



**CODICE DI CONDOTTA E
CARTA DELLE GARANZIE DELLA CLIENTELA
DI VERY MOBILE**

Sommario

PARTE PRIMA

Art. 1 - Definizioni	2
Art. 2 - Che cosa è questa Carta.....	2
Art. 3 - I nostri Principi	3
Art. 4 - Assistenza.....	4
Art. 5 - Servizi chiari e sempre aggiornati	4
Art. 6 - Servizi in caso di emergenza	4

PARTE SECONDA | La qualità secondo VERY MOBILE.....

Art. 7 - Attivazione del Servizio.....	4
Art. 8 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base	4
Art. 9 - Addebiti e reclami.....	5
Art. 10 - Documentazione del traffico e Riservatezza dei dettagli di utilizzo.....	5
Art. 11 - Garanzie di qualità.....	5
Art. 12 - Informazioni ai Clienti.....	6
Art. 13 - Uso razionale ed educazione al consumo.....	6
Art. 14 - Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del cliente.....	6
Art. 15 - Trattamento del credito residuo per carte prepagate	7
Art. 16 - Frodi e furto di Identità.....	7

PARTE TERZA | La tutela.....

Art. 17 - In caso di controversie.....	7
Art. 18 - Trattamento dati personali	7
Art. 19 - Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni	8
Art. 20 - La proprietà intellettuale e industriale	8
Art. 21 - Procedure di reclamo	8
Art. 22 - Indennizzi.....	8
Art. 23 - I diritti di VERY MOBILE	9
Art. 24 - Commercio elettronico e pagamenti elettronici	9
Art. 25 - Agevolazioni per particolari categorie di Clienti.....	10
Art. 26 - Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione	10
Art. 27 - I nostri principi in pillole	10

ALLEGATO 1: Servizi accessori/Aggiuntivi	1110
---	-------------

PARTE PRIMA

Art. 1 - Definizioni

Agli effetti della presente Carta dei Servizi, ed in conformità alle Delibere n. 78/02/CONS, n. 179/03/CSP, n. 104/05/CSP, n. 79/09/CSP, n. 73/11/CONS, n. 154/12/CONS, n. 580/15/CONS, n. 252/16/CONS, n. 203/18/CONS, n. 347/18/CONS, n. 125/19/CONS, n. 10/21/CONS e 104/21/CONS nonché al Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi Premium ("CASP 4.0") approvato con Delibera n. 108/19/CONS e n. 366/19/CONS, come integrato dalle Delibere da ultimo citate, si definiscono:

- VERY MOBILE è un *brand* commerciale di Wind Tre S.p.A. e quanto previsto dalla presente Carta come riferito a VERY MOBILE implica un impegno di Wind Tre S.p.A.

Wind Tre S.p.A., con sede legale a Rho (Milano), in Largo Metropolitana 5, è autorizzata ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) all'erogazione dei servizi di comunicazioni mobili e personali ed adotta il presente documento denominato Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela nella erogazione dei servizi e prestazioni attuate da Wind Tre S.p.A. con brand VERY MOBILE (di seguito indicata con il nome VERY MOBILE). Questa Carta si applica a ogni tecnologia offerta dall'operatore, sino a modifica espressa.

- Servizi:
 1. Servizi Base: Servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard. I Servizi Base sono il Servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS), e il Servizio dati (navigazione internet).
 2. Servizi di Trasporto: Servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare Servizi dati a commutazione di circuito e Servizi dati a commutazione di pacchetto, tra i quali il Multimedia Messaging Service.
 3. Servizi Supplementari o Accessori: Servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto in quanto non possono essere offerti indipendentemente da essi. Un Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il Servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, Cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti od uscenti. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito web www.verymobile.it. Sono Servizi supplementari anche le chiamate o SMS verso numerazioni a sovrapprezzo, ovvero gli acquisti di beni digitali, quali ticketing per trasporti locali, parcheggi, o contenuti digitali reperiti su rete internet.
- Cliente: la persona fisica che materialmente utilizza i Servizi.
- Fornitori: le società o le persone fisiche diverse da VERY MOBILE che offrono Servizi, contenuti e applicazioni tra i quali rientrano anche i titolari di numerazioni per l'offerta di servizi da parte di fornitori di contenuti.
- Portabilità del numero mobile (MNP): Servizio che consente ad un Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile, continuando a mantenere lo stesso numero di telefono.

