

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

SERVIZI DI TELEFONIA E ADSL

PER CHI SCEGLIE DI AVERE INFOSTRADA  
COME UNICO OPERATORE TELEFONICO









Ai sensi e nel rispetto dell'art. 13 D.Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003 Codice in materia di Protezione dei Dati Personali, ed in relazione ai dati personali di cui WIND Telecomunicazioni S.p.A. entrerà in possesso in qualità di titolare del trattamento, la informiamo di quanto segue:

#### **Trattamento dei dati personali**

Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. Il Titolare del trattamento è WIND Telecomunicazioni S.p.A. con sede legale in Roma via C.G. Viola, 48.

#### **Finalità del trattamento**

I dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività della nostra Società:

a) per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione del Servizio (quali la fatturazione, la gestione dei reclami, ecc.). Per le medesime finalità i dati personali potranno essere trasferiti fuori dal territorio nazionale.

I dati potranno essere trattati con la collaborazione di soggetti terzi espressamente nominati da WIND responsabili o incaricati del trattamento, nonché comunicati ai terzi che concorrono alla fornitura del Servizio;

b) esclusivamente con riferimento ai servizi forniti in base ad un Contratto di abbonamento, per finalità connesse alla acquisizione di dati pubblici economici o per l'esperimento di informative atte ad accertare la veridicità dei dati forniti, anche in corso di rapporto. A tal fine i dati anagrafici potranno essere comunicati a società terze specializzate nella gestione di informazioni commerciali o ad operatori professionali attivi nel settore della vendita al pubblico di informazioni economiche e commerciali, che hanno accesso diretto alle banche dati camerali (quali Centri di elaborazione dati, Banche, Distributori Ufficiali di Informazioni); per la cessione del credito a soggetti terzi autorizzati per la tutela ed eventuale recupero dello stesso. Le informazioni raccolte saranno utilizzate ai fini della verifica sulla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti e conservate da WIND Telecomunicazioni S.p.A. esclusivamente per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto.

Inoltre, sempre per i suddetti fini di verifica preliminare di eventuali Sue richieste future di attivazione di nuovi od ulteriori contratti, WIND Telecomunicazioni S.p.A. potrà trattare i Suoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a Lei forniti consultando i propri archivi che saranno conservati esclusivamente a tale fine;

c) per finalità funzionali ad attività commerciale/promozionale quali: previo consenso 1) ricerche di mercato e analisi statistiche; 2) rilevazione del livello di soddisfazione; 3) comunicazioni commerciali, vendita, invio di materiale pubblicitario.

Le attività promozionali potranno riguardare prodotti e servizi della nostra Società o anche di nostri partners commerciali, anche mediante canali di comunicazione elettronica senza intervento di operatori (es. SMS, MMS, E-MAIL...). A tal fine i dati potranno essere comunicati a società esterne della cui collaborazione WIND potrà avvalersi e che li tratteranno in qualità di Responsabili del trattamento, espressamente nominati.

Sempre per finalità funzionali ad attività commerciale/promozionale, ma avvalendosi dello specifico esonero al consenso, previsto dallo specifico Provvedimento dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati Personali, nel rispetto delle garanzie e delle misure necessarie, per attività di profilazione su dati aggregati basata quindi su dati socio-demografici, dati di traffico telefonico, telematico e dell'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica, multimediali e a contenuto fruiti.

d) per finalità collegate all'invio di SMS istituzionali ad esempio: casi di emergenza, calamità naturali e per l'adempimento di provvedimenti contingibili ed urgenti richiesti dalla Pubblica Autorità, nell'ambito delle convenzioni stipulate con i gestori di telefonia mobile;

e) per effettuare il monitoraggio del credito per fini di frode e per gli obblighi di legge, inclusi quelli contabili, fiscali e di archiviazione storica dei dati, nonché in adempimento di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria diretti alla prevenzione e repressione dei reati.

#### **Modalità e logica del trattamento**

Tutti i dati sono raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza per le finalità sopra indicate e sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, o comunque automatizzati, e di apposite banche dati, in termini non incompatibili con tali scopi e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il trattamento dei dati da Lei forniti, o altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, potrà essere effettuato anche da soggetti a cui sia riconosciuta la facoltà di accedere ai Suoi dati personali da norma di legge o di normativa secondaria o comunitaria.

Con riferimento ai precedenti punti a), d), ed e) il conferimento dei dati ed il relativo trattamento sono necessari per l'instaurazione del rapporto contrattuale e per la sua prosecuzione e corretta gestione, pertanto l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrà causare la mancata accettazione della Proposta ovvero, in corso di rapporto, l'impossibilità di proseguire l'erogazione del Servizio.

