nei casi di decesso del Cliente, la successione all'eredità potrà essere effettuata solo nel caso in cui le SIM oggetto di successione siano intestate a Persone Fisiche o a Ditte Individuali. In caso di successione, tutte le opzioni e i servizi presenti sulla SIM del Cliente deceduto verranno migrati insieme alla SIM e al numero di telefono sulla SIM dell'ereditario; quest'ultimo può comunque richiedere la disattivazione di opzioni/servizi che non sono di suo interesse. Entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione di decesso del Cliente da parte dell'ereditario, dovrà essere fornita tutta la documentazione richiesta e dovrà essere attivata la nuova SIM su cui compiere le azioni anzidette. Ulteriori informazioni sono presenti sul sito internet [www.windtre.it](http://www.windtre.it).

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

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

### ART. 5 CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

#### ART. 5.1 ELEMENTI DEL CORRISPETTIVO

Il corrispettivo dei Servizi forniti da WINDTRE 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 SIM/Terminale;
- il canone di abbonamento e/o il costo mensile per il Servizio;
- il corrispettivo delle comunicazioni in Italia, nonché quello delle comunicazioni effettuate o ricevute in Roaming Internazionale e l'eventuale corrispettivo addizionale per ciascuna chiamata in Roaming Internazionale;
- il corrispettivo per l'eventuale utilizzo degli ulteriori Servizi 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 WINDTRE, mediante l'apposito numero per la segnalazione di eventuali guasti o disservizi.

#### ART. 5.2 ROAMING E CHIAMATE INTERNAZIONALI

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

#### ART. 5.3 FATTURE

In caso di Servizi post-pagati, il corrispettivo del Servizio sarà addebitato al Cliente mediante l'invio di fatture in esemplare unico, con cadenza mensile o con la diversa periodicità indicata da WINDTRE. In particolare, i corrispettivi periodici saranno fatturati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio. L'invio della fattura avverrà nella modalità scelta dal Cliente tra le opzioni indicate nella Proposta di Contratto. WINDTRE offre al Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura via e-mail. Qualora richieda l'invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WINDTRE da qualsiasi responsabilità. In caso di mancata conferma per qualsivoglia motivo non dipendente da WINDTRE del recapito della fattura in formato elettronico, WINDTRE invierà al Cliente copia della fattura in formato cartaceo e si riserva la facoltà di revocare il servizio di recapito della fattura via e-mail ripristinando l'invio in formato cartaceo addebitando al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it). Qualora il Cliente chieda che la fattura venga spedita in formato cartaceo, anziché visualizzata per via telematica, WINDTRE addebiterà al Cliente i costi e gli oneri indicati sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it). Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno:

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

- eventuali accrediti a favore del Cliente.

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

Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi disposto. Il pagamento dovrà avvenire mediante addebito diretto in conto corrente bancario, anche aperto in paese appartenente all'Unione Europea, a mezzo carta di credito, emessa in Italia o Paesi UE, tramite versamento su conto corrente postale da effettuarsi presso gli uffici di Poste Italiane o presso gli eventuali Istituti di Pagamento indicati sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it), ovvero con le altre modalità specificamente indicate da WINDTRE. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a WINDTRE 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, WINDTRE avrà la facoltà di sospendere il Servizio, previo apposito avviso di almeno 40 (quaranta) giorni da comunicarsi tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o modalità equipollente. WINDTRE provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 20 (venti) giorni dalla data di sospensione del Servizio, WINDTRE potrà risolvere unilateralmente il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod.civ., fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente. Il Contratto, ove possibile, sarà risolto limitatamente ai soli servizi interessati dal mancato pagamento. Per gli importi non pagati, WINDTRE potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente a titolo di anticipo sulle chiamate di cui al successivo art. 5.6. In ogni caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte potrà essere applicata una somma determinata secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni ovvero un importo a titolo di penale per ritardato pagamento pari:

- a) al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure
- b) al 5% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dopo il 15° giorno solare dalla data di scadenza.

Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 3 (tre) fatture consecutive e ritardi il pagamento della fattura successiva per non più di 15 giorni solari rispetto alla relativa data di scadenza, la penale per ritardato pagamento di cui sopra non verrà applicata. In caso contrario (vale a dire se il ritardo si protrae oltre il 15° giorno), la penale per ritardato pagamento sarà pari al 5% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto. Gli importi di cui sopra saranno addebitati da WINDTRE nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto o in parte, risulta insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente. WINDTRE detaglierà nelle fatture inviate al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture e il corrispondente ammontare dell'indennità di mora addebitata.

#### ART. 5.6 GARANZIE

Al momento della sottoscrizione della Proposta, esclusivamente qualora lo ritenga necessario ai fini della tutela del rischio del credito, WINDTRE potrà richiedere un importo pari al presumibile valore economico dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente nel periodo di riferimento, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente. In caso di irregolarità e/o ritardo nei pagamenti e/o superamento del limite massimo consentito per l'effettuazione delle chiamate di cui al precedente art. 2.2, oltre a quanto previsto dal precedente art. 5.5, WINDTRE 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 WINDTRE, ivi comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, WINDTRE 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, WINDTRE potrà rivalersi sulle suddette somme, nonché su eventuali importi versati in relazione ad altri contratti sottoscritti con WINDTRE. In luogo dell'anticipo sulle chiamate, WINDTRE potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia.