Art. 2 - Che cosa è questa Carta

Questa Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nelle Delibere richiamate nel predetto Art. 1- Definizioni, esprime la volontà di Wind Tre S.p.A. tramite l'offerta dei servizi con brand VERY MOBILE di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico, degli interessi sociali e della salvaguardia dell'ambiente. VERY MOBILE intende offrire un Servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo e tutelare i propri Clienti da disagi e disagi. Questa Carta è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti VERY MOBILE tramite le SIM VERY MOBILE ed è vincolante per VERY MOBILE.

A chi si applica

Questa Carta regola i rapporti di VERY MOBILE con i propri Clienti titolari di SIM VERY MOBILE, disciplinando gli obblighi di Wind Tre, quelli dei Fornitori dei Servizi che vi abbiano aderito e quelli dei fruitori degli stessi.

I Fornitori

VERY MOBILE si impegna a proporre ai Fornitori il rispetto delle disposizioni della presente Carta nei singoli accordi sottoscritti. VERY MOBILE chiede ai propri Fornitori che si impegnino a non consentire a terzi estranei di modificare autonomamente i contenuti dei Servizi offerti. In caso contrario, i Fornitori saranno ritenuti responsabili quando tale modifica determini un utilizzo pregiudizievole o illegale della rete di VERY MOBILE o dei Servizi che su questa transitano. I Fornitori sono informati sulle responsabilità civili e penali che si assumono a seguito di informazioni mendaci o atti illeciti compiuti avvalendosi, direttamente o indirettamente, dei Servizi.

I Clienti

VERY MOBILE invita i propri Clienti a partecipare alle attività di controllo e di vigilanza sul rispetto di quanto stabilito da questa Carta, segnalando fatti o situazioni che non ne rispettano i principi. A tal fine, VERY MOBILE si impegna a diffondere la conoscenza di questa Carta e a trattare gli argomenti in essa contenuti in modo chiaro, corretto e sintetico, perché sia un reale strumento di tutela dei Clienti. Una copia di questo documento è consultabile sul sito Internet (www.verymobile.it).

Art. 3 - I nostri Principi

Uguaglianza ed imparzialità

Nel fornire i propri Servizi di telecomunicazione VERY MOBILE si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. VERY MOBILE si impegna in modo particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione.

Tutela della dignità umana, dei minori e dell'ordine pubblico e degli interessi della collettività

VERY MOBILE rispetta la dignità umana, rifiutando ogni forma di discriminazione riferita all'origine, all'appartenenza etnica, sociale, religiosa, sessuale, alle condizioni personali o alle idee professate. VERY MOBILE tutela i minori, adottando misure specifiche per proteggerli da contenuti pregiudizievoli. A tal fine VERY MOBILE partecipa a numerose iniziative volte ad autoregolare l'offerta dei Servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori, i cui documenti di riferimento sono disponibili sul sito www.verymobile.it. VERY MOBILE si impegna ad eliminare, appena ed ove ne venga a conoscenza, contenuti e Servizi di carattere inequivocabilmente illecito, ferma restando in via di principio la sua impossibilità a conoscere autonomamente detti contenuti. VERY MOBILE, per assicurare la realizzazione dei presenti principi, tratta adeguatamente situazioni diverse con soluzioni diverse, facendo riferimento a criteri oggettivi.

Continuità

VERY MOBILE offre un Servizio di telecomunicazioni operativo tutto l'anno, 24 ore su 24. Nel caso di interruzione o di irregolare funzionamento, VERY MOBILE adotterà i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di tali disfunzioni in modo da arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ferma restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore, secondo quanto indicato all'art.8.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere inoltrate al centro di Assistenza Clienti dedicato 1929.