Con riferimento al precedente punto b), l'eventuale rifiuto di fornire i dati o di consentirne l'utilizzo descritto potrà determinare l'applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 2.2 (Accettazione da parte di WIND e conclusione del Contratto) e 16 (Limitazione e Sospensione dei Servizi - Garanzie) delle Condizioni di Contratto. Sarà invece sempre possibile escludere il trattamento di cui al precedente punto c).

#### **MODULO PER LA PUBBLICAZIONE IN ELENCO**

WIND Telecomunicazioni S.p.A. informa che:

• i dati indicati con questo modulo, oppure nel corso dei suoi contatti tramite i recapiti sopra indicati, sono forniti da Lei facoltativamente e liberamente, senza alcuna conseguenza negativa a Suo carico. I nuovi abbonati alla telefonia fissa e mobile che non rispondono alle domande del modulo o non lo riconsegnano non verranno comunque inseriti negli elenchi. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i Servizi da Lei richiesti, o per i quali ha manifestato il consenso;

• i dati da Lei forniti verranno inseriti negli elenchi rispettando le sue scelte, salvi possibili aggiustamenti di eventuali errori formali e miglioramenti redazionali già tenuti presenti per gli elenchi in distribuzione;

• accanto al cosiddetto elenco telefonico generale, nel quale Lei ha il diritto di figurare, saranno pubblicati altri tipi di elenchi (via Internet, riprodotti su supporti elettronici, su carta), eventualmente distinti per categorie o per zone geografiche o per tipo di telefonia fissa e/o mobile;

• WIND Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a conferire alcuni dati che La riguardano in un archivio elettronico unico - DBU - dove sono presenti anche i dati di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile, che li possono consultare al solo fine di prestare i Servizi da Lei richiesti, realizzare gli elenchi telefonici, prestare Servizi di informazione ed eventualmente inviare pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc., se Lei lo ha richiesto.

• gli abbonati alla telefonia fissa o mobile che a partire dal 1° novembre 2011 cambieranno operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. number portability) e non risponderanno alle domande del questionario o non lo riconsegneranno, manterranno le scelte fatte con il precedente operatore relativamente alla presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i Servizi da Lei richiesti, o per i quali ha manifestato il consenso;

• nell'ambito della ns. Società, i dati vengono a conoscenza delle categorie di responsabili e incaricati del trattamento, che mantengono i rapporti con la clientela per le gestioni contrattuali per le funzionalità del Servizio.

In relazione al trattamento, il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03, di seguito riportato, in particolare, potrà richiedere ed ottenere la conferma dell'esistenza presso WIND dei dati personali che lo riguardano e che tali dati vengano messi a sua disposizione in forma intelligibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione alla legge, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi. Il Cliente potrà inoltre opporsi, per motivi legittimi, in tutto o in parte, al trattamento stesso. Tali diritti restano impregiudicati anche rispetto all'attività di profilazione su dati aggregati. Per l'esercizio di tali diritti l'interessato dovrà rivolgere la richiesta all'Ufficio Privacy WIND - Via Cesare Giulio Viola 48, 00148 Roma.

Novembre 2016

### **ART. 7 D.LGS. 196/03**

Diritti dell'interessato:

In relazione al trattamento dei dati personali l'interessato ha diritto di ottenere, a cura del Titolare o del Responsabile, senza ritardo:

1) la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di novanta giorni;

2) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

3) l'aggiornamento, la rettificazione, ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;

4) l'attestazione che le operazioni di cui ai numeri 2) e 3) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti

un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato; - l'interessato ha, altresì il, diritto:

5) di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

6) di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano, previsto a fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal Titolare, non oltre il momento in cui i dati sono comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto.

Per ciascuna richiesta può essere chiesto all'interessato, ove non risulti confermata l'esistenza di dati che lo riguardano, un contributo spese, non superiore ai costi effettivamente sopportati.

I diritti riferiti ai dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitati da chiunque vi abbia interesse.

Per l'esercizio di tali diritti l'interessato dovrà rivolgere la richiesta all'Ufficio Privacy WIND - Via Cesare Giulio Viola 48, 00148 Roma.

