

**PRINCIPI**

Wind si uniforma ai principi stabiliti dalla direttiva sulla qualità e carte dei Servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla delibera della autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP e alla delibera 78/02/CONS.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale ([www.wind.it](http://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. Ulteriori informazioni sono reperibili presso il sito istituzionale [www.wind.it](http://www.wind.it) consultando la sezione dedicata denominata "Wind Way", che consente l'accesso al sito Wind in una modalità consultabile da persone disabili.
- 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 e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto.
- Wind acquisisce periodicamente la valutazione 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.

**PARAMETRI DI QUALITÀ**

Wind svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento.

I principali parametri di qualità monitorati da Wind sono:

- tempo di fornitura del collegamento iniziale, (cfr 2.1);
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso, è il rapporto tra le segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione di riferimento ed il numero medio di linee di accesso fisse attive nel medesimo periodo; Wind garantisce un valore mediamente inferiore all'1%;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti, (cfr. 2.2);
- percentuale di chiamate a vuoto relativa al Servizio di telefonia fissa, è il rapporto tra chiamate non andate a buon fine ed il numero totale dei tentativi di chiamata in uno specifico periodo temporale. Wind garantisce un valore mediamente inferiore all'1%;

## CARTA DEI SERVIZI DI WIND

- accessibilità al Servizio di telefonia mobile, è il rapporto tra chiamate che hanno avuto accesso al Servizio rispetto ai tentativi effettuati nel totale delle aree con copertura radioelettrica. Wind intende garantire un'accessibilità alla rete mediamente superiore al 94%.

### 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 lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai Servizi di telefonia fissa;
  - il 5° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione delle Carrier Selection per l'utenza indiretta;
  - il 30° giorno lavorativo 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, Wind 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.

### 2.2 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

- Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del Servizio entro il primo 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 la interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno con 24 ore di anticipo, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora fosse necessario, con affissioni o mediante altri strumenti di informazione. 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 RIGUARDANTI GLI IMPORTI ADDEBITATI SUL CONTO 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.
- 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 (quindici) 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 180 (centottanta) giorni dalla cessazione del Contratto. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla cessazione del Contratto, Wind restituisce tali depositi maggiorati nella misura prevista contrattualmente.

### **2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti**

- Wind calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.
- Wind provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto 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 della 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.

### **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. 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. Il mancato rispetto delle condizioni di utilizzo per il mantenimento della validità della carta indicate sulla confezione di acquisto, comporta la disattivazione della carta con conseguente perdita del credito.

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

In caso di prestazione di portabilità del numero mobile, la gestione del credito residuo presente sulla carta al momento della richiesta, è subordinata agli accordi commerciali bilaterali vigenti tra gli operatori di telefonia mobile interessati. Wind, in ogni caso, si impegna ad informare, nel modulo di richiesta delle prestazioni di portabilità del numero mobile, circa l'esistenza di accordi specifici tra gli operatori coinvolti e sulla eventuale previsione della trasferibilità del credito residuo. Inoltre, in caso di offerte promozionali e/o altre forme equivalenti, Wind informa in virtù della offerta stessa, delle eventuali restrizioni al trasferimento del credito accumulato.

## **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 predisponde 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

## CARTA DEI SERVIZI DI WIND

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](http://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 196/03.

- 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 a 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 o delle Condizioni Generali di Contratto.

- Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di Wind per telefono, a mezzo fax, per via telematica, e per iscritto. Wind assicura la riferibilità dei reclami presentati.
- Wind fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
- 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 Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 182/02/CONS.

### 3.3 INDENNIZZI

- Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 2.1, 2.2, 2.3, 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 5,16 euro 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.