VERY MOBILE acquisisce periodicamente le valutazioni 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.

Efficacia ed efficienza

VERY MOBILE si impegna a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

In tale ambito, VERY MOBILE espleta una funzione attiva di controllo e verifica sulle piattaforme impiegate nella gestione di tutto il ciclo di vita dei propri Servizi. Tali controlli, costantemente aggiornati, impiegano la massima diligenza nell'applicazione di efficaci misure anti-hacking e di prevenzione di qualsiasi forma di malpractice, in linea con la naturale evoluzione tecnologica del mercato di riferimento.

Diritto di scelta

I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, senza alcuna restrizione nel diritto di recesso dal rapporto contrattuale, che non sia espressamente disciplinata e aderente ai principi regolamentari vigenti.

Trasparenza dei prezzi

Informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche, sono offerte da VERY MOBILE che VERY MOBILE, nel rispetto della Delibera 252/16/CONS, pubblica sul proprio sito la pagina di trasparenza tariffaria per assicurare la comparabilità delle offerte. Sul sito web www.confrontaofferte.agcom.it, inoltre, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rende disponibile un proprio motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso ad Internet degli operatori di comunicazione elettronica. I Clienti possono in ogni momento controllare il livello di spesa raggiunto direttamente dal proprio Terminale accedendo gratuitamente alla App Very.

Art. 4 - Assistenza

I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: attraverso chiamata voce al numero 1929, e tramite la App Very per smartphone. La chiamata al servizio di Customer Care 1929 è gratuita per tutti, Clienti e non. Secondo la vigente regolamentazione, anche l'accesso da altra rete è gratuito salvo le chiamate dall'estero. Nel caso il Cliente, chiamando il 1929, desideri parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata, questo è assicurato dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 21:30. Attraverso il numero 1929 attivo 24 su 24 per 365 l'anno è possibile presentare la segnalazione di furto o smarrimento.

Art. 5 - Servizi chiari e sempre aggiornati

Tutti i Servizi basati su informazioni, dati o fatti suscettibili di subire variazioni nel tempo, conterranno l'indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento oppure di quanto tempo è trascorso dall'ultimo aggiornamento. Il Cliente, attraverso la App Very, può consultare in ogni momento caratteristiche e dettagli della propria offerta.

Art. 6 – Servizi in caso di emergenza

SERVIZIO IT-ALERT

Ai sensi dell'Art. 28 del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, convertito con legge 14 giugno 2019, n. 55, VERY MOBILE garantirà ai propri Clienti la fruizione del "servizio IT-alert" inteso come sistema di allarme pubblico che trasmette, ai terminali presenti in una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle, dei Messaggi IT-alert riguardanti gli scenari di rischio, l'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio e le misure di autoprotezione. Il "messaggio IT-alert" è definito come messaggio inviato, attraverso un Servizio di Cell Broadcast Service, dalle componenti del Servizio nazionale della Protezione Civile.

FORNITURA DI INFORMAZIONI D'EMERGENZA NELLE AREE GEOGRAFICHE NAZIONALI

Visto l'interesse del Dipartimento della Protezione Civile (DPC) di ricorrere all'utilizzo del servizio di messaggistica in caso di emergenza e necessità nelle aree colpite da emergenze nazionali, e al fine di agevolare il lavoro del DPC con servizi di pubblica utilità fruibili nelle situazioni di emergenza, VERY MOBILE garantisce ai propri Clienti la fruizione del servizio di FORNITURA DI INFORMAZIONI D'EMERGENZA NELLE AREE GEOGRAFICHE NAZIONALI inteso come il servizio di invio, sul territorio nazionale, in presenza di situazioni di emergenza, di SMS verso gli utenti che si trovano nell'area di crisi. Il servizio è reso da VERY MOBILE a fronte di una comunicazione del DPC relativa a situazioni di emergenza. Il DPC, sotto la propria responsabilità, definisce il messaggio e i destinatari delle comunicazioni per i Clienti, diffuse attraverso brevi messaggi di testo (SMS).

