



## MODULO DI DISDETTA (RECESSO) DAL CONTRATTO WIND INFOSTRADA CON NOTE DI ESPLICATIVE

Istruzioni per la compilazione:

1. Stampa e conserva con cura questo documento PDF. Ti servirà dopo circa due mesi dalla disdetta.
2. Compila il reclamo (pag. 2 di questo file pdf) dove sono indicati gli spazi “ \_\_\_\_\_ ” seguendo le istruzioni delle note qui sotto.
3. Allega copia dell'ultima fattura
4. Allega copia documento di identità
5. Invia tutto per raccomandata all'indirizzo indicato nel modulo di reclamo
6. Una volta ricevuta la cartolina – ricevuta di ritorno, invia una scansione di tutto (disdetta e cartolina) a [aiuto@bastabollette.it](mailto:aiuto@bastabollette.it) in modo che potremo intervenire in tuo aiuto, all'occorrenza. Annota il numero di ticket che ti verrà assegnato.
7. Quando riceverai la fattura in cui Wind Infostrada ti addebiterà i famigerati costi di disattivazione, invia un reclamo scritto in cui contesti tali costi, con la stessa motivazione indicata nel modulo disdetta, via PEC ([windtelecomunicazionispa@mailcert.it](mailto:windtelecomunicazionispa@mailcert.it)) oppure via raccomandata, fax o email, agli indirizzi indicati nella sezione "area cliente" del sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it). Conserva copia e eventuali ricevute di tale comunicazione.
8. Se Wind Infostrada insiste nella sua richiesta di pagamento, contattaci riaprendo la comunicazione email proveniente da [bastabollette.it](http://bastabollette.it) in cui ti è stato comunicato il numero di ticket e replicando a quel messaggio. Oppure manda una nuova mail a [aiuto@bastabollette.it](mailto:aiuto@bastabollette.it) indicando il numero di ticket che ti è stato assegnato a suo tempo.

Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Oggetto: recesso dal contratto di utenza telefonica

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_, titolare dell'utenza telefonica Wind n.

\_\_\_\_\_, codice cliente<sup>1</sup> n. \_\_\_\_\_, comunico che intendo recedere

con effetto immediato dal rapporto contrattuale intercorso con Voi sin dal<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

Allego copia bolletta<sup>3</sup> associata al suddetto contratto e copia del documento di identità.

Chiedo che venga altresì disattivato ogni servizio connesso all'utenza telefonica indicata, compreso il servizio ADSL, se attivato.

Chiedo inoltre che vogliate ottemperare a quanto sopra nel pieno rispetto di quanto disposto dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40. quindi senza addebito di alcuna penale. Comunico altresì di essere pronto alla restituzione degli apparati in comodato<sup>4</sup> e che aspetto da parte vostra indicazioni sulle modalità di restituzione.

Distinti saluti

[FIRMA]

## NOTE ESPLICATIVE DEL RECLAMO DELLA PAGINA PRECEDENTE:

1. Se non ricordi il codice cliente non inserirlo, ma ricordati di allegare la bolletta.
2. E' utile allegare copia di una bolletta perché in questo modo si riduce la probabilità di possibili errori di identificazione del rapporto (ad es. se si trascrive erroneamente il numero di contratto o in caso di omonimia).
3. Se conoscete la data di inizio del rapporto con certezza, bene. Altrimenti indicate pure il periodo approssimativo (ad es. "sin dal 2004").
4. Apparecchi "in comodato": se il contratto prevede la fornitura di apparecchi in comodato (come ad esempio il modem, router, chiavetta o Set top box) è necessario tenere in considerazione l'art. 6.3 delle condizioni generali di contratto Infostrada Wind che recitano:

6.3 Il servizio di comodato o locazione degli apparati ha la durata di 24 mesi dalla data di attivazione, rinnovati tacitamente per ulteriori periodi di 12 mesi. In caso di disattivazione anticipata del servizio di comodato o locazione il Cliente si impegna sin d'ora ad acquistare l'apparato (e gli eventuali relativi accessori) alle seguenti condizioni:

- Per apparati connessi all'accesso ed alla fruizione dei Servizi ADSL o VoIP (modem, router, cordless, modem Voce Wi-Fi), se la disattivazione avviene entro 24 mesi dall'attivazione verrà applicato un corrispettivo pari a 40 euro; dopo i 24 mesi sarà applicato un corrispettivo pari a 1 euro.
- Per apparati connessi all'accesso ed alla fruizione del servizio SuperInternet (chiavetta USB), se la disattivazione avviene prima di 24 mesi dall'attivazione, verrà applicato un corrispettivo pari a 60 euro; dopo i 24 mesi sarà applicato un corrispettivo pari a 1 euro.
- Per apparati connessi all'accesso ed alla fruizione del Servizio Infostrada TV ed ai suoi Contenuti (Set Top Box), in qualsiasi momento avvenga la cessazione, il Cliente è tenuto alla restituzione dell'apparato, inviandolo a proprie spese all'indirizzo di seguito indicato: WIND Telecomunicazioni S.p.A., presso CEVA Logistics, Restituzione Apparato Infostrada, Via dell'Informatica, 11, 00040 Santa Palomba - Pomezia (RM). La mancata restituzione di tale apparato entro 30 giorni dalla richiesta di cessazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare l'apparato in argomento. In questo caso, Infostrada addebiterà l'importo di 150 euro a titolo di corrispettivo per la cessione del bene. Il Cliente è informato sin d'ora che il Set Top Box è compatibile esclusivamente con il Servizio Infostrada TV.

Dopo il pagamento del corrispettivo per l'acquisto del bene, differenziato come indicato nei punti precedenti, l'apparato diventa di proprietà del Cliente, che non dovrà quindi provvedere in alcun caso alla restituzione.

Infostrada, in estrema sintesi, cercherà di farci pagare l'apparecchio, seppur fornito "in comodato". Ma inserendo la formula di cui in disdetta, ci opporremo anche a tale richiesta.

Questa formula appare necessaria perché ci è capitato in passato di ricevere molte lamentele di clienti che si vedevano addebitare i costi del modem pur senza essersi mai impegnati ad acquistarli.

Ed ecco il [modulo originale che Wind Infostrada](#) vorrebbe tu firmassi al posto del nostro.

Guarda tu stesso la quantità di onerose clausole che sono riportate nella seconda metà inferiore del modulo, per farti accettare, ad esempio, i costi di disattivazione e "l'acquisto forzoso" dell'eventuale apparato...

Hai trovato utile questo modulo? Aiutaci a farlo conoscere ad altri utenti come te scrivendo una riga di recensione sulla nostra pagina Facebook: <https://www.facebook.com/Bastabollette/reviews>

