

1. Oggetto del Contratto

1.1 WIND Telecomunicazioni S.p.A. con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola 48, (di seguito "Wind"), offre Servizi di comunicazione al pubblico e fornirà al Cliente (di seguito il "Cliente") i Servizi di seguito descritti. Wind, nella commercializzazione dei propri Servizi di rete fissa, si avvale del marchio Infostrada. Nel proseguo del presente Contratto verrà indicata come Infostrada. La Carta dei Servizi, reperibile sul sito www.wind.it e nei punti vendita Wind, costituisce parte integrante del presente Contratto per la fornitura dei Servizi (di seguito il "Contratto"). L'oggetto del presente Contratto riguarda il Servizio di Infostrada come Operatore Unico, con cui Infostrada fornisce al Cliente servizi di telefonia vocale di rete fissa, servizi opzionali di accesso ad Internet in modalità ADSL e di accesso a contenuti televisivi, audiovisivi e multimediali di vario genere (di seguito anche "Contenuti") con Infostrada TV, nonché il Servizio di Telefonia su IP. Infostrada diventa l'unico riferimento per il Cliente che non avrà più contatti con il precedente operatore telefonico, nemmeno di tipo economico in quanto ad esso non dovrà più pagare nulla (per es. il canone Telecom per la linea). I Servizi saranno resi mediante le modalità di seguito descritte.

2. Conclusione del Contratto e modalità di erogazione dei Servizi

2.1 Il Cliente richiede a Infostrada i Servizi mediante invio a quest'ultima, via posta ordinaria, eventualmente anticipando via telefax, dell'allegato modello datato e sottoscritto, che verrà come Proposta contrattuale (di seguito la "Proposta"). Le presenti Condizioni Generali verranno altresì approvate via web dal Cliente al momento della richiesta di attivazione del Servizio ADSL e del Servizio Infostrada TV. Infostrada potrà valutare di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate:

- se il Cliente risulta essere stato inadempiente nei confronti di Wind;
- se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente presenta istanza o è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di Titolare d'impresa o Legale Rappresentante di società;
- se il Cliente non fornisce le garanzie indicate al successivo articolo 16.3;
- per motivi tecnici che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi;
- se il Cliente non documenta la propria identità o non rende disponibili gli altri dati necessari per l'attivazione e la fornitura del Servizio, o per le linee già attive, qualora il Cliente non risulti titolare del Contratto con l'operatore d'accesso per la linea oggetto della presente Proposta di Contratto fatto salvo l'eventuale successivo subentro.

2.2 In assenza di accettazione espressa, la Proposta, ai sensi dell'art. 1327 Codice Civile si intende accettata al momento dell'attivazione, in accesso diretto o indiretto alla rete Infostrada, sia in zone coperte dalla rete Infostrada che fuori copertura, di una delle due componenti del Servizio (fonia o ADSL). In caso di richiesta di attivazione del Servizio telefonico o via web, il Cliente confermerà la Proposta entro 15 giorni tramite l'invio della Proposta di Contratto debitamente sottoscritta. In mancanza di tale conferma, Infostrada si riserva di sospendere l'erogazione dei Servizi. In ogni caso fino al ricevimento della Proposta di Contratto potrà limitare l'utilizzo del Servizio. In caso di conclusione del Contratto tramite forme di comunicazione a distanza il Contratto sarà anche disciplinato dal Codice del Consumo in tema di diritto di recesso (Sezione IV del D.Lgs. 206/2005).

2.3 Il Cliente garantisce di avere la titolarità o, comunque, di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare della linea per usufruire del Servizio e per l'eventuale attivazione del Servizio Infostrada come Operatore Unico. Il Cliente garantisce altresì l'esattezza e veridicità di tutti i dati e le informazioni forniti a Infostrada e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti.

2.4 Il Cliente è informato che per poter attivare qualsiasi Servizio con Infostrada dovrà richiedere al suo attuale Operatore (Telecom Italia oppure altro operatore) i codici necessari per ottenere l'attivazione con altri Operatori (ad esempio denominati PIN o codice di migrazione).