SERVIZIO DI INVIO DI MESSAGGI AI CITTADINI ITALIANI ALL'ESTERO PER I CASI DI EMERGENZA

In considerazione dell'interesse generale di ricorrere all'utilizzo del servizio di messaggistica per meglio fronteggiare le diverse situazioni di crisi all'estero e al fine di agevolare il lavoro dell'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri con servizi di pubblica utilità fruibili nelle situazioni di emergenza, VERY MOBILE garantisce ai propri Clienti la fruizione del "SERVIZIO DI INVIO DI MESSAGGI AI CITTADINI ITALIANI ALL'ESTERO PER I CASI DI EMERGENZA" inteso come il servizio di invio delle comunicazioni (SMS) riguardanti le situazioni di emergenza, e le comunicazioni informative, nel caso di particolari eventi che possono vedere la partecipazione di un consistente numero di italiani all'estero. L'Unità di Crisi, sotto la propria responsabilità, definisce il messaggio e i destinatari delle comunicazioni per Clienti e Utenti che abbiano attivato schede telefoniche sul territorio nazionale, utilizzatori del servizio telefonico mobile all'estero, tramite il servizio di *roaming internazionale*, che si trovano in aree di crisi.

PARTE SECONDA | La qualità secondo VERY MOBILE

Art. 7 - Attivazione del Servizio

VERY MOBILE si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il Servizio voce mobile e i relativi Servizi Base di norma entro 24 ore e al massimo entro le 48 ore successive all'accettazione della proposta di contratto da parte di VERY MOBILE o alla consegna della SIM. L'attivazione del contratto avverrà inizialmente tramite modalità esclusivamente elettronica che prevede un processo di video identificazione del Cliente e l'invio di un OTP con le modalità indicate sul sito www.verymobile.it

Art. 8 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base

VERY MOBILE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove

possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 24 ore di anticipo mediante uno dei seguenti mezzi di comunicazione: annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul terminale mobile dei Clienti che risultano residenti nella zona interessata, sulla base dell'indirizzo comunicato, o comunicazioni telematiche. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

Art. 9 - Addebiti e reclami

I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati sul credito residuo, per telefono (contattando il Customer Care al numero 1929), per iscritto e App "Very", entro 45 giorni dall'evento contestato e visibile sul dettaglio traffico.

Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, VERY MOBILE comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di VERY MOBILE richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui VERY MOBILE non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da VERY MOBILE in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Art. 10 - Documentazione del traffico e Riservatezza dei dettagli di utilizzo

VERY MOBILE qualora il Cliente presenti formale richiesta, fornirà gratuitamente, (nel rispetto del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (di seguito anche "GDPR") e, laddove non incompatibile, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in vigore dal 1 gennaio 2004 e parzialmente abrogato e modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101) la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche nella sua versione di base. Tale documentazione conterrà: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato con le ultime 3 cifre oscurate, tipo della chiamata, località, durata, costo del collegamento e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento come anticipi e disattivazioni. Il Cliente potrà richiedere una documentazione diversa e più dettagliata rispetto a quella nella versione di base.

I dati di spesa e/o i dettagli di utilizzo sono disponibili a tutti i Clienti, direttamente dal proprio Terminale accedendo gratuitamente all'App Very. Il dettaglio del traffico effettuato dal Cliente riguarderà le seguenti tipologie di Servizi, nel rispetto dell'applicabile legislazione in materia di protezione dei dati personali: traffico voce e, con numero chiamato oscurato nelle ultime tre cifre; traffico dati differenziato: browsing, m-site, mmsdownloading, e-mail, ecc., privo dei dettagli circa gli indirizzi web visitati o gli indirizzi e-mail destinatari della posta inviata. Solo per gli importi contestati, o in caso di richiesta di accesso (ex art. 15 e ss del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679) saranno forniti al Cliente i dati in chiaro del traffico effettuato.