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

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

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

6.1.2. Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente.

Si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri:

1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS/MMS;
2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS/MMS;
3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 50% del traffico vs mobile complessivo;
4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da WINDTRE

non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 30% del traffico vs mobile complessivo;

5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso la propria rete di utenze WINDTRE non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo;

6. traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS.

6.1.3. Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS/MMS senza soglie di minuti o di SMS/MMS, non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra e si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri:

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

6.1.4. Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato, non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra e si presume non personale, ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'utilizzo del Servizio che superi i seguenti parametri:

1. volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori a 5 volte rispetto alla media di consumo di clienti con offerte omogenee e analoghe;
2. volumi di traffico dati superiore per tre mesi consecutivi al volume del traffico medio mensile di clienti con offerte omogenee e analoghe.

6.1.5. Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico voce e dati, è altresì prevista la fruizione del servizio in apparati/terminali omologati e non diversi da cellulare o smartphone.

6.1.6. I Clienti che svolgono attività basale essenzialmente sull'utilizzo di servizi di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizio di Call Center, Telemarketing, Trasmissione dati/faxing, Attività di sondaggi, Pubblicità, Public Relation, Comunicazioni massive (voce, dati e sms) anche pre-registrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ ecc.), non possono usufruire di piani tariffari Flat.

6.1.7. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, l'utilizzo in apparati diversi da cellulare o smartphone, dove non ammesso, e/o l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del Servizio. In tale ipotesi WINDTRE effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente. In tutti i casi di cui al presente articolo, WINDTRE potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali.

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

WINDTRE potrà risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile dandone comunicazione al Cliente con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o modalità equipollente, qualora questi, risulti inadempiente alle previsioni di cui agli articoli 2.1, 2.2, 4.1, 4.2, 4.5, 5.4, 5.5, 5.6 e 6.1. Le SIM per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente a seguito di idonee comunicazioni, saranno disattivate con perdita del relativo numero.

#### ART. 6.3 RECESSO

Il Cliente potrà recedere dal Contratto, ove possibile anche limitatamente ad un solo Servizio, in ogni momento. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di WIND TRE. WINDTRE potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da WINDTRE al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili.

Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio. Qualora il cliente receda, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare, sarà addebitata la quota parte del costo dell'offerta relativo al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nell'offerta. In caso di portabilità, il recesso non comporta il ripristino automatico del rapporto con il suo precedente operatore. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali:

- lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Wind Tre S.p.A. - Servizio Disdette - CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI)
- PEC all'indirizzo [servizioclienti159@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti159@pec.windtre.it)
- punto vendita WINDTRE
- chiamata al 159 - mediante Area Clienti e app WINDTRE, nella sezione dell'assistenza guidata "WILL".

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

Qualora il Cliente sia assoggettato a procedure concorsuali, sia iscritto al registro dei protesti, risulti o divenga civilmente incapace, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente, e/o effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto, WINDTRE potrà recedere dal Contratto con un preavviso di 7 (sette) giorni, dandone comunicazione scritta al Cliente.

## ART. 7 PROCEDURE DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

### ART. 7.1 RECLAMI

Eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per telefono al servizio assistenza WINDTRE, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o per via telematica tramite l'area clienti e app WINDTRE entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio.

WINDTRE esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto, WINDTRE fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato.

Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, WINDTRE informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati dal Cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, WINDTRE rimborserà gli importi non dovuti mediante compensazione della prima fattura successiva o, a scelta del Cliente, attraverso un apposito versamento. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

### ART. 7.2 CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom competente, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della L.249/1997 e della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione.

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

In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione accessibile attraverso il sito [www.windtregroup.it/footer/ADR](http://www.windtregroup.it/footer/ADR) rivolgendosi all'organismo ADR Wind Tre Associazione dei Consumatori iscritto all'elenco di cui alla Delibera 66/15/CONS, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli altri organismi ADR richiamati dalla Delibera 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni e dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

## ART. 8. CONDIZIONI DELLE RICARICHE DI TRAFFICO E CREDITO RESIDUO

### ART. 8.1 ATTIVAZIONE DELLE RICARICHE DI TRAFFICO

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

### ART. 8.2 RICARICHE DI TRAFFICO E SERVIZI.

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

### ART. 8.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLE RICARICHE DI TRAFFICO.

Le Ricariche di traffico possono essere attivate mediante:

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

Ulteriori modalità possono essere rese disponibili in qualsiasi momento. L'attivazione della Ricarica di traffico è eseguita da WINDTRE mediante la programmazione presso i propri sistemi informatici dell'importo prepagato. Con l'ordine telematico e telefonico, il Cliente chiede la immediata fornitura della servizio di attivazione della Ricarica.

