

Condizioni generali contratto
Servizi di telefonia fissa WINDTRE



1. OGGETTO DEL CONTRATTO

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

1.2 Definizioni

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

PRODOTTO/I: il modem o il router necessario per la fruizione del Servizio Internet e del Servizio di Telefonia su IP, sia con tecnologia tradizionale che in fibra ottica, che può avere funzionalità basilari o evolute a seconda della tipologia di apparato.

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

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

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

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

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

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

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

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

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

2.4 Il Cliente è informato che per poter attivare i Servizi WINDTRE dovrà richiedere al suo attuale operatore (Telecom Italia oppure altro

operatore) i codici necessari per ottenere l'attivazione con altri operatori (ad esempio denominati PIN o codice di migrazione).

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

- i) per l'attivazione di nuove utenze e/o di nuovi Servizi;
 - ii) per l'attivazione di offerte con Servizi abbinati a Prodotti;
 - iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: cambio tecnologia erogazione Servizio);
 - iv) per l'eventuale acquisto di Prodotto/i anche non in abbinamento a Servizi;
 - v) per l'attivazione di linee telefoniche di Rete Fissa, anche in abbinamento a Servizi di Rete Mobile.
- WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

WINDTRE può subordinare l'accettazione della proposta del già cliente ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o modalità di pagamento specifiche. Per già cliente (di seguito "Già Cliente") si intende un Cliente che abbia in essere uno o più contratti con WINDTRE. Nel caso in cui il Già Cliente sia inadempiente con riguardo ad 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 Prodotti;
- iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: cambio tecnologia erogazione Servizio)
- iv) per l'eventuale acquisto di Prodotto/i anche non in abbinamento a Servizi;
- v) per l'attivazione di linee telefoniche di Rete Fissa, anche in abbinamento a Servizi di Rete Mobile.

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, controllo delle frodi e tutela del credito.

3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

3.1.1 Se il Cliente si trova in zone coperte dalla rete WINDTRE, il Servizio verrà attivato in modalità di accesso diretto da WINDTRE come Operatore Unico. Il Cliente è informato ed accetta che l'effettiva attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto è connessa a vincoli tecnici e alla disponibilità tecnologica delle risorse necessarie e che pertanto non è possibile garantire i tempi di attivazione di tale modalità di accesso. Tutte le caratteristiche, funzionalità e limitazioni dei Servizi forniti da WINDTRE sono descritti nella documentazione allegata al Contratto. WINDTRE fatturerà i corrispettivi delle singole componenti dei Servizi a partire dalla rispettiva data di attivazione. Il Cliente è informato ed accetta che dal momento dell'attivazione non sarà possibile effettuare chiamate, né utilizzare servizi di accesso ad Internet con altri operatori. Per le linee già attive con Telecom Italia, qualora non fosse disponibile da subito l'attivazione in modalità accesso diretto, il Servizio potrebbe essere attivato temporaneamente in modalità accesso indiretto. In tale caso per il periodo in cui i Servizi rimarranno attivi in modalità di accesso indiretto, il Cliente, oltre a corrispondere a WINDTRE gli importi previsti per i Servizi WINDTRE sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia, fornitore del servizio di accesso, i relativi importi. Per le linee già attive con altri operatori diversi da Telecom Italia i Servizi verranno attivati solo in modalità di accesso diretto; nel caso in cui l'attivazione non fosse disponibile da subito il Cliente continuerà nel frattempo ad essere attivo con l'altro operatore, al quale sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi di abbonamento. Solo dal momento dell'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto il Cliente dovrà corrispondere unicamente a WINDTRE il costo per i Servizi WINDTRE.

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

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

3.1.4 Qualora non fosse possibile, per ragioni tecniche, attivare entrambe le componenti del Servizio (Voce e Internet) lo stesso rimarrà attivo per la componente disponibile al prezzo previsto per la singola componente attivata. Di tale circostanza, e delle condizioni

economiche applicate, verrà dettagliatamente informato il Cliente che potrà recedere con effetto immediato e senza l'applicazione di alcun costo.

3.1.5 Ai fini dell'erogazione del Servizio Internet, è necessaria la preventiva registrazione via web secondo le procedure indicate nel materiale informativo predisposto da WINDTRE.

3.2 Erogazione del Servizio Voce su FTTC ed FTTH.

3.2.1 In caso di attivazione del Servizio Internet su FTTC o FTTH, il Servizio Voce verrà attivato con Telefonia su IP.

3.2.2 Il Servizio di Telefonia su IP viene erogato sulla rete di WINDTRE. Non sarà pertanto possibile richiedere i Servizi di WINDTRE come Operatore Unico nel caso in cui siano presenti Servizi Internet di altri operatori. Ai fini dell'erogazione del Servizio Internet si applica quanto previsto dal precedente art. 31.5.

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

3.2.5 Il Servizio di Telefonia su IP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici standard non forniti da WINDTRE. Il Servizio di Telefonia su IP oggetto del presente Contratto può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la linea sulla quale è stato originariamente attivato.

3.2.6 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Telefonia su IP non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità. In particolare, in tale circostanza, non saranno disponibili nemmeno le chiamate di emergenza. Il Servizio di Telefonia su IP non consente di effettuare chiamate con altri operatori mediante la digitazione del codice in modalità automatica o manuale.

3.2.7 WINDTRE può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è 0) appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il Servizio di Telefonia su IP con numerazioni già attive. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare, alle tariffe e con le limitazioni indicate nella documentazione allegata alle presenti Condizioni di Contratto, chiamate verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio di Telefonia su IP sotto la propria responsabilità il Cliente prende atto ed accetta che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso la sede nella quale è attivato il Servizio Internet. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di domiciliazione.

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

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

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

3.2.11 Il Cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione del Servizio di Telefonia su IP su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, sulla quale poi sarà attivato il numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile. Di questi casi il Cliente sarà comunque informato.

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

4.1 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto, visto l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

4.2 Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi 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 terzi.

4.3 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, quali, a titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche o crediti di traffico. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate di lunga durata, chiamate contemporanee dirette verso destinatari appartenenti a specifici archi di numerazione o verso lo stesso destinatario, generazione di un numero anomalo di chiamate brevi in arco di tempo limitato, e, in generale, laddove si rinvengono, a giudizio insindacabile di WINDTRE, chiamate non aventi caratteristiche di normali conversazioni. In tutti i casi di uso non consentito, 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.

4.4 Il Cliente non utilizzerà ed adotterà ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o ad altri terzi o che violino le leggi e i regolamenti vigenti. Il Cliente è inoltre tenuto a custodire con la massima diligenza e a mantenere riservati gli eventuali codici identificativi necessari all'accesso ai Servizi e agli eventuali servizi opzionali. Il Cliente è informato che la divulgazione di tali codici consentirebbe a terzi di accedere al Servizio e, pertanto, assume la responsabilità di qualsiasi utilizzo compiuto da terzi non autorizzati.

4.5 Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze personali e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio e di eventuali contenuti a terzi né utilizzarlo per scopi di natura commerciale



o pubblicitaria, anche senza scopo di lucro o per ogni altro utilizzo che richieda la titolarità o la disponibilità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione e stampa dei contenuti. È inoltre espressamente vietata la distribuzione, trasmissione e/o modifica, manipolazione in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo di tutti i contenuti fruibili tramite il Servizio WINDTRE. Il Cliente sarà responsabile di eventuali utilizzi impropri dei contenuti nonché per la violazione di eventuali diritti di proprietà industriale e dei diritti d'autore vantati da terzi sui medesimi contenuti realizzati, anche indirettamente, tramite il Servizio.

4.6 Il Cliente si impegna ad utilizzare, e far usare ai terzi autorizzati, il Servizio in conformità al Contratto, alle leggi ed ai regolamenti vigenti. WINDTRE potrà sospendere la fornitura del Servizio, limitatamente alle chiamate in uscita, previa comunicazione inviata anche via e-mail al Cliente, qualora riscontrari la violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui sopra ed il Cliente non vi abbia posto rimedio entro il termine richiesto da WINDTRE. WINDTRE potrà inoltre procedere alla sospensione o disattivazione del Servizio ed eventuali contenuti qualora il Cliente agisca in violazione delle condizioni del presente Contratto, relative in particolare all'art. 4.5. È fatto sempre salvo il diritto di WINDTRE al risarcimento dei danni subiti.

4.7 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo (anche parziale) a qualunque titolo del Servizio a soggetti non espressamente autorizzati e comunicare a terzi diversi da suoi.

4.8 Il Cliente si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messi a disposizione da WINDTRE per la fruizione del Servizio. Il Cliente si obbliga ad utilizzare apparati conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti ed aventi i requisiti minimi eventualmente indicati da WINDTRE ai fini della fruizione del Servizio.

4.9 Il Cliente è tenuto a mantenere integralmente indenne WINDTRE da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui ai precedenti punti.

4.10 Il Cliente accetta il valore probatorio dei registri di collegamento tenuti da WINDTRE, con esplicito e particolare riferimento a quelli che dettagliano i consumi a tempo o a volume ai fini della fatturazione.

4.11 Il Cliente assume ogni responsabilità derivante da (a) utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete WINDTRE che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile, (b) manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da WINDTRE e (c) circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi; in quest'ultimo caso il Cliente terrà indenne WINDTRE da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di WINDTRE.

4.12 Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, WINDTRE potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione, qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

4.13 Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al Servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo. Qualora soggetti terzi, anche senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza WINDTRE ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla normativa vigente, per gli scopi necessari al presente Contratto, sia all'interno della rete WINDTRE che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esautiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato e il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

4.14 Il Cliente assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne WINDTRE da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di WINDTRE (tra questi a mero titolo esemplificativo: brevetto per invenzione industriale, segno distintivo, diritto d'autore, violazione della privacy, e comunque la commissione di illeciti di qualsiasi specie e natura ecc.). Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, salvo per quanto previsto al successivo articolo, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso esonero di WINDTRE da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di WINDTRE per ogni informazione pubblicata nell'eventuale spazio web a disposizione del Cliente e diffusa tramite i Servizi.

4.15 Il Cliente manleva e tiene indenne WINDTRE da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da WINDTRE quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni nell'eventuale spazio web a disposizione del Cliente, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

4.16 Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale. Il Cliente riconosce inoltre che WINDTRE potrà adottare particolari pratiche di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione e di ottimizzazione dell'uso della rete, all'unico scopo di garantire un servizio uniforme ed omogeneo ai Clienti.

5. OBBLIGHI DI WINDTRE

5.1 WINDTRE si impegna a fornire al Cliente il Servizio per tutta la durata del Contratto, salvo si verificano:

(i) l'estinzione anticipata del Contratto;

(ii) sospensioni del Servizio ai sensi dell'art. 15;

(iii) interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti per cause non imputabili a WINDTRE.

5.2 WINDTRE si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dal Cliente, fatta salva la facoltà di WINDTRE di trasmettere detti dati o informazioni a soggetti da questa delegati ad espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente Contratto e diffusi esclusivamente nell'ambito delle finalità del Servizio reso.

5.3 WINDTRE è responsabile dei soli contenuti di cui è editore. WINDTRE non assume alcuna responsabilità per l'inesattezza dei dati

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico
Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l.
Sede legale: Largo Metropolitana, 5 - 20017 Rho (MI) Italia

trasmessi, con particolare riferimento a quelli di natura finanziaria ed economica.

5.4 WINDTRE, potrà eseguire operazioni di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione, di ottimizzazione dell'uso della rete WINDTRE e di stabilità della linea, all'unico scopo di garantire che il Servizio sia erogato ai Clienti in maniera uniforme ed omogenea e con maggiore qualità.

5.5 Nella documentazione relativa ad ogni singola offerta, denominata "Prestazioni fornite con l'offerta di base", disponibile sul sito www.windtre.it sono riportati i livelli di qualità che WINDTRE si impegna a rispettare, ai sensi dell'art. 8 comma 6 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da WINDTRE nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono pubblicate anche sul sito www.windtre.it.

6. PRODOTTI FORNITI DA WINDTRE

6.1 Per la fornitura dei Servizi, il Cliente potrà acquistare i Prodotti da WINDTRE, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi. Tali Prodotti si distinguono in modem o router con funzionalità basilari (di seguito "Prodotti Base") o modem o router con funzionalità evolute (di seguito "Prodotti Premium"). Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione dei Prodotti.

6.2 WINDTRE si obbliga alla riparazione o sostituzione dei Prodotti venduti da WINDTRE al Cliente che presentassero difetti di fabbricazione. Sono ad esclusivo rischio del Cliente eventuali guasti dei Prodotti dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito, nonché l'eventuale furto degli stessi. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno i predetti Prodotti, né lasciarli sequestrare o pignorare. WINDTRE, fermo restando quanto precedentemente indicato, garantisce il supporto di un'assistenza tecnica specializzata per configurare i Prodotti e pronta ad intervenire, da remoto, in caso di problemi e malfunzionamenti (a titolo esemplificativo ma non esaustivo effettuando: la verifica da remoto dei Prodotti connessi; la verifica dei parametri di aggancio per stabilire la qualità della connessione; il reset del Prodotto oppure della sola componente voip, in caso di problemi di forza voip). La sostituzione del Prodotto, ove ritenuta necessaria da "WINDTRE", verrà effettuata gratuitamente e direttamente al domicilio del Cliente.

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

6.4 Disciplina della vendita da parte di WINDTRE dei Prodotti.

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

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

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

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

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

6.4.6. Nel caso in cui l'attivazione del Servizio non vada a buon fine, il contratto di acquisto del Prodotto si intenderà risolto e ove il Cliente sia già in possesso del Prodotto, sarà tenuto alla sua restituzione secondo le modalità espressamente indicate nella stessa comunicazione di impossibilità di attivazione del Servizio. La mancata restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla notifica di impossibilità di attivazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare comunque il Prodotto stesso. In questo caso, WINDTRE addebiterà un corrispettivo pari alla somma della rata iniziale, delle rate a scadere e della rata finale per l'acquisto del Prodotto.

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

6.4.8 Il Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che WINDTRE non garantisce il corretto funzionamento e l'assistenza per

Reg. Imp./C.F.: 02517580920
Partita IVA: 13378520152
RAEE ITO802000002813
Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.



Prodotti autonomamente acquistati dal Cliente e che utilizzando Prodotti diversi da quelli forniti da WINDTRE potrebbe non essere garantita la qualità di servizio attesa.

7. SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI

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

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

7.3 Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 201. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WINDTRE o incaricato da WINDTRE.

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

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

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

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

9. ATTIVAZIONI DEL SERVIZIO - MOROSITÀ PENDENTI

9.1 WINDTRE si riserva il diritto di non dar corso alle attivazioni richieste nei casi previsti all'art. 2.1 o di subordinare l'attivazione al pagamento delle somme rimaste insolute a qualsiasi titolo.

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

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

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

10.3 L'erogazione dei Servizi Internet è garantita solamente per la configurazione hardware, software e telefonica indicata all'atto della

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

17. TRAFFICO ANOMALO

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

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

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

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

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

18. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - DIFFIDA AD ADEMPIERE

18.1 WINDTRE potrà risolvere il presente Contratto, tramite l'invio di apposita comunicazione al Cliente, nei seguenti casi:

- mancato pagamento delle fatture (disposizioni di cui all'art. 11);
- uso improprio dei Servizi in violazione di leggi, regolamenti e Condizioni di Contratto (art. 4);
- sussistenza di una delle situazioni previste all'art. 2.1.

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

19. RESPONSABILITÀ DI WINDTRE

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

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

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico

Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l.
Sede legale: Largo Metropolitana, 5 - 20017 Rho (MI) Italia

alle Autorità competenti e/o fornire, su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che permettano l'identificazione del Cliente al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare, prevenire e reprimere attività illecite.

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

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

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

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

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

20. GARANZIE OFFERTE DA WINDTRE

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

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

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

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

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

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

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

20.8 WINDTRE garantisce il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella propria Carta Servizi reperibile sul sito www.windgroup.it.

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

21. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

21.1 WINDTRE garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/16 -GDPR- e del Codice Privacy n.196/03 come integrato dal integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 101. (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alla presente Proposta.

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

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

22. DISPOSIZIONI VARIE

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

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

Reg. Imp./C.F.: 02517580920

Partita IVA: 13378520152

RAEE ITO802000002813

Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.

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

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

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

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

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

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

23. PROCEDURA RECLAMI - RIMBORSI

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

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

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

23.4 Qualora il Cliente riscontrerà dei valori qualitativi peggiorativi rispetto ai livelli di qualità del Servizio di cui al precedente art. 5.5, potrà inviare un reclamo scritto a WINDTRE. A tal fine il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software - quando questo sarà reso disponibile e certificato in via definitiva dall'AGCOM - con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet, contenente inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. Il reclamo dovrà essere inviato entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misurazione e dovrà essere corredato dalla stampa di tale risultato. Nel caso in cui non riscontrerà il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di WINDTRE, il Cliente, entro i successivi 30 giorni, potrà recedere dal Contratto per la parte relativa al Servizio Internet, con le modalità ed i termini di cui al precedente art. 14, senza costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

24. PROCEDURA CONCILIAZIONE

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

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

24.3 In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione accessibile attraverso il sito www.windtre.it/footer/as-sociazione-consumatori rivolgendosi all'organismo ADR WINDTRE Associazione Consumatori iscritto all'elenco di cui alla Delibera 661/15/CONS, nonché di esprimere un tentativo di conciliazione dinanzi agli altri organismi ADR richiamati dalla Delibera 203/18/CONS e dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

25. FORO COMPETENTE

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

INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO

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

ALLEGATO TECNICO INTERNET

ALLEGATO TECNICO

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

- **FTTH (Fiber to the Home)**, dove la fibra ottica arriva direttamente all'abitazione del cliente.
- **FTTN (Fiber to the Node)** che è un collegamento misto Fibra Rame, dove la fibra arriva fino al Nodo fuori dall'abitazione del cliente. In particolare WINDTRE attiva in FTTC (Fiber to the Cabinet), dove la fibra ottica arriva fino all'armadio in strada (cabinet) vicino all'abitazione del cliente. Il collegamento finale verso l'abitazione del cliente è in rame.
- **ADSL**, in cui il collegamento è interamente in rame.

VELOCITÀ DI NAVIGAZIONE

Le velocità di navigazione dipendono dalla tipologia del servizio attivato.

- FTTH fino a 1000 Mb/s in download e 100 Mb/s in upload by Open Fiber
- FTTC fino a 200 Mb/s (ove non disponibile 100 Mb/s) in download e 20 Mb/s in upload
- ADSL fino a 20 Mb/s in download (ove non disponibile 7 Mb/s in download) e 1 Mb/s in upload (ove non disponibile 256 Kb/s).

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

CARATTERISTICHE TECNICHE DEL PRODOTTO

Il Servizio di accesso ad Internet fornito include l'assegnazione di un indirizzo IP pubblico dinamico.

In caso di offerta **con Modem** sono inclusi:

- Un pack contenente: 1 Modem wireless, con eventuale adattatore per la fibra ottica, con funzionalità di router ed Access Point Wireless integrate e 4 porte LAN fisiche Gigabit Ethernet; 1 filtro-splitter TEL-ADSL con plug RJ11, da inserire nella presa telefonica (ove previsto); 1 adattatore RJ11-tripolare, per adattare lo splitter ai vecchi impianti con prese telefoniche tripolari (ove previsto); manualistica di prodotto. In caso di attivazione in FTTH o FTTC, il telefono funziona attaccato direttamente al Modem.
- Registrazione Internet facilitata: il Modem è pre-configurato per la rete WINDTRE, è sufficiente collegarlo, accenderlo ed inserire i pochi dati richiesti dalla procedura (numero di telefono ed indirizzo e-mail).
- Assistenza telefonica dedicata.
- Servizio assistenza offerto gratuitamente dall'operatore per la riparazione e sostituzione in caso di eventuali guasti o malfunzionamenti del dispositivo, dall'attivazione fino ai successivi 48 mesi durante la vigenza contrattuale relativa ai Servizi.

In caso di offerta **senza modem**:

- Il modem scelto autonomamente dal Cliente non è preconfigurato per la rete WINDTRE, per cui sono riportati di seguito i parametri base cui il modem deve soddisfare per poter essere compatibile col servizio attivato.
ADSL (in caso di servizio ADSL, ADSL2 e ADSL2+): VPI: 8 / VCI: 35 / Protocol: PPPoE / PPPoE usr: benvenuto / PPPoE pwd: ospite / Encapsulation: LLC / MTU: 1492 / Keep Alive: on / NAT: enabled / IGMP: enabled
FTTC (in caso di servizio VDSL, VDSL2, VDSL2-VPlus): Vlan: 835 / Protocol: PPPoE / PPPoE usr: benvenuto / PPPoE pwd: ospite / Encapsulation: LLC / MTU: 1492 / Keep Alive: on / NAT: enabled IGMP: enabled
- Per l'installazione e la configurazione è sufficiente seguire le indicazioni riportate nel manuale del prodotto.
- Utilizzando un modem diverso da quelli forniti da WINDTRE potrebbe non essere garantita la qualità di servizio attesa. WINDTRE, inoltre, non garantisce il corretto funzionamento e l'assistenza per il modem autonomamente acquistato dal Cliente. La velocità internet, infine, potrebbe essere diversa da quella comunicata.
- Assistenza relativa al solo servizio Internet: inclusa.
- Assistenza modem: WINDTRE non è tenuta a fornire assistenza tecnica sull'installazione e la configurazione del modem e del Wi-Fi, anche per i dispositivi connessi. Inoltre non verranno inviati aggiornamenti da remoto sul firmware del modem. È a disposizione del Cliente la seguente assistenza tecnica a titolo oneroso:
 - 30€ per assistenza tecnica nell'installazione del modem;
 - 60€ per intervento del tecnico in loco.

Sicurezza:

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

PREREQUISITI E MODALITÀ DI FORNITURA

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

AVVERTENZE MODALITÀ DI PAGAMENTO

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