Art. 11 - Garanzie di qualità

Per posizionarsi sul mercato come operatore eccellente, VERY MOBILE intende offrire ai Clienti elevati standard di qualità che sono i medesimi adottati per Wind Tre S.p.A. ove applicabili ai servizi offerti con brand commerciale VERY MOBILE. Per "qualità" si intende il grado in cui l'insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa determinati parametri prefissati. VERY MOBILE adotta gli indicatori di qualità del servizio mobile di cui alla Delibera n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 151/12/CONS, n. 154/12/CONS, n. 656/14/CONS e n. 580/15/CONS di seguito esemplificativamente riportati:

- Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 Delibera n.154/12/CONS).
- Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 2 Delibera n.154/12/CONS).
- Reclami sugli addebiti (Allegato 3 Delibera n. 154/12/CONS).
- Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 Delibera n.154/12/CONS).
- Accessibilità al Servizio voce (Allegato 6 Delibera n. 154/12/CONS).
- Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 Delibera n.154/12/CONS).
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 Delibera n. 154/12/CONS).
- Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 Delibera n. 154/12/CONS).

Consulta i parametri di qualità annuali nella sezione obiettivi e resoconti ove applicabili ai servizi Very disponibili nella sezione dedicata sul sito WINDTRE.it

VERY MOBILE si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Wind Tre fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo e che sono applicabili anche al Brand VERY MOBILE, ove i servizi disciplinati siano contemplati nell'offerta VERY MOBILE. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nel sito internet sopra indicato.

VERY MOBILE, attraverso Windtre, comunica un resoconto sui risultati delle misure di qualità raggiunte secondo le modalità fissate dalle Delibere n.154/12/CONS e 125/19/CONS, in sintesi VERY MOBILE (tramite l'invio periodico attuato da Wind Tre S.p.A. ove applicabile ai servizi VERY MOBILE).

La rete utilizzata da VERY MOBILE è stata realizzata con l'obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l'accesso ai Servizi. Sul sito Internet è riportata apposita informativa riguardo ai casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete. Anche nei casi di qualità di connessione inferiore agli standard, il Cliente viene avvertito automaticamente dal sistema e messo nelle condizioni di scegliere opzioni alternative, e in particolare ha la facoltà di attivare o meno il collegamento.

VERY MOBILE promuove la fornitura dei servizi di accesso ad Internet da mobile nel pieno rispetto della regolamentazione UE n. 2015/2120 relativa ad un Internet aperta, garantendo che eventuali offerte caratterizzate da una priorità nell'accesso alle risorse di rete prevedano che le azioni di prioritizzazione siano attuate solo al fine di preservare l'integrità e la sicurezza della rete, nonché contrastare fenomeni di congestione della rete.

VERY MOBILE informa, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con capacità trasmissiva dei Servizi radiomobili, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi ad esempio per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti. In questi casi VERY MOBILE si impegna ad adottare le soluzioni disponibili per risolvere tempestivamente gli inconvenienti e ad avvisare in anticipo, nei casi in cui questi riguardino servizi di base ed aree estese della rete, i Clienti interessati.

Eventuali comportamenti anomali che si discostino palesemente dalla modalità di fruizione caratteristica della tipologia di clientela di riferimento o che risultino abusivi o caratterizzati da un utilizzo abnorme del Servizio da parte di singoli utenti e che possano compromettere la disponibilità del servizio agli altri utenti o l'integrità o la sicurezza della rete potranno comportare la temporanea riduzione delle prestazioni offerte al cliente interessato, ciò al fine di assicurare la fruizione del servizio al maggior numero di clienti interessati.

L'eventuale fornitura di servizi specializzati non pregiudica la disponibilità o la qualità generale dei servizi di accesso a Internet per gli utenti finali.

