

La carta dei servizi: i principi

L'impegno di Wind per la soddisfazione del cliente

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 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. Ulteriori informazioni sono reperibili presso il sito istituzionale www.wind.it consultando la sezione dedicata denominata **Wind Way**, che consente l'accesso al sito istituzionale di 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 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.

La carta dei servizi: i 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 e n° 104/05/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 e per gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale mobile individuati dalla delibera 104/05/CSP, nonché informazioni relative alla velocità trasmissione dati.

2. 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 (Cfr 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; = 95% delle ricariche entro 3 minuti
- **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 = 47 secondi (da fine sessione);
 - 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 = tempo medio di risposta è pari a 50 secondi e il 70% di chiamate hanno 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; Wind intende rispettare come tempo medio di risposta alle chiamate entranti 8 secondi e come percentuale di chiamate entranti un tempo di risposta inferiore a 20 secondi = 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 = 2,97%;
 - 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= 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 è pari al 2,5%;
- **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 = >98%
 - 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 = >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 = 98,1% ;
- **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)= 95%.

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 Wind intende rispettare è:
 - servizi diretti, forniti con proprie strutture e con strutture di altri operatori **< 8,5% (valore annuale)**;
 - servizi indiretti in modalità CPS **<1,3% (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 2.2**;
- 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: Wind intende rispettare come tempo medio di risposta alle chiamate entranti 8 secondi e come percentuale di chiamate entranti un tempo di risposta inferiore a 20 secondi = 85%;
- Fatture contestate: 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 = 2,97%;
- Accuratezza delle fatture 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 è pari al 2,5%;
- Tempo di fornitura della carriera 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 2.1**;
- 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; Wind garantisce un valore mediamente inferiore all'1%.

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 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, 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 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 la interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno 24 ore in anticipo, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora 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 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. 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 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. 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.

La carta dei servizi: 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 Corportate 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.

- 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 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 della 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 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.