3. Modalità di erogazione dei Servizi

3.1 Erogazione servizi sulla rete Infostrada

3.1.1 Se il Cliente si trova in zone coperte dalla rete Infostrada, il Servizio verrà attivato in modalità di accesso diretto alla stessa. Il Cliente è informato ed accetta che l'effettiva attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto è connessa a vincoli tecnici e alla disponibilità tecnologica delle risorse necessarie e che pertanto non è possibile garantire i tempi di attivazione di tale modalità di accesso. Per le linee già attive con Telecom Italia, qualora non fosse disponibile da subito l'attivazione diretta, il Servizio verrà attivato in modalità indiretta. In attesa dell'attivazione della Modalità Automatica sarà comunque possibile accedere al Servizio di fonia Infostrada mediante la digitazione del codice 1055. Infostrada fatturerà i corrispettivi delle singole componenti del Servizio a partire dalla rispettiva data di attivazione. Per il periodo in cui il Servizio rimarrà attivo in modalità indiretta il Cliente sarà tenuto a corrispondere, al fornitore del Servizio di accesso, i relativi canoni di abbonamento. Dal momento dell'attivazione del Servizio di accesso diretto il Cliente dovrà corrispondere unicamente ad Infostrada il costo di abbonamento. Tutte le caratteristiche, funzionalità e limitazioni dei Servizi forniti da Infostrada sono descritti nella documentazione allegata. Per le linee già attive con altri operatori diversi da Telecom Italia il servizio verrà attivato in modalità diretta; nel caso in cui l'attivazione non fosse disponibile da subito non si procederà all'attivazione della Modalità Automatica ed il Cliente continuerà nel frattempo ad essere attivo con l'altro operatore, al quale sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi di abbonamento. Solo dal momento dell'attivazione del Servizio di accesso diretto il Cliente dovrà corrispondere unicamente ad Infostrada il costo di abbonamento. Per le nuove linee, il Servizio Infostrada come Operatore Unico verrà attivato entro sessanta giorni dalla richiesta.

3.1.2 Non appena disponibile verrà attivato il Servizio in modalità di accesso diretto. Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio di accesso diretto potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali. Le indicazioni relative alle numerazioni non disponibili sono riportate negli allegati nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e sull'Area Clienti del sito www.infostrada.it. Il Cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione del servizio in modalità di accesso diretto su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, sulla quale poi sarà attivato il numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile. Di questi casi il Cliente sarà comunque informato.

3.1.3 Qualora, per ragioni tecniche, fosse esclusa la possibilità di procedere all'attivazione del Servizio in modalità di accesso diretto, se la linea era già attiva con Telecom Italia il Servizio rimarrà attivo in modalità indiretta; se l'attivazione prevedeva una nuova numerazione temporanea, il Cliente rimarrà attivo con detta numerazione. Di tale circostanza, e delle condizioni economiche applicate, verrà dettagliatamente informato il Cliente che potrà recedere con effetto immediato e senza l'applicazione di nessun costo. In tutti gli altri casi non si procederà a nessuna attivazione. La differente modalità di erogazione del Servizio, in accesso diretto o indiretto, comporta l'applicazione di diversi prezzi il cui dettaglio è riportato nella documentazione allegata.

3.1.4 Qualora non fosse possibile, per ragioni tecniche, attivare entrambe le componenti (fonia e ADSL) il Servizio rimarrà attivo per la componente disponibile al prezzo previsto per la singola componente attivata. Di tale circostanza, e delle condizioni economiche applicate, verrà dettagliatamente informato il Cliente che potrà recedere con effetto immediato e senza l'applicazione di nessun costo.

3.1.5 Ai fini dell'erogazione del Servizio ADSL il Cliente fornirà, al momento della compilazione della Proposta di abbonamento, i dati tecnici richiesti. Il Cliente prende atto che la registrazione via web del proprio account, necessaria per l'attivazione del Servizio ADSL, comporterà l'attivazione contemporanea di un account mediante il Servizio Libero e la contestuale integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali; mediante tale account sarà possibile accedere ai Servizi forniti dal portale Libero.