VERY MOBILE si riserva di applicare tutte le misure previste dalla regolamentazione UE n. 2015/2120 anche a tutela dell'utilizzo dei servizi di roaming a condizioni domestiche limitatamente a viaggi occasionali all'interno dell'Unione. Dettagli sui limiti relativi all'offerta a disposizione del cliente nell'[allegato 1](#) o consultando l'apposita sezione "Roaming e estero" nell'area supporto del sito www.verymobile.it. Tutte le misure introdotte al fine di prevenire l'utilizzo abusivo o anomalo dei servizi di roaming al dettaglio regolamentati saranno previste e adottate secondo i criteri e le modalità previste dalla regolamentazione vigente.

Art. 12 - Informazioni ai Clienti

I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

1. il presente documento e le sue modifiche tramite appositi avvisi, opuscoli ed il Web Self Care;
2. le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione in conformità a quanto previsto dall'art.70.4 del D.lgs 259/03;
3. le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
4. gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;
5. ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

Art. 13 - Uso razionale ed educazione al consumo

VERY MOBILE promuove un uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Per questo lancerà campagne d'informazione destinate ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei Servizi e a educare ad un loro corretto utilizzo.

Art. 14 – Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del cliente

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata di VERY MOBILE sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi di telecomunicazioni di VERY MOBILE, disponibili su www.verymobile.it. La cadenza di rinnovo delle offerte/opzioni, è su base mensile. L'attuale durata della carta prepagata consumer è di 12 (dodici) mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica) o dalla data di attivazione del contratto, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione Trascorso detto periodo, VERY MOBILE procederà con la disattivazione della SIM, previa comunicazione, con diritto alla restituzione del solo Credito Residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di VERY MOBILE, presente sulla medesima anagrafica, di nuova attivazione.

Art. 15 - Trattamento del credito residuo per carte prepagate

Per “Credito Residuo” si intende il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo. In tutti i casi di recesso o disattivazione della SIM prepagata, a richiesta del Cliente il Credito Residuo:

- potrà essere restituito secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da VERY MOBILE e disponibile sul sito www.verymobile.it;
- o in alternativa, in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente a seguito di richiesta di portabilità del numero, potrà essere trasferito al costo di 1,60 euro presso l'utenza attivata dall'altro operatore mobile.
- o in alternativa, a richiesta del Cliente, potrà essere trasferito su altra SIM ricaricabile di VERY MOBILE, secondo le modalità e le condizioni riportate sulla modulistica predisposta da VERY MOBILE e disponibile sul sito www.verymobile.it.

Art. 16 - Frodi e furto di Identità

VERY MOBILE si è dotata di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale. In ogni caso VERY MOBILE si impegna a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un Cliente compiuta tramite i Servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto alla Società. Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il Cliente sarà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti.

Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, l'utente dovesse comunque verificare di essere titolare di una SIM VERY MOBILE, consapevole di non averne mai richiesto l'attivazione, può chiamare il Servizio Clienti per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla.

PARTE TERZA | La tutela

Art. 17 - In caso di controversie

I Clienti che lamentino la violazione da parte di VERY MOBILE di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e delle Delibere 203/18/CONS, 339/18/CONS e 353/19/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione (ADR) presente sul sito www.verymobile.it in modo diretto o attraverso le associazioni di consumatori che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con VERY MOBILE, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza nel caso di procedimento presso il Corecom e gli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Art. 18 - Trattamento dati personali

VERY MOBILE tratterà i dati personali del Cliente nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi e, in particolare, in ottemperanza al Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (GDPR), al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come novellato dal Decreto Legislativo n. 101/18.

Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente.

Il Cliente, in ogni momento, ha:

- il diritto di essere previamente informato da parte di VERY MOBILE, 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, nonché
- il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e 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. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere

inoltrate a Wind Tre S.p.A. - Rif. Privacy CC, Very Mobile - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo a ServizioClienti1929@pec.verymobile.it.