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

### ART. 8.4 CREDITO RESIDUO

Fatti salvi i termini di prescrizione, il valore delle eventuali Ricariche di traffico residue al momento della disattivazione della SIM Ricaricabile potrà essere restituito mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra SIM WINDTRE. In caso di recesso o di portabilità del numero presso altro operatore, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente, mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra SIM WINDTRE.

In alternativa, in caso di portabilità del numero presso altro operatore, il Cliente potrà richiedere contestualmente all'operatore di destinazione il trasferimento dell'eventuale credito residuo presente sulla SIM Ricaricabile sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. In ogni caso, sarà riconosciuto il solo traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogate.

### ART. 8.5 RICHIESTA DEL CREDITO RESIDUO

Il credito residuo può essere richiesto utilizzando il modulo presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) compilato e firmato in ogni sua parte oppure tramite richiesta in carta semplice. La domanda di restituzione del credito residuo, in entrambi i casi, potrà essere inviata con il servizio di posta ordinaria.

Tutte le richieste devono pervenire all'indirizzo Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI) con l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell' intestatario della SIM Ricaricabile disattiva o da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono della SIM, firma e in caso di:

- trasferimento, il numero di telefono della Sim WINDTRE su cui dovrà essere effettuato l'accredito;
- rimborso tramite bonifico bancario, i dati del conto corrente su cui effettuare il bonifico;
- rimborso tramite assegno di traenza, nome del beneficiario e/o indirizzo di recapito nel caso in cui fossero diversi da quelli indicati sull'anagrafica.

Le prestazioni di rimborso tramite bonifico o assegno di traenza, comporteranno l'addebito di un importo pari ai costi sostenuti da WINDTRE, di 6 (sei) euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato. Nel caso di riconoscimento del credito su altra SIM WINDTRE, i tempi necessari all'evasione di tale richiesta da parte di WINDTRE sono di circa 5 (cinque) giorni lavorativi. Per il caso di bonifico bancario o assegno di traenza, il credito residuo sarà corrisposto entro 20 (venti) giorni dal ricevimento della relativa richiesta. Il trasferimento del credito su SIM di altro operatore dovrà essere richiesto all'operatore di destinazione, contestualmente alla richiesta di portabilità del numero. Tale operazione comporterà un addebito pari a 1,60 euro. Nel caso in cui si verificasse una mancata attribuzione del credito, WINDTRE non sarà in alcun modo responsabile e, ogni relativa informazione, dovrà essere richiesta all'operatore di destinazione. Non sarà riconosciuta la restituzione del credito residuo in tutti i casi di disattivazione da parte di WINDTRE a seguito di violazioni degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della SIM Ricaricabile.

## ART. 9 DISCIPLINA DEL RAPPORTO

### ART. 9.1 DISCIPLINA DEL RAPPORTO

Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto. Tutte le attività di competenza di WINDTRE in forza del presente Contratto saranno svolte direttamente da personale WINDTRE 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. WINDTRE si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione. Il Cliente in tali eventualità autorizza sin d'ora l'utilizzo a tal fine dei propri dati personali.

### ART. 9.2 RINVIO

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

### ART. 9.3 FORO COMPETENTE.

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

## ART. 10 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni a WINDTRE dovranno essere dirette a Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI) oppure all'indirizzo [ServizioClienti159@pec.windtre.it](mailto:ServizioClienti159@pec.windtre.it). Ai fini della maggior tutela del Cliente e di una esatta identificazione dello stesso, tutte le comunicazioni le richieste relative al rapporto contrattuale e quelle che comportino accesso ai dati personali, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del General Data Protection Regulation (GDPR), dovranno essere corredate dalla copia di un valido documento di identità del medesimo Cliente.

## ART. 11 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali del Cliente sono trattati da WINDTRE nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento EU 679/2016, del D.Lgs.196/2003 così come novellato dal D. Lgs 101/2018 e ss. mm., dei provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali Italiana, nonché di ogni ulteriore norma vigente a livello nazionale o sovranazionale in materia di protezione dei dati.

Tutte le richieste relative all'esercizio dei diritti degli interessati, di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento EU 679/2016, possono essere inviate a WIND TRE – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all' indirizzo [ServizioClienti159@pec.windtre.it](mailto:ServizioClienti159@pec.windtre.it) o chiamando il 159.

Per ulteriori dettagli si rinvia all'informativa generale di seguito riportata e presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it)

## ART. 12. CONOSCIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

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

## INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016

Gentile Cliente,

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

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

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

### 1. Categorie di dati personali trattati

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

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

### 2. Finalità e base giuridica del trattamento

I tuoi dati personali, al ricorrere delle condizioni specificate, verranno trattati per le finalità di seguito indicate:

a) esecuzione del contratto

I tuoi dati personali saranno trattati per la gestione del rapporto contrattuale (a titolo esemplificativo, per la fatturazione dei corrispettivi, per la gestione dei pagamenti o dei reclami che dovessi inoltrarci) e per l'erogazione dei servizi da te richiesti. In particolare, WINDTRE potrà trattare per tale finalità i dati indicati ai punti i), ii), iii), iv) e vi).

