



CARTA DEI SERVIZI di WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.

PRINCIPI

WIND si uniforma ai principi stabiliti per il servizio del blocco selettivo delle chiamate e fatturazione dettagliata, alla qualità nelle Carte dei Servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rispettivamente nelle Delibere n° 78/02/CONS, n° 179/03/CSP, n° 254/04/CSP, n° 104/05/CSP, n° 131/06/CSP, n° 79/09/CSP nonché alle disposizioni contenute del “Codice di condotta per l’offerta dei servizi a sovrapprezzo e tutela dei minori” sottoscritto tra tutti gli operatori mobili ed il Ministero delle Comunicazioni.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale www.wind.it, richiamato nelle condizioni generali di contratto e nella documentazione di fatturazione, ed è disponibile presso i rivenditori autorizzati.

Il servizio clienti Wind, raggiungibile al numero 155, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

- Wind fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- Wind garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Wind presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli.
- L’attività di Wind si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- In funzione di tale obbligo Wind interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2 Continuità

- Wind si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Wind adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

- Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio.
Dette informazioni possono essere formulate al centro di Assistenza Clienti (155) oppure agli indirizzi riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.



- Wind acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 Cortesia

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

1.5 Efficacia ed efficienza

- Wind persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo. 1.6 Diritto di scelta
- Wind rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.
- Wind si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

2. PARAMETRI DI QUALITÀ

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 104/05/CSP e n. 131/06/CSP, **WIND** comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

In allegato alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per l'anno in corso relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato 1), per gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale mobile individuati dalla delibera 104/05/CSP (allegato 2) nonché informazioni relative agli indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalla delibera 131/06/CSP (allegato 3).

Le rilevazioni di cui sopra sono pubblicate sul sito internet www.wind.it.

Indicatori di qualità

WIND svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

I principali indicatori di qualità monitorati da Wind rispettivamente per la telefonia mobile e per la telefonia fissa sono di seguito elencati.



Telefonia Mobile

- *Tempo di attivazione del servizio Voce*, vale a dire “il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio”.
 - Si veda paragrafo 2.1.
- *Tempo di Rinnovo del Credito*, vale a dire “il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente”.
 - Il tempo che WIND intende rispettare è pari al 97% delle ricariche entro 1 minuto
- *Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore* vale a dire:
 - 1) “il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano”.
 - Il tempo che WIND intende rispettare è pari a 95 secondi dalla scelta effettuata nel 85% dei casi.
 - 2) “il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta “operatore” all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto”.
 - Il tempo medio di risposta che WIND intende rispettare è pari a 45 secondi mentre il 60% delle chiamate avranno un tempo di risposta inferiore a 20 secondi.
- *Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi*, vale a dire, “il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto”.
 - Il tempo medio di risposta che WIND intende rispettare per le chiamate entranti è pari a 8 secondi mentre la percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi sarà pari all'85%.
- *Reclami sugli addebiti*, vale a dire:
 - 1) “nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”.
 - La percentuale che WIND intende rispettare non sarà superiore al 4%.
 - 2) “nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione”.
 - La percentuale che WIND intende rispettare non sarà superiore al 1,27%.



- *Accuratezza della fatturazione*, vale a dire “la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un’altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”.
 - La percentuale di fatture riconosciute fondate contenenti rettifica o nota di credito che WIND intende rispettare sarà pari al 1,2%.
- *Accessibilità al servizio GSM*, vale a dire:
 - 1) “Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete”.
 - La probabilità che WIND intende rispettare sarà maggiore del 98,7%.
 - 2) “Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete”.
 - La probabilità che si intende rispettare sarà maggiore del 98%.
- *Probabilità di mantenimento della connessione*, vale a dire “la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo”.
 - La percentuale che si intende rispettare sarà maggiore del 98,5%.
- *Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS*, vale a dire “la probabilità che un messaggio SMS inviato dall’utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMS)”.
 - La percentuale che si intende rispettare sarà del 97%.

Telefonia Fissa

- *Tempo di fornitura dell’ allacciamento iniziale*, vale a dire “il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio”.
 - Vedi paragrafo 2.1.
- *Tasso di malfunzionamento per linea di accesso*, vale a dire “il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo”.
 - Il tasso che intende rispettare sarà:
 - a) Per servizi diretti, forniti con proprie strutture e con strutture di altri operatori del 8% (valore annuale) ;
 - b) Per servizi indiretti in modalità CPS dello 0,5% (valore annuale).