Per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento Europeo è possibile indirizzare le richieste a Wind Tre S.p.A. -Rif. Privacy CC, Very Mobile - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65, 20152 Milano (MI) o scrivendo a ServizioClienti1929@pec.verymobile.it.

Wind Tre S.p.A. ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati personali, contattabile all'indirizzo di posta elettronica dataprotectionofficer@windtre.it, che tratterà i dati personali del Cliente per le finalità di cui al Regolamento.

La politica di VERY MOBILE riguardo alla tutela della privacy è periodicamente aggiornata e disponibile su www.verymobile.it.

Art. 19 - Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni

Il Cliente ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Dettagli sul funzionamento e sulla modalità di funzionamento del registro delle opposizioni sul sito <http://www.registrodelleopposizioni.it/>. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi. VERY MOBILE rispetta le prescrizioni stabilite dalla legge 11 gennaio 2018 n. 5, e sue successive modifiche, recante "Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato".

Il Cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'Art. 22, nel caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici.

Art. 20 - La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di VERY MOBILE riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

Art. 21 - Procedure di reclamo

21.1 - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché delle Condizioni Generali di Contratto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 1929), per iscritto, tramite App Very, VERY MOBILE fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e, comunque, si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, come indicato nell'Art. 9 – Addebiti e reclami – di questa Carta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da VERY MOBILE in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

21.2 - 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 nelle modalità indicate al precedente articolo 17.

21.3 - La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza al Corecom e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Art. 22 - Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di VERY MOBILE dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente, con riguardo ai servizi mobili e indipendentemente dal numero di Carte SIM a lui intestate, ha diritto ad un accredito di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta venga tempestivamente inoltrata nel rispetto delle indicazioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

Tab. 1. - Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da VERY MOBILE

PARAMETRO	INDENNIZZO
Irregolare funzionamento dei servizi base	È forfettario di 10,00 €
Gestione risposta dei reclami	1,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00 € per anno

Perdita della numerazione	30,00 € per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di 300,00 €
Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici	30,00 € per ciascun anno di disservizio fino ad un massimo di 300,00 €

VERY MOBILE liquiderà l'indennizzo dovuto tramite un'erogazione equivalente di traffico telefonico sulla carta prepagata; per indennizzi superiori a 100 euro, e fatta salva l'erogazione secondo la modalità appena descritta sino a tale importo, il Cliente ha facoltà di richiedere l'eccedenza mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate dallo stesso indicate. In caso di ritardo imputabile a VERY MOBILE nell'attivazione del servizio Base, ovvero in caso di indebita sospensione del Servizio, saranno riconosciuti automaticamente in credito telefonico, al Cliente segnalante, gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS, nella misura di 7,5 euro al giorno. Nelle medesime fattispecie, per ogni giorno di ritardo, VERY MOBILE corrisponderà 2,5 euro, fino a un massimo di euro 300, per ciascun servizio accessorio e 1 euro, fino ad un massimo di 100, per ciascun servizio gratuito.

In caso di ritardi del servizio di portabilità del numero il Cliente avrà diritto, a seguito degli accertamenti del Servizio di assistenza Clienti, ad un indennizzo nei casi e nella misura prevista dalla normativa vigente (Delibera AGCom n. 147/11/CIR).

Nei casi di ritardo nel per causa imputabile a VERY MOBILE, nonché di sospensione del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico, come sopra indicato, segnalando il disservizio occorso al servizio assistenza 1929, tramite App Very.

In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie 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 VERY MOBILE.

Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Art. 23 - I diritti di VERY MOBILE

VERY MOBILE si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società e/o per gli altri clienti. Di queste decisioni VERY MOBILE fornirà comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei Servizi di VERY MOBILE sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi di VERY MOBILE non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

Art. 24 - Commercio elettronico e pagamenti elettronici

L'Italia ha recepito con la Legge Comunitaria del 2001 (legge n. 39 del 1 marzo 2002) la Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei Servizi della società dell'informazione, che comprende anche il commercio elettronico. VERY MOBILE, opera nel rispetto dei principi di cui al D.Lgs. 70/2003 di attuazione della predetta Direttiva 2000/31/CE e nel rispetto del D.Lgs. 206/05.