Qualora sia necessario per l'attivazione di servizi dedicati, WINDTRE potrà trattare i dati di cui al punto viii).

b) adempimento di obblighi di legge

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

Inoltre, esclusivamente per dare esecuzione a richieste dell'autorità giudiziaria, WINDTRE potrebbe acquisire i dati di cui al punto ix).

c) perseguimento di un legittimo interesse di WINDTRE

o con riferimento ai servizi in abbonamento, per l'esplicitamento delle verifiche preliminari connesse al perfezionamento del contratto, WINDTRE potrà trattare i dati indicati al punto vi) per verificare il tuo grado di affidabilità e la tua puntualità nei pagamenti accedendo ai sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi. Inoltre, sempre per le predette finalità, a fronte di tue future richieste di attivazione di nuovi ed ulteriori servizi, WINDTRE potrà trattare i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti con riferimento ai contratti già in essere. In particolare i tuoi dati potranno essere comunicati alla banca dati Simoel alla quale partecipano gli Operatori telefonici finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile. La costituzione di tale banca dati è stata autorizzata dal Garante per la protezione dei dati personali con il provvedimento n. 523, adottato in data 8 ottobre 2015 (paragrafo 7) avendo ritenuto che il trattamento dei dati del S.I.Mo.I.Tel. potesse avvenire, in assenza del consenso del cliente, per il perseguimento del legittimo interesse dei Partecipanti, nonché dei clienti regolarmente adempienti. La banca dati è gestita da un soggetto privato in qualità di titolare del trattamento, che ne ha stabilito le modalità di funzionamento e di utilizzazione, nel rispetto delle misure prescritte dal provvedimento ed in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il Gestore è la società Crif S.p.A., con sede in via Mario Fantin n. 1-3, 40131 Bologna, contattabile al numero telefonico dedicato 051475300 o inviando una email all'indirizzo [consumatori@simoel.it](mailto:consumatori@simoel.it).

• per finalità di profilazione aggregata, WINDTRE potrà trattare i dati indicati al punto ii), dati di localizzazione, dati sociodemografici acquisiti nel corso della fornitura dei nostri servizi di comunicazione elettronica e da fonti pubbliche. Tale attività verrà effettuata in forma aggregata ed anonimizzata mediante l'implementazione di modelli per l'analisi dei dati dei clienti utilizzando algoritmi statistici, modelli predittivi ed aggregazioni solo per il tempo strettamente necessario alle finalità perseguite, alla tipologia dei beni commercializzati o dei servizi resi;

• per l'invio di comunicazioni di natura commerciale aventi ad oggetto servizi e/o prodotti affini a quelli oggetto del contratto, WINDTRE potrà utilizzare l'indirizzo di posta elettronica da te fornito.

• per il solo processo di anonimizzazione dei dati, che risulta non reversibile nei limiti della tecnologia di volta in volta applicabile, processo strumentale alla loro utilizzazione, in forma anonima e aggregata, nell'ambito di servizi innovativi finalizzati a fornire a soggetti pubblici e privati informazioni di tipo statistico idonee, ad esempio, a consentire l'analisi dei flussi di presenza delle persone sul territorio in determinati periodi dell'anno connessi a particolari eventi o situazioni tali da generare intense affluenze. L'obiettivo è quindi anche quello di migliorare servizi offerti al cittadino anche in termini di infrastrutture, servizi, trasporti, disponibilità di offerta, etc. Gli algoritmi di calcolo che saranno a tal fine utilizzati per le elaborazioni sono di natura statistica e le categorie di rappresentazione saranno comunque macro, socio-demografiche.

Inoltre, ti informiamo che con riferimento ai trattamenti di dati sopra indicati che potranno essere svolti da WINDTRE sulla base di un proprio

legittimo interesse, hai il diritto di opposti in qualsiasi momento, per motivi connessi alla tua situazione particolare. In seguito alla tua opposizione, WINDTRE si asterrà dal trattare ulteriormente detti dati personali salvo sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui tuoi interessi e diritti. Potrai opposti senza alcuna limitazione all'invio di comunicazioni commerciali al tuo indirizzo di posta elettronica sulla base del legittimo interesse e alla profilazione aggregata sulla base del legittimo interesse, scrivendo all'indirizzo [ServizioClienti159@pec.windtre.it](mailto:ServizioClienti159@pec.windtre.it) o chiamando il 159. Eventuali aggiornamenti su tali modalità saranno indicati di volta in volta sui nostri siti web.

d) finalità di marketing, previo tuo consenso

Con il tuo espresso consenso, WINDTRE potrà trattare i tuoi dati per l'invio di comunicazioni commerciali relative a servizi e prodotti di WINDTRE. In particolare, WINDTRE potrà trattare per tale finalità i dati indicati al punto i); inoltre, qualora tu abbia prestato il consenso per la profilazione di cui alla lettera f) che segue, potranno essere trattati a tale scopo anche i dati indicati al punto vi) e, qualora tu abbia prestato il consenso alla geolocalizzazione di cui alla lettera g) che segue, i dati indicati al punto vi).