3.1.6 Il Cliente è informato ed accetta che dal momento dell'attivazione non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori. Non sarà altresì possibile utilizzare, sulla linea telefonica su cui viene attivato il Servizio di Infostrada come Operatore Unico, Servizi di accesso ad Internet di altri operatori.

3.2 Erogazione servizi fuori copertura rete Infostrada

3.2.1 Se il Cliente si trova in zone fuori copertura rete Infostrada il Servizio può essere erogato sia su numerazioni già attive che su nuove linee telefoniche. Il Servizio erogato da Infostrada in questa modalità consente di avere un unico conto telefonico per quanto riguarda la telefonia vocale ed anche per un eventuale Servizio ADSL attivato con Infostrada. Il Servizio è erogato secondo le condizioni economiche, con le eventuali limitazioni e i servizi aggiuntivi indicati nella documentazione allegata alle presenti Condizioni di Contratto, nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e sull'Area Clienti del sito www.infostrada.it. Ai fini dell'erogazione dell'eventuale Servizio ADSL vale quanto previsto dal precedente art. 3.1.5.

3.2.2 Il Servizio di Telefonia fuori copertura non consente di effettuare chiamate in Modalità Automatica o manuale con altri operatori.

3.2.3 Il Cliente prende atto che quanto dovuto per eventuali servizi (es. ADSL) attivi con altri operatori dovrà essere corrisposto direttamente all'operatore con cui il servizio è attivo. Il Cliente è informato altresì che, qualora fosse attivo sulla sua linea il Servizio ADSL di altro operatore, tale servizio ADSL potrebbe subire variazioni tecniche e commerciali che dipendono esclusivamente dall'altro operatore.

3.2.4 Servizio di Telefonia su IP

3.2.4.1 In caso di presenza della rete ADSL di Infostrada il Servizio verrà attivato con telefonia su IP.

3.2.4.2 Il Servizio di Telefonia su IP viene erogato su un Servizio ADSL di Infostrada. Non sarà pertanto possibile richiedere il Servizio di Infostrada come Operatore Unico con ADSL di altri operatori. Ai fini dell'erogazione del Servizio ADSL vale quanto previsto dal precedente art. 3.1.5.

3.2.4.3 Il Servizio di Telefonia su IP consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali nazionali (verso rete fissa e mobile) ed internazionali, grazie alla tecnica denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol), con le modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del Servizio di seguito evidenziate.

3.2.4.4 Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio VoIP funziona solo con gli apparati di Infostrada, forniti secondo quanto previsto dall'art. 6 e che l'attivazione e la fornitura del Servizio di Telefonia su IP presuppongono un'ideale connessione ADSL o con altre tecnologie di trasmissione dati a commutazione di pacchetto, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, Infostrada non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia su IP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

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

3.2.4.6 L'accesso e l'utilizzo del Servizio di Telefonia su IP avviene attraverso una procedura di autenticazione informatica, con un codice di identificazione del Cliente (username) e una parola chiave (password/PIN) la cui conoscenza da parte di terzi consente a questi ultimi l'utilizzo dei Servizi in nome del Cliente. Pertanto, il Cliente è tenuto a conservare la password/PIN con la massima riservatezza.

3.2.4.7 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Telefonia su IP non potrà essere fruito in caso di mancanza

di elettricità. Il Servizio di Telefonia su IP non consente di effettuare chiamate in Modalità Automatica o manuale con altri operatori.

3.2.4.8 Infostrada può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è 0) appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il servizio su numerazioni già attive. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare, alle tariffe e con le limitazioni indicate nella documentazione allegata alle presenti Condizioni di Contratto, chiamate dirette verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio (con un massimo di 2 totali), sotto la propria responsabilità il Cliente prende atto che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso la sede nella quale è attivato il Servizio ADSL di Infostrada. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di domiciliazione.

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

3.2.4.10 Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali. Le indicazioni relative alle numerazioni non disponibili sono riportate negli allegati nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e sull'Area Clienti del sito www.infostrada.it.