### **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 impedirne il buon esito. Può comunque consultare il sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it) o contattare il Servizio Clienti WIND al n. 155 per conoscere in ogni momento lo stato di attivazione della sua richiesta. Nel caso in cui non fosse possibile soddisfare la richiesta di attivazione, WIND la informerà tempestivamente.

b) Il fornitore del Servizio da lei scelto è WIND Telecomunicazioni S.p.A. Eventuali reclami relativi all'erogazione del Servizio oggetto del presente Contratto potranno essere inviati a WIND Telecomunicazioni S.p.A., Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI.

c) Per ogni informazione relativa al Servizio e per l'eventuale assistenza è possibile contattare il Servizio Clienti WIND al numero 155 gratuito per tutte le chiamate provenienti da telefono fisso e da cellulare WIND.

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 Telecomunicazioni S.p.A. Servizio Disdette, Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI, dando preavviso di almeno 30 giorni.

## ALLEGATO TECNICO INTERNET

L'ADSL e la fibra ottica di WIND rispondono alle necessità di connessione Internet ad alta velocità per la clientela residenziale.

### CONTENUTI DEL PRODOTTO

Il Servizio di accesso ad Internet fornito include:

- Servizio di accesso veloce ad Internet tramite linea ADSL o in fibra ottica. Le velocità massime di download e di upload sono quelle indicate nella documentazione commerciale allegata al Contratto. Le velocità indicate sono quelle massime possibili. La velocità reale di navigazione dipende da numerosi fattori tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano la qualità del doppino telefonico e l'affollamento della rete internet, fatto salvo l'impegno di WIND per una efficiente distribuzione delle risorse disponibili.
- Assegnazione di un indirizzo IP dinamico pubblico.
- Modem Wi-Fi con interfaccia ADSL. Il Servizio Internet su accesso ADSL è disponibile nelle versioni inclusive di apparato in locazione. Il kit contiene: 1 modem ADSL con funzionalità di router (Access Point Wireless integrato e 4 porte fisiche LAN/Ethernet); 1 filtro splitter TEL-ADSL con plug RJ11, da inserire nella presa telefonica in caso di linea analogica standard; 1 adattatore RJ11- tripolare, per adattare lo splitter ai vecchi impianti con prese telefoniche tripolari; manualistica di prodotto.
- Modem Voce Wi-Fi. Il solo servizio di telefonia su IP su ADSL o fibra ottica prevede necessariamente un apparato con modulo voce VoIP integrato. Il kit contiene: 1 apparato con interfaccia ADSL o fibra ottica con funzionalità di router (Access Point Wireless integrato e 4 porte fisiche LAN/Ethernet); 1 filtro splitter TEL-ADSL con plug RJ11, da inserire nella presa telefonica in caso di linea analogica standard; 1 adattatore RJ11- tripolare, per adattare lo splitter ai vecchi impianti con prese telefoniche tripolari; manualistica di prodotto.
- Assistenza telefonica dedicata.

### Sicurezza:

Il Servizio di accesso ad Internet fornito con WIND, come tutti i Servizi di connettività Internet, impone la considerazione dei connessi problemi di sicurezza e di corretto uso della rete (in base alle norme in vigore e in considerazione della Netiquette). Per tale motivo WIND Telecomunicazioni S.p.A. consiglia di dotarsi sempre degli opportuni sistemi software e di adottare adeguate procedure in grado di porsi come barriera a protezione del proprio Computer. WIND Telecomunicazioni S.p.A. non sarà responsabile di eventuali danni e/o turbative che potessero derivare dalla mancata adozione delle opportune soluzioni.

### COPERTURA GEOGRAFICA

- WIND Telecomunicazioni S.p.A. – al ricevimento dell'ordine del Cliente – provvederà a verificare con l'operatore che fornisce il servizio l'effettiva attivabilità dello stesso. Qualora la risposta sia positiva, l'ordine si intende accettato.

### 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 Telecomunicazioni S.p.A. si riserva di verificare con l'operatore che fornisce il servizio l'effettiva attivabilità della linea e di darne sollecita informativa al Cliente. La richiesta di attivazione del Servizio di accesso ad Internet su Rete Infostrada si intende accettata salvo verifica della effettiva attivabilità della linea. WIND Telecomunicazioni 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 PSTN (fonia standard) collegata anche a centralini, intercomunicanti, suonerie, teleallarmi o altri impianti diversi da semplici apparecchi telefonici, dovrà fornire a WIND Telecomunicazioni 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.