Tali comunicazioni potranno essere inviate tramite canali di comunicazione automatizzati (es. SMS, e-mail, notifiche sull'App) e tramite i canali tradizionali (chiamate con operatore, posta cartacea). Inoltre, WINDTRE potrà trattare i dati da te forniti e quelli acquisiti in occasione della fruizione dei servizi per svolgere ricerche di mercato e analisi del livello di soddisfazione della clientela.

- Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it) avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità, oppure chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta.

Successivamente alla tua richiesta di modifica, decorreranno un massimo di 20 giorni complessivi tra la lavorazione della tua richiesta e il completo allineamento di tutti i canali e di tutti i sistemi aziendali dedicati alle campagne commerciali. Il tempo massimo qui indicato si ridurrà nel caso utilizzi canali digitali, gestiti in autonomia, quali ad esempio l'App WINDTRE o l'Area Clienti.

- Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi scrivere una e-mail all'indirizzo [DataProtectionOfficer@windtre.it](mailto:DataProtectionOfficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

e) finalità di marketing relativo a prodotti o servizi di partner di WINDTRE, previo tuo consenso

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

- Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it) avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità, oppure chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta. Successivamente alla tua richiesta di modifica, decorreranno un massimo di 20 giorni complessivi tra la lavorazione della tua richiesta e il completo allineamento di tutti i canali e di tutti i sistemi aziendali dedicati alle campagne commerciali. Il tempo massimo qui indicato si ridurrà nel caso utilizzi canali digitali, gestiti in autonomia, quali ad esempio l'App WINDTRE o l'Area Clienti.

- Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi scrivere una e-mail all'indirizzo [DataProtectionOfficer@windtre.it](mailto:DataProtectionOfficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

f) profilazione, previo tuo consenso

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

- Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it) avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità, oppure chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta. Successivamente alla tua richiesta di modifica, decorreranno un massimo di 20 giorni complessivi tra la lavorazione della tua richiesta e il completo allineamento di tutti i canali e di tutti i sistemi aziendali dedicati alle campagne commerciali. Il tempo massimo qui indicato si ridurrà nel caso utilizzi canali digitali, gestiti in autonomia, quali ad esempio l'App WINDTRE o l'Area Clienti.

- Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi scrivere una e-mail all'indirizzo [DataProtectionOfficer@windtre.it](mailto:DataProtectionOfficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

g) geolocalizzazione, previo tuo consenso

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

- Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it) avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità, oppure chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta. Successivamente alla tua

richiesta di modifica, decorreranno un massimo di 20 giorni complessivi tra la lavorazione della tua richiesta e il completo allineamento di tutti i canali e di tutti i sistemi aziendali dedicati alle campagne commerciali. Il tempo massimo qui indicato si ridurrà nel caso utilizzi canali digitali, gestiti in autonomia, quali ad esempio l'App WINDTRE o l'Area Clienti.

- Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi scrivere una e-mail all'indirizzo [DataProtectionOfficer@windtre.it](mailto:DataProtectionOfficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

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

Con il tuo consenso WINDTRE potrà comunicare i tuoi dati personali a propri Partner commerciali, che tratteranno i tuoi dati in qualità di autonomi Titolari del trattamento per proprie finalità di marketing, anche mediante l'utilizzo di sistemi automatizzati (es. SMS, e-mail).

Tali soggetti sono società che operano nei seguenti ambiti/settori: advertising, automotive, chimica e farmaceutica, consulenze e ricerche di mercato, e-commerce, edilizia e servizi immobiliari, grande distribuzione organizzata, Information and Communication Technology, istituti di formazione e ricerca, media e entertainment, moda e luxury, No Profit, Over The Top, Pubblica Amministrazione, public utilities, prodotti di largo consumo, sanità, servizi ambientali, servizi assicurativi, servizi bancari e finanziari, servizi di mobilità e trasporti, servizi online, servizi per la sicurezza, servizi postali e di logistica, sport e fitness, tecnologia e elettronica, turismo e ristorazione.

WINDTRE potrà comunicare ai soggetti sopra indicati i dati indicati al punto i).

- Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it) avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità, oppure chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta. Successivamente alla tua richiesta di modifica, decorreranno un massimo di 20 giorni complessivi tra la lavorazione della tua richiesta e il completo allineamento di tutti i canali e di tutti i sistemi aziendali dedicati alle campagne commerciali. Il tempo massimo qui indicato si ridurrà nel caso utilizzi canali digitali, gestiti in autonomia, quali ad esempio l'App WINDTRE o l'Area Clienti.

- Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi scrivere una e-mail all'indirizzo [DataProtectionOfficer@windtre.it](mailto:DataProtectionOfficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

i) arricchimento dei dati, previo tuo consenso

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

- Il consenso da te prestato potrà essere revocato in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo [dataprotectionofficer@windtre.it](mailto:dataprotectionofficer@windtre.it) avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità, oppure chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta. Successivamente alla tua richiesta di modifica, decorreranno un massimo di 20 giorni complessivi tra la lavorazione della tua richiesta e il completo allineamento di tutti i canali e di tutti i sistemi aziendali dedicati alle campagne commerciali. Il tempo massimo qui indicato si ridurrà nel caso utilizzi canali digitali, gestiti in autonomia, quali ad esempio l'App WINDTRE o l'Area Clienti.

- Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi scrivere una e-mail all'indirizzo [DataProtectionOfficer@windtre.it](mailto:DataProtectionOfficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

### 3. Categorie di soggetti terzi a cui i dati possono essere comunicati

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

- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela comprese società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi e la società Crif S.p.A in qualità di gestore del S.I.Mo.I.Tel;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di WINDTRE;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imballamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da WINDTRE anche nell'interesse dei propri clienti e utenti;
- altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming;
- società del Gruppo;
- società controllate, controllanti e collegate;
- società cessionarie del credito;
- soggetti che svolgono per conto di WINDTRE compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- agenti di vendita, studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- autorità pubbliche, a ricorrere dei presupposti.

Tali soggetti tratteranno i dati in qualità di Titolari autonomi del trattamento o di Responsabili del trattamento per conto di WINDTRE.

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

soggetti tratteranno i dati in qualità di Responsabili del trattamento per conto di WINDTRE.

#### 4. Modalità di trattamento dei dati

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

#### 5. Durata del trattamento e periodo di conservazione

I tuoi dati saranno trattati solo per il tempo necessario per le finalità sopra menzionate.

In particolare, riportiamo qui di seguito i principali periodi di utilizzo e conservazione dei tuoi dati personali con riferimento alle diverse finalità di trattamento:

- a) i dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da WINDTRE per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni e sei mesi successivo alla conclusione del contratto, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione, per consentire a WINDTRE la difesa dei propri diritti;
- b) i dati trattati per l'adempimento di obblighi di legge saranno conservati da WINDTRE nei limiti previsti dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge;
- c) i dati trattati per il perseguimento di un legittimo interesse di WINDTRE saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento di detto interesse, e precisamente:
  - i dati raccolti per effettuare verifiche preliminari connesse al perfezionamento del contratto, ivi inclusi i dati raccolti da soggetti terzi come indicato al par. 2 lett. c), saranno trattati fino al perfezionamento del contratto; i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti nei confronti di WINDTRE saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni e sei mesi successivo alla conclusione del contratto;
  - i dati saranno trattati per finalità di profilazione aggregata per un periodo di 12 mesi dalla raccolta, limitatamente ai dati di cui al punto ii); i dati di altra natura saranno trattati per tale finalità per tutta la durata del contratto, salvo tua precedente opposizione;
  - i dati adoperati per l'invio di comunicazioni commerciali al tuo indirizzo di posta elettronica, come indicato al par. 2 lett.c), saranno trattati fino alla cessazione del rapporto contrattuale, salvo tua precedente opposizione;
- d) i dati saranno trattati per finalità di marketing per un periodo di 24 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per l'utilizzo degli stessi per tale scopo; in seguito a tale revoca WINDTRE cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità; in assenza di revoca, a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, WINDTRE provvederà a ricordarti periodicamente quali sono i consensi da te prestati e la tua facoltà di revocarli in ogni momento;
- e) i dati saranno trattati per finalità di profilazione per un periodo di 12 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato all'utilizzo degli stessi per tale scopo; decorso tale periodo o in seguito alla revoca, WINDTRE cesserà il trattamento in questione, cancellerà o anonimizzerà i dati personali frutto di tale attività di profilazione, oltre che i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità;
- f) i dati trattati per finalità di geolocalizzazione sono conservati per un periodo di 12 mesi;
- g) i dati potranno essere oggetto di comunicazione a terzi fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per tale finalità; in seguito a tale revoca WINDTRE cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre eventuali dati acquisiti esclusivamente per tale finalità;
- h) i dati raccolti per fini di arricchimento saranno trattati per un periodo di 12 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per tale trattamento.
- i) in riferimento alla conservazione dei dati di traffico, questa è soggetta alla seguenti prescrizioni normative:
  - Art. 123 del D.Lgs 196/2003 (come modificato dal D.Lgs. 101/2018): i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati per un periodo massimo di sei mesi per finalità di fatturazione ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale;

Art.123 del D.Lgs 196/2003 (come modificato dal D.Lgs. 101/2018) i dati relativi al traffico telefonico e telematico in entrata ( e/o in uscita) esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, saranno conservati per finalità di accertamento e repressione dei reati per un periodo massimo di 24 mesi per il traffico telefonico; di 12 mesi per il traffico telematico; di 30 giorni per le chiamate senza risposta – termini derogati dall'art 24 delle Legge Europea n.167/2017 per finalità di accertamento e repressione dei soli reati di cui agli artt. 51, comma 3 quater e 407, comma 2, lett.a) c.p.p. Nei soli casi di reato, in cui è consentita la deroga del termine di conservazione, il dato di traffico telefonico (compreso le chiamate senza risposta) e telematico è conservato per 72 mesi.

#### 6. Trasferimento dei dati fuori dall'Unione europea

I tuoi dati potranno essere trasferiti fuori dall'Unione europea anche a società facenti parte del Gruppo di WINDTRE. Tale trasferimento, ove ricorra il caso, verrà disciplinato mediante il ricorso a clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione europea con la decisione 2010/87/UE ed eventuali successive modifiche o, in alternativa, sulla di base norme vincolanti di impresa adottate ai sensi della disciplina vigente in materia. Potrai ottenere informazioni sul luogo in cui i tuoi dati sono stati trasferiti e copia di tali dati, scrivendo a WINDTRE – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159.