3.2.4.11 Infostrada non garantisce la funzionalità del Servizio di Telefonia su IP per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.

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

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

4. Obblighi del Cliente

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

4.2 Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne Infostrada da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri.

4.3 Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, quali, a titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate di lunga durata, chiamate contemporanee dirette verso destinatari appartenenti a specifici archivi di numerazione o verso lo stesso destinatario, generazione di un numero anomalo di chiamate brevi in arco di tempo limitato, utilizzo di servizi di teleselezione a qualsivoglia titolo e, in generale, laddove si rilevino, a giudizio insindacabile di Infostrada, chiamate non aventi caratteristiche di normali conversazioni. In tutti i casi di uso non consentito, Infostrada si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

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

4.5 Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze personali e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio e di eventuali Contenuti a terzi né utilizzarlo per scopi di natura commerciale o pubblicitaria, anche senza scopo di lucro o per ogni altro utilizzo che richieda la titolarità o la disponibilità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione e stampa dei Contenuti. È inoltre espressamente vietata la distribuzione, trasmissione e/o modifica, manipolazione in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo di tutti i Contenuti fruibili tramite il Servizio di Infostrada. Il Cliente sarà responsabile di eventuali utilizzi impropri dei Contenuti nonché per la violazione di eventuali diritti di proprietà industriale e dei diritti d'autore vantati da terzi sui medesimi Contenuti realizzati, anche indirettamente, tramite il Servizio.

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

4.7 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo (anche parziale) a qualunque titolo del Servizio a soggetti non espressamente autorizzati e comunque a terzi diversi da suoi dipendenti o collaboratori professionali o suoi familiari o conviventi.

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

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

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

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

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

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

4.14 Il Cliente assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne Infostrada da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Infostrada (tra questi a mero titolo esemplificativo: brevetto per invenzione industriale, segno distintivo, diritto d'autore). Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, salvo per quanto previsto al successivo articolo, assumendo ogni piena responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso onere di Infostrada da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di Infostrada per ogni informazione pubblicata nello spazio web a disposizione del Cliente.

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

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

5. Obblighi di Infostrada

5.1 Infostrada si impegna a fornire al Cliente il Servizio di Telefonia con eventuale ADSL, per tutta la durata del Contratto, salvo si verifichino: (i) l'estinzione anticipata del Contratto; (ii) sospensioni del Servizio ai sensi dell'art. 15; (iii) interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti per cause non imputabili a Infostrada.

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

5.3 Infostrada è responsabile dei soli Contenuti di cui è editore. Infostrada non assume alcuna responsabilità per l'inesattezza dei dati trasmessi, con particolare riferimento a quelli di natura finanziaria ed economica.

5.4 Infostrada, potrà eseguire operazioni di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione, di ottimizzazione dell'uso della rete e di stabilità della linea, all'unico

scopo di garantire un servizio uniforme, omogeneo ed una maggiore qualità del servizio ADSL.

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

6. ApparatI forniti da Infostrada

6.1 Per la fornitura dei Servizi, in tutti i casi in cui si renda necessario o su esplicita richiesta del Cliente, Infostrada consegnerà al Cliente apparati in comodato o locazione per tutta la durata del Contratto. Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione dei beni forniti. Il Cliente si impegna altresì a custodire e conservare i beni consegnati in comodato o locazione con diligenza e a servirsene solo per usufruire dei Servizi Infostrada. Per apparati si intendono tutti i dispositivi forniti da Infostrada e non di proprietà del Cliente.

6.2 Infostrada non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati consegnati, obbligandosi solo alla riparazione o sostituzione dell'apparecchio che presentasse difetti di fabbricazione. È ad esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto, rottura e furto di apparati dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito.

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 ApparatI 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.