- *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*, vale a dire il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.
 - Vedi paragrafo 2.3.
- *Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi* vale a dire “il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l’istante in cui l’operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all’utente chiamante per fornire il servizio richiesto”.
 - Il tempo medio di risposta alle chiamate entranti che intende rispettare sarà pari a 8 secondi mentre la percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi sarà pari all’85%.
- *Fatture contestate* vale a dire “la percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall’operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”.
 - La percentuale che WIND intende rispettare sarà pari al 3,5 %.
- *Accuratezza della fatturazione* vale a dire “la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un’altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”.
 - La percentuale di fatture riconosciute fondate che WIND intende rispettare è pari al 1,2%.
- *Tempo di fornitura della carrier preselection* vale a dire “il tempo che intercorre tra il giorno dell’ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l’uso”.
 - Vedi paragrafo 2.7.
- *Percentuale di chiamate a vuoto*, relativo al servizio di Telefonia fissa, vale a dire il rapporto tra chiamate nazionali non andate a buon fine ed il numero totale dei tentativi di chiamata in uno specifico periodo temporale.
 - La percentuale che intende rispettare sarà mediamente inferiore all’1%.

Internet da postazione fissa

- *Tempo di attivazione del servizio* vale a dire “il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l’ordine dall’operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio”.
 - Vedi paragrafo 2.1.
- *Tasso di malfunzionamento* vale a dire “il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo”.
 - medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo”.



Il tasso che WIND intende rispettare sarà:

- a) Adsl fisico: 4% annuo;
- b) Adsl wholesale: 2% annuo.

- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti vale a dire “il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)”.

Il tasso che WIND intende rispettare sarà:

- a) 80% delle riparazioni entro le 28 ore solari
- b) 95% delle riparazioni entro 100 ore solari
- c) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96%
- d) tempo medio di riparazione pari a 50 ore

in caso di servizi in wholesale :

- a) 80% delle riparazioni entro le 28 ore solari
- b) 95% delle riparazioni entro 120 ore solari
- c) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96%
- d) tempo medio di riparazione pari a 60 ore.

- *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore* vale a dire:

- 1) “il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano”;
- il tempo che WIND intende rispettare è pari a 75 sec.

- 2) “il tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto”;
- il tempo medio di risposta che WIND intende rispettare è pari a 85 secondi mentre il 35% delle chiamate avranno un tempo di risposta inferiore a 20 secondi.

- 3) tempo totale di risposta dell’operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto;
- il tempo totale di risposta dell’operatore umano è pari a 160 sec.

- *Addebiti contestati* vale a dire “la percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall’operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo”;

- la percentuale che WIND intende rispettare non sarà superiore al 3.5%.
- 



2.1 Attivazione del servizio

WIND, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro:

- le 24 ore successive al perfezionamento della richiesta di attivazione per il servizio radiomobile;
- il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai servizi di telefonia fissa;
- il 30° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda;
- il 5° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Selection per l'utenza indiretta;
- il 30° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Pre Selection per l'utenza indiretta;
- qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione;
- ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Wind, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3;
- le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto. Nel caso di recesso da servizi relativi a Offerte fisso o Internet vigenti verrà addebitato un importo a titolo di contributo ai costi di disattivazione sostenuti da WIND come previsto dall'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007, quantificato in euro 40.

2.2 Irregolare funzionamento del servizio

WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Wind. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Wind provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati, ove possibile, almeno 24 ore in anticipo, con gli strumenti ritenuti più idonei.

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

2.3 Reclami presentati dai clienti WIND

- I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.
- Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito



del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

- Wind sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Wind, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto Wind.
- Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da Wind tramite la lettera di definizione del reclamo.

Ciò trova applicazione anche nel caso in cui il cliente abbia presentato alle competenti Autorità una denuncia di frode avente per oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete con l'indicazione del traffico fraudolento indicato in modo specifico.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto Wind nella misura indicata dalle singole Condizioni Generali di Contratto.

- Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Wind informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Wind provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto Wind e nel caso di carte prepagate mobili riaccreditandoli sulla carta stessa salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno.
- Per quanto riguarda i reclami relativi alla telefonia Mobile ed inerenti disservizi di natura tecnica della rete, essi devono essere inoltrati a WIND per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro e non oltre 45 giorni dalla chiusura del disservizio stesso. Ai fini della corretta evasione della richiesta, nella stessa devono essere dettagliate le seguenti informazioni:
 - a. Nome e Cognome Titolare della linea interessata dal disservizio
 - b. Numero Telefonico della linea interessata dal disservizio
 - c. Tipologia di disservizio riscontrato
 - d. Data di inizio del disservizio riscontrato dal cliente
 - e. Località (Comune, Via, Codice di Avviamento Postale) nella quale lo stesso è stato riscontrato.
- Per tutte le tipologie di reclami scritti WIND si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.
- Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3.1 Fatturazione del servizio ed invio del Conto WIND

La bolletta telefonica costituisce fattura e Wind la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

2.3.2 Pagamento del Conto WIND

- Wind si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.



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

2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

- Wind calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.
- Wind provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche e integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche.
- Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.
- Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 Informazioni alla Clientela

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

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione e telematiche;
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa e mobile, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per



la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento alle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n° 36/02/CONS e n° 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante delle Privacy del 15 luglio 2004.

2.5 Uso razionale ed educazione al consumo

WIND promuove iniziative per l'uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni.