#### 7. Diritti dell'interessato

In conformità alla vigente disciplina puoi esercitare i seguenti diritti:

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

Tali richieste potranno essere indirizzate a WINDTRE scrivendo all' indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159 e fornendo, in allegato alla richiesta, un documento di identità al fine di consentire a WINDTRE di verificare la provenienza della richiesta oppure scrivendo all'indirizzo WINDTRE – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI).

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

Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi inviare una e-mail all'indirizzo [DataProtectionOfficer@windtre.it](mailto:DataProtectionOfficer@windtre.it), allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

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

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

## CONDIZIONI D'USO ASSISTENZA FACILE WINDTRE

Il presente documento disciplina i termini e le condizioni d'uso dei servizi Assistenza Facile meglio descritti di seguito ("Servizio Assistenza Facile" o "Servizi"), offerti da Wind Tre S.p.A. in collaborazione con Marsh S.p.A. ("Marsh") e Europ Assistance VAI S.p.A. ("EA VAI"), in qualità di fornitori del servizio. Il Cliente che richiede l'attivazione del Servizio Assistenza Facile accetta le presenti condizioni d'uso in ogni sua parte. Per l'esecuzione dei Servizi, per qualsiasi esigenza e/o contestazione legata agli stessi dovrà fare riferimento a Europ Assistance VAI S.p.A. o al singolo artigiano, per quanto di competenza. In particolare, resta espressamente inteso che Wind Tre non è in alcun modo responsabile per l'esecuzione delle prestazioni dei singoli artigiani. I Servizi sono attivabili solo in abbinamento ad un'offerta Internet per la casa o l'ufficio. La disattivazione della predetta offerta WINDTRE comporta la contemporanea risoluzione del Servizio di Assistenza Facile. Il Servizio Assistenza Facile ha una durata di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di attivazione del servizio di telefonia fissa o offerta mobile Easy Pay, e con rinnovo tacito per ulteriori periodi di 12 (dodici) mesi salvo disdetta da comunicarsi con almeno 30 giorni di preavviso. Il servizio ASSISTENZA FACILE prevede un corrispettivo mensile di euro 4,99 addebitato direttamente nel conto telefonico del servizio di telefonia fissa o con addebito sul metodo di pagamento associato all'offerta Easy Pay per il mobile, al pagamento del quale, il cliente può fruire dei seguenti servizi:

- Accesso al network casa H24 di Europ Assistance Vai S.p.A. a tariffe agevolate (prezzo a partire da 30 Euro l'ora, cui aggiungere 55 Euro di uscita). Il network casa di EA VAI offre l'accesso alla rete di artigiani (fabbri, idraulici, elettricisti, termoidraulici, riparatori elettrodomestici, vetrai, tapparellisti) affiliati a EA VAI in tutto il territorio nazionale
- N. 3 interventi annui a scelta del cliente e senza oneri a suo carico tra gli artigiani previsti (idraulico, elettricista, riparatore elettrodomestici), fino ad un importo massimo di Euro 300,00 IVA inclusa per intervento, comprendenti uscita, manodopera e materiale necessario all'intervento. Per le specifiche incluse ed escluse vedasi la tabella sotto riportata.
- N. 3 interventi annui per il Tecnico IT senza oneri a suo carico fino ad un importo massimo di Euro 300,00 IVA inclusa per intervento, comprendenti intervento telefonico, da remoto oppure on site secondo le necessità.

I servizi sopra riportati potranno essere richiesti a partire dal 15° giorno:

- dall'attivazione del contratto per il servizio di telefonia fissa o mobile per tutti i nuovi clienti;
- dall'attivazione del Servizio Assistenza Facile per i già clienti fissa o mobile.

Una mail inviata all'indirizzo mail fornito in fase di sottoscrizione confermerà l'avvenuta attivazione e la disponibilità dei servizi stessi.

ARTIGIANI PREVISTI	COSA PREVEDE L'ARTIGIANO	COSA NON PREVEDE L'ARTIGIANO
<b>Tecnico riparatore IT elettrodomestici</b>	Interventi di riparazione per guasto ad elettrodomestici non più coperti da garanzia come: - lavatrice - lavastoviglie - forno - frigorifero - congelatore - asciugatrice	- elettrodomestici in garanzia - per interventi su elettrodomestici ad incasso: le spese per montaggio, smontaggio, sostituzione o riparazione di mobili o parti di mobili.
<b>Tecnico IT</b> (I dati personali che il Cliente conferirà ai tecnici attivati tramite la Centrale Operativa, verranno trattati da fornitori selezionati in qualità di Titolari del trattamento. All'attivazione del servizio verranno fornite al Cliente le necessarie informazioni in relazione a detti trattamenti di dati direttamente dal fornitore attivato tramite la Centrale Operativa).	- Interventi di pulizia da virus e malware su pc, smartphone e tablet - Interventi di supporto software per installazione e configurazione di stampanti, scanner multifunzione su PC - Interventi di supporto software per installazione e aggiornamento driver su PC - Interventi di supporto software per installazione e configurazione di periferiche multimediali (webcam, microfono) su PC - Interventi di supporto software per configurazioni di sistema o risoluzioni di problematiche connesse (es. configurazioni account, password, impostazioni di rete, ecc) su PC, smartphone e tablet - Interventi di supporto per installazione o aggiornamento di software/applicazioni su PC, smartphone e tablet	- Interventi di pulizia da Ransomware - Interventi su pc, smartphone e tablet di proprietà aziendale per i quali sia già previsto un servizio di help desk o comunque policy restrittive di accesso e utilizzo - interventi coperti da garanzia legale - interventi per malfunzionamenti di componenti hardware - pezzi di ricambio