I minori e il commercio elettronico

Con riguardo ai servizi mobili, VERY MOBILE si impegna a non incoraggiare l'accesso dei minori a siti inappropriati, ad assicurarsi che i siti destinati ai minori non causino loro disagi di tipo morale fisico o psichico e a promuovere l'ottenimento da parte dei minori del preventivo consenso dei genitori all'acquisto di beni on-line. VERY MOBILE non incoraggerà in alcun modo i minori a stipulare contratti a lunga scadenza e ad acquistare prodotti o Servizi facendo leva sulla loro inesperienza, credulità o fiducia. VERY MOBILE renderà inoltre loro disponibili le linee guida per un acquisto sicuro.

Informazioni precontrattuali

VERY MOBILE fornisce e mette a disposizione del Cliente, prima della conclusione del Contratto, tutte le informazioni necessarie ed utili a formare un ragionato convincimento circa la sua stipula.

Informazioni sui beni e servizi

VERY MOBILE si impegna a fornire tutte le informazioni rilevanti circa i Servizi in vendita sotto un profilo quantitativo e qualitativo, a comunicare ogni restrizione in ambito geografico nella vendita, il prezzo di vendita e le caratteristiche.

Termini e condizioni contrattuali

I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso, comprensibili e privi di ambiguità.

Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali.

VERY MOBILE si impegna a fornire ai propri Clienti indicazioni supplementari di tipo legale e riguardanti:

- le tipologie di pagamento disponibili;
- le eventuali spese aggiuntive o sconti;
- la disponibilità del Servizio, dell'eventuale bene e i tempi di consegna;
- la modalità di restituzione includendo gli eventuali costi;
- la possibilità che alcuni ordini potrebbero essere annullati in caso di sospetto di acquisti fraudolenti;
- l'adesione ad uno schema di arbitrato per la risoluzione delle eventuali controversie.

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

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

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

Art. 25 Agevolazioni per particolari categorie di Clienti

VERY MOBILE si impegna in modo particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. Per assicurare parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, VERY MOBILE rende disponibili offerte caratterizzate da condizioni economiche agevolate a favore di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

Art. 26 Strumenti di tutela e Codici di autoregolamentazione:

VERY MOBILE, per offrire una maggiore tutela al Cliente, ha adottato, insieme agli altri operatori di rete mobile, i seguenti Codici di autoregolamentazione:

- CASP 4.0, come integrato dalle Delibere 10/21/CONS e 104/21/CONS
- CODICE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER LA GESTIONE DELLE NUMERAZIONI UTILIZZATE PER LE RACCOLTE FONDI TELEFONICHE PER FINI BENEFICI DI UTILITA' SOCIALE-
- CODICE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER LA GESTIONE DELLE NUMERAZIONI UTILIZZATE PER LE RACCOLTE FONDI TELEFONICHE IN FAVORE DEI PARTITI POLITICI

Relativamente ai Servizi Accessori/Aggiuntivi, consulta l'[Allegato 1](#).

Art. 27 I nostri principi in pillole

Uguaglianza ed imparzialità	VERY MOBILE si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
Continuità	VERY MOBILE offre un Servizio di telecomunicazioni operativo tutto l'anno, 24 ore su 24
Partecipazione	Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio
Efficacia ed efficienza	VERY MOBILE si impegna a migliorare in modo costante l'efficienza e l'efficacia dei Servizi, aggiornando continuamente le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali
Diritto di Scelta	I Clienti sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, senza alcuna restrizione nel diritto di recesso dal rapporto contrattuale, che non sia espressamente disciplinata e aderente ai principi regolamentari vigenti
Trasparenza dei Prezzi	Informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche, sono offerte da VERY MOBILE.

ALLEGATO 1: [Servizi accessori/Aggiuntivi](#)