Inoltre Wind promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

2.6 Gestione del credito residuo per carte prepagate relative al servizio di comunicazione mobile e personale.

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata WIND, sono riportate sulle confezioni di acquisto della carta prepagata medesima e sulle relative Condizioni di Utilizzo. In particolare, su tali confezioni è espressamente indicata la modalità (gratuita) per conoscere il credito a disposizione del cliente e il periodo di validità della carta prepagata medesima. L'attuale durata della carta prepagata è di 12 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricarica) o dalla data dell'ultima ricarica. Decorso tale periodo la sim verrà disattivata; in tal caso è possibile ottenere il riconoscimento gratuito del credito residuo su altra sim WIND. Nel caso di esercizio del diritto di recesso, potrà essere riconosciuto il credito residuo su altra sim WIND gratuitamente, o tramite bonifico bancario o assegno. Tali prestazioni comporteranno l'addebito di un importo a titolo di contributo ai costi sostenuti da WIND, di euro 6. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo trasferito o rimborsato. Non sarà riconosciuta la restituzione del credito residuo in tutti i casi di disattivazione da parte di WIND a seguito di violazioni degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della carta ricaricabile (si veda a tal proposito le Condizioni di Utilizzo della carta prepagata WIND). Sarà riconosciuto solo il traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogati negli ultimi 12 mesi. Per esercitare il diritto di recesso o per richiedere il credito residuo è necessario inviare una raccomandata all'indirizzo Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO MI, con l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'intestatario della sim disattiva o da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono della sim, firma e: - in caso di rimborso, i dati del conto corrente su cui effettuare il bonifico; - in caso di trasferimento, il numero di telefono della sim WIND su cui dovrà essere effettuato l'accredito; - in caso di assegno, indirizzo per il recapito e dati del beneficiario se diversi da quelli presenti sull'anagrafica della sim.

2.7 Gestione del credito residuo per la prestazione di portabilità del numero mobile.

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

- tramite richiesta di trasferimento del credito residuo all'operatore di destinazione da effettuarsi contestualmente alla richiesta di portabilità del numero mobile. La prestazione di trasferimento del credito da WIND su SIM di altro operatore comporta l'addebito di un importo, a titolo di contributo ai costi sostenuti da WIND, pari a euro 1. Tale importo sarà



decurtato dall'eventuale credito residuo da trasferire.

Nel caso in cui si verificasse una mancata attribuzione del credito, ogni relativa informazione dovrà essere richiesta all'operatore di destinazione.

- tramite accredito su altra Sim WIND, anche intestata ad altro cliente, gratuitamente, o tramite bonifico bancario o assegno. Tali prestazioni comporteranno l'addebito di un importo a titolo di contributo ai costi sostenuti da WIND, di euro 6. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo trasferito o rimborsato. Per richiedere il credito residuo è necessario inviare una raccomandata all'indirizzo Casella Postale n. 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 MILANO MI, con l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale)
- dell'intestatario della sim disattiva, copia di un documento di identità, numero di telefono della sim, firma e: - in caso di rimborso, i dati del conto corrente su cui effettuare il bonifico; - in caso di trasferimento, il numero di telefono della sim wind su cui dovrà essere effettuato l'accredito; - in caso di assegno, indirizzo per il recapito e dati del beneficiario se diversi da quelli presenti sull'anagrafica della sim.

Per entrambi le modalità di gestione del credito residuo in caso di portabilità del numero mobile, sarà riconosciuto solo il traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogati negli ultimi 12 mesi.

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Rapporto tra Wind e i Clienti

- Wind ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.
- Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.
- Wind assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.
- Wind predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.
- Wind fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Wind ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Wind; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Wind assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propria rete attraverso il numero 155.
- Le informazioni sui servizi resi da Wind sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale www.wind.it.

3.1.1 Tutela della riservatezza

Wind si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi della Legge del 31 Dicembre 1996, n° 675 e sue successive modifiche ed integrazioni e del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n° 196.

- Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Wind, sulle



modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse / ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati

- Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.
- I dati sono conservati presso la sede Operativa di Wind sita in Via Lorenteggio 257 - 20152 Milano. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate ad WIND Telecomunicazioni S.p.A., via Cesare Giulio Viola, 48 direzione Asset Corporate Governance.

3.2 Procedure di reclamo

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

- Fatte salve le specifiche casistiche di reclami di cui all'art. 2.3, i reclami possono essere portati a conoscenza di WIND per telefono al servizio assistenza 155 di WIND, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it. Wind, ad ogni reclamo, assicura un numero di riferimento al reclamo presentato.
- Wind, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro; per tutte le tipologie di reclami scritti WIND si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.
- Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Wind informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.
- Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con Wind, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 182/02/CONS.

3.3 Indennizzi

- Nei casi di mancato rispetto di quanto previsto ai precedenti punti nn 2.1, 2.2, 2.3 e fatti salvi i casi in cui tale mancato rispetto sia dovuto a cause di forza maggiore e/o a circostanze comunque non imputabili a WIND, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata, alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di euro 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.
- Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Wind corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Wind utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno. Nei casi delle carte prepagate l'indennizzo verrà corrisposto mediante l'accredito di quote di traffico.