ARTIGIANI PREVISTI	COSA PREVEDE L'ARTIGIANO	COSA NON PREVEDE L'ARTIGIANO
<b>Elettricista</b>	- sostituzione di meccanismi elettrici quali interruttori, prese, quadri elettrici (linee montanti di derivazione sono parte integrante dell'impianto elettrico) - interventi per ripristino corrente elettrica dovuti a black out parziale o totale - predisposizione prese per allaccio elettrodomestici alla rete elettrica - installazione e sostituzione di termostati - installazione di apparecchiature tecnologiche come televisori, console ecc. - installazione e sostituzione di aspiratori del bagno o della cucina - installazione e sostituzione di lampade, illuminazione da parete, punti luce	- predisposizione prese per allaccio elettrodomestici ad incasso - spese per opere di muratura
<b>Idraulico</b>	- sostituzione o connessione di elementi idraulici come rubinetti, tubi, filtri miscelatori e sanitari - sostituzione o connessione dei radiatori appartenenti al sistema di riscaldamento (intesi come termosifoni e scaldasalviette) - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie - perdite o intasamento dell'impianto idraulico - sostituzione o riparazione dello sciacquone - installazione o sostituzione box doccia	- spurghi - spese per opere di muratura - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie ad incasso

Gli interventi verranno eseguiti entro 3 ore dalla richiesta in caso di emergenza (idraulico o elettricista) oppure entro le 24 ore successive per tutti gli interventi ordinari e comunque non oltre le 72 ore. Resta ferma la possibilità di richiedere un appuntamento.

Gli orari di operatività dei Servizi sono i seguenti:

- Accesso al Network: operatività h24 7 giorni su 7
- Assistenza IT: operatività lunedì-sabato 8:00 – 21:00

Le modalità di richiesta dei Servizi saranno dettagliate nella mail riepilogativa che conferma l'avvenuta attivazione ed in generale sono le seguenti:

- accesso digitale al link msite dedicato
- via telefono al n. 800954439 oppure al n. 0258246247
- attraverso QR-CODE dedicato

Il cliente deve tenere a portata di mano il codice fiscale o P.IVA dell'instatario del contratto WINDTRE, necessari per accedere al servizio. Tutti i Servizi, sia quelli inclusi che eventuali a pagamento verranno erogati all'indirizzo dove è attiva l'offerta Internet, se Assistenza Facile è abbinata a linea fissa, o all'indirizzo di residenza registrato sui sistemi WINDTRE, se Assistenza Facile è abbinata a offerta mobile Easy Pay. Verificare l'indirizzo prima di attivare il servizio, modifica e aggiornamento sono disponibili da APP o Area Clienti WINDTRE. In caso di cambio di residenza successivo alla sottoscrizione di Assistenza Facile, l'erogazione del servizio potrà essere richiesta previa presentazione a Europ Assistance di un documento attestante il nuovo indirizzo. Sia Wind Tre che il Cliente possono recedere dal Servizio di Assistenza Facile in qualsiasi momento dandone comunicazione con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. I dati anagrafici e le informazioni necessarie ad attivare il servizio da te sottoscritto denominato Assistenza Facile saranno trasmessi da WINDTRE, in qualità di Titolare del Trattamento, alla Società Marsh che agirà in qualità di Responsabile del Trattamento. Quest'ultimo provvederà ad attivare le prestazioni del network di Assistenza Facile, tramite il Network di Europ Assistance che agirà per le prestazioni di assistenza casa fornite in qualità di Titolare del Trattamento. L'informativa Wind Tre è consultabile su [windtre.it/privacy](http://windtre.it/privacy), l'informativa Privacy Europ Assistance, fornitore di Marsh, è disponibile al link [www.windtre.it/pronto-intervento-casa-ufficio](http://www.windtre.it/pronto-intervento-casa-ufficio) unitamente alle Condizioni di servizio. Nel caso in cui il rapporto di collaborazione tra Wind Tre e i fornitori del servizio si risolve a qualsiasi titolo, Wind Tre si riserva la possibilità di recedere con effetto immediato dal Servizio di Assistenza Facile ovvero di sostituire i fornitori dei Servizi dandone informazione al Cliente. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, trovano applicazione le previsioni delle Condizioni Generali di Contratto per i servizi di telefonia fissa o mobile WINDTRE in quanto compatibili.