6.4 In caso di variazioni o adeguamenti dei Servizi Infostrada, su esplicita richiesta del Cliente o in relazione ad esigenze tecniche promosse da Infostrada necessarie per l'erogazione dei Servizi, potrebbe rendersi necessario fornire al Cliente uno o più apparati nuovi e diversi rispetto a quelli concessi in comodato o locazione da Infostrada. In questi casi Infostrada provvederà alla sostituzione degli apparati non più adeguati con uno o più apparati idonei alle nuove funzionalità del Servizio. Infostrada potrà procedere alla sostituzione di tali apparati spendendo i nuovi tramite corriere postale oppure attraverso altre modalità che saranno comunicate al Cliente in prossimità dell'effettiva sostituzione. Salvo diverse comunicazioni fornite al Cliente durante la fase di sostituzione, il Cliente dovrà restituire ad Infostrada gli apparati non più adeguati. La restituzione potrà avvenire direttamente al corriere al momento della consegna dei nuovi apparati o inviandoli a proprie spese allo stesso indirizzo specificato all'art. 6.3. La mancata restituzione di uno o più apparati entro 30 giorni dalla data di consegna del nuovo sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare gli apparati in argomento. In questo caso, Infostrada addebiterà gli importi previsti all'art. 6.3.

6.5 Il Cliente è informato che in caso di Telefonia su IP, la richiesta di cessazione dell'apparato Modem Voce Wi-Fi, implica anche la cessazione del Contratto. In questo caso l'importo previsto all'art. 6.3 è da intendersi aggiuntivo a quello previsto all'art. 15.3.

7. Servizio Clienti - Segnalazione guasti

7.1 Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti. Le eventuali segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente al Servizio Clienti 155, attivo 24 ore al giorno, o mediante comunicazione scritta al Servizio Clienti. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Infostrada informa che in caso di problemi relativi alla linea ADSL il Cliente dovrà contattare i numeri di assistenza tecnica dedicati, alcuni dei quali potrebbero essere a pagamento. Il dettaglio dei numeri di assistenza dedicati sarà comunicato al Cliente e sarà comunque reperibile sul sito www.libero.it.

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

7.3 Nel caso di attivazione dei Servizi con Infostrada come Operatore Unico, Infostrada si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopraindicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.2. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Infostrada o incaricato da Infostrada.

7.4 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato al punto 14.5. Infostrada darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguitabilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Infostrada o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.

8. Infostrada come Operatore Unico. Dati nell'elenco telefonico

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

8.2 L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza, anche predisposto da terzi soggetti, verrà messo a disposizione dell'abbonato mediante consegna a domicilio con l'addebito delle sole spese di consegna.

9. Attivazioni del Servizio - Morosità pendenti

9.1 Infostrada si riserva il diritto di non dar corso alle attivazioni richieste nei casi previsti all'art. 2.1 o di subordinare l'attivazione al pagamento delle somme rimate insolute e dei relativi interessi moratori.

10. Verifiche tecniche e attività preparatorie all'erogazione del Servizio

10.1 Per consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche necessarie il Cliente dovrà consentire l'accesso nei propri locali ai tecnici Infostrada o ai terzi incaricati da Infostrada muniti di contrassegno di riconoscimento concordando la data e l'ora dell'intervento. Per la fruizione del Servizio ADSL, di Telefonia su IP o di Infostrada TV potrà rendersi necessaria l'installazione di apparati. Qualora richiesti tali apparati saranno forniti da Infostrada in locazione o in comodato alle condizioni riportate nella documentazione allegata. Infostrada si riserva il diritto di sostituire qualora ciò si renda necessario per esigenze tecniche od operative. Le apparecchiature, consegnate tramite corriere, dovranno essere custodite dal Cliente con la massima cura e diligenza. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno le apparecchiature, né lasciarle sequestrare o pignorare. Infostrada provvederà alla riparazione e/o alla sostituzione delle apparecchiature di sua proprietà installate presso il Cliente e provvederà altresì ad eseguire, in qualsiasi momento, modifiche di consistenza o di configurazione delle apparecchiature, nonché tutte le verifiche ed i controlli che riterrà più opportuni. A tal fine, il Cliente consentirà al personale Infostrada ovvero a terzi da esso incaricati, l'accesso ai locali presso i quali sono installate le apparecchiature.

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

10.3 L'erogazione del Servizio ADSL è garantita solamente per la configurazione hardware, software e telefonica indicata all'atto della formalizzazione della richiesta di sottoscrizione del Servizio. L'attivazione del Servizio ADSL e dei Servizi ad esso connessi decorre dalla data di notifica delle modalità di accesso mediante messaggio di posta elettronica o di consegna delle apparecchiature, tramite corriere. Le sedi presso le quali dovrà essere erogato il Servizio saranno specificate nella Proposta di Contratto, unitamente alle indicazioni delle apparecchiature necessarie per l'erogazione del Servizio.

10.4 Le variazioni di listino, di consistenza o di configurazione del Servizio dovranno essere richieste dal Cliente esclusivamente a Infostrada che verificherà l'eseguitabilità delle variazioni, e comunicherà al Cliente il tempo necessario e i costi per l'esecuzione delle variazioni. Infostrada potrà liberamente modificare o sostituire la funzionalità del Servizio ADSL e di tutti gli altri Servizi allo scopo di adeguare il medesimo all'evoluzione tecnologica. E di ciò terrà informato il Cliente. Qualora le modifiche e gli adeguamenti tecnologici dovessero rendere necessaria la sostituzione degli apparati forniti al Cliente Infostrada provvederà gratuitamente all'invio dei nuovi apparati e al ritiro di quelli già in uso dal Cliente.

11. Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti

11.1 Salvo quanto previsto nel successivo art. 14.1, il Cliente si impegna a corrispondere a Infostrada i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, specificati nella documentazione informativa allegata e reperibili sull'Area Clienti del sito www.infostrada.it. I prezzi applicati ai Servizi oggetto del presente Contratto variano in base alla modalità di accesso, diretto o indiretto, alla rete. Il dettaglio dei prezzi è riportato nella documentazione allegata. Infostrada si riserva di modificare, alle condizioni previste dal successivo art. 14, i prezzi dei Servizi erogati.

11.2 Le fatture saranno emesse ogni bimestre o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa e il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura

medesima. Infostrada mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accessò dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera Infostrada da qualsiasi responsabilità. In caso di recapito della fattura tramite posta tradizionale Infostrada applicherà un costo a titolo di contributo per le spese di spedizione dovute all'agente postale.

11.3 Il pagamento delle fatture emesse da Infostrada dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7.

11.4 In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, Infostrada potrà dare corso a quanto indicato dall'art. 16 che segue.

11.5 In ogni caso di ritardo nei pagamenti verranno applicati gli interessi di mora sulle somme non corrisposte nella misura del Tasso di Riferimento BCE (ex Tasso Ufficiale di Sconto) aumentato di tre punti (sempre comunque nei limiti di quanto previsto dalla L. 108/96 e successive modifiche e interpretazioni).

11.6 Ferma restando l'applicazione dell'interesse di mora di cui all'art. 11.5, al fine di garantire il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti dell'Azienda, il Cliente Instestatario di più Contratti autorizza Infostrada a rivalersi delle somme per cui sia risultato moroso sulle quote versate a titolo di deposito cauzionale relativamente ad altri Contratti sottoscritti con Infostrada. Infostrada detaglierà al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture precedenti e il corrispondente ammontare dell'eventuale indennità di mora addebitata.

11.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. Infostrada garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.8. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del servizio, Infostrada si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del servizio a copertura dei costi sostenuti.

11.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato un importo pari ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada per la cessazione della linea, costi come specificato nell'articolo 15.3, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

12. Infostrada come Operatore Unico

12.1 Il Servizio Infostrada come Operatore Unico determina l'interruzione dell'obbligo di pagamento del canone di abbonamento al precedente operatore d'accesso.

12.2 Infostrada non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Nel caso fosse possibile gestire la richiesta, il trasloco prevede comunque un contributo il cui importo è specificato sul sito www.infostrada.it.

12.3 Attivazione del Servizio Infostrada come Operatore Unico - Linee già attive

12.3.1 Infostrada provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio, fatto salvo la richiesta a cura del