## SCEGLIERE WIND COME UNICO OPERATORE TELEFONICO LINEE GIÀ ATTIVE E NUOVE LINEE TELEFONICHE

### COSA È

È il Servizio che permette di avere WIND come unico operatore di riferimento, sia per linee telefoniche già attive che per nuove linee telefoniche, tramite la fornitura di un Servizio telefonico completo, dai Servizi voce e Internet ai Servizi telefonici supplementari. Tutte le chiamate vengono effettuate direttamente da WIND, comprese quelle di emergenza, senza la necessità di anteporre alcun codice. Passando a WIND, in caso di attivazione sulla nostra rete, in una prima fase potrebbero essere effettuabili solo le chiamate locali, nazionali, internazionali e verso tutti i cellulari, nonché tutte le chiamate verso Servizi di emergenza (112, 113, 115, 118), Servizi di pubblica utilità (116, 117, 1515, 1518, 1530), Servizi Telecom Italia (esempio 187), Servizio Clienti -WIND (155, 159), Numeri verdi gratuiti (800, 803). Ugualmente, nella prima fase, potrebbero non essere disponibili tutti i servizi telefonici supplementari erogati dalla rete Infostrada, nonché alcune numerazioni per la navigazione in Internet dial-up. Apposite comunicazioni dettaglieranno progressivamente la disponibilità di tutte le numerazioni e i servizi aggiuntivi. In caso di attivazione fuori copertura, inoltre, in una prima fase, potrebbero non essere disponibili tutti i servizi telefonici supplementari, nonché alcune numerazioni speciali, per es. numerazioni su decadi non appartenenti a WIND (es. decade 4, 7, ...). Apposite comunicazioni dettaglieranno la disponibilità di tutte le numerazioni e i servizi aggiuntivi.

### REQUISITI PER L'ATTIVAZIONE

Non sarà possibile soddisfare la richiesta di attivazione del servizio su linee ISDN. In caso di linea già attiva è indispensabile anche aver ottenuto il consenso del Titolare del contratto con precedente operatore (es Telecom Italia o altro), nonché i codici forniti dall'operatore o reperibili in bolletta, indispensabili all'attivazione del Servizio con WIND.

### CONSEGUENZE SUL SERVIZIO TELEFONICO ATTIVO CON ALTRO OPERATORE (solo in caso di linea già attiva)

Fino all'effettivo e completo passaggio a WIND come Operatore Unico, nel caso in cui il servizio voce sia attivo con Telecom Italia, l'offerta potrà essere attivata in modalità automatica per la parte voce ed in interconnessione per la parte di accesso internet. In questo caso, l'attivazione dei due Servizi Voce ed Internet con WIND potrebbe non essere contemporanea; il Cliente potrà comunque iniziare ad utilizzare i Servizi Voce e Internet dall'effettiva attivazione di ogni singola parte dell'offerta.

Con il Servizio attivo in modalità automatica è possibile telefonare senza anteporre il codice 1055; sono comunque escluse le chiamate verso i Servizi speciali (decade 4) per le quali è necessario continuare ad anteporre il codice 1055. Inoltre con la modalità automatica le chiamate verso i numeri di emergenza, le chiamate in decade 1, in decade 7 (702, 709, ecc.) ed in decade 8 (800, 840, 892, ecc.) continueranno ad essere instradate su rete Telecom Italia che le fatturerà, secondo le condizioni economiche vigenti. Con l'attivazione del Servizio in modalità automatica non viene meno il rapporto con Telecom Italia (ad esempio non esenta dal pagare quanto dovuto a Telecom, per esempio il canone).

### CONSEGUENZE SUL SERVIZIO TELEFONICO DI ALTRI OPERATORI

Con l'attivazione del Servizio, non sarà più possibile effettuare chiamate con altri operatori in modalità manuale (Carrier Selection); ovvero anteponendo ad ogni chiamata il rispettivo codice di accesso, né sarà possibile richiedere l'attivazione della modalità automatica (Carrier Preselection) verso altro operatore.

In caso di attivazione sulla rete Infostrada o con Servizio di Telefonia su IP, non sarà inoltre possibile utilizzare servizi di accesso ad internet di altri operatori.

In caso di attivazione fuori copertura rete Infostrada su telefonia non IP, invece, è possibile richiedere l'attivazione di un servizio di accesso ad internet con altro operatore, previa verifica con l'operatore stesso. In questo caso, tutto quanto concerne l'offerta di accesso ad internet, dovrà essere gestito con l'operatore con cui è attivo il servizio stesso.

## 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".

Se sceglie il pagamento con bollettino postale sono previsti, in caso di Cliente con Codice Fiscale, 16,13 euro IVA inclusa di addebito, una tantum; in caso di Cliente con Partita IVA, il contributo una tantum è di 20,00 euro IVA esclusa per ogni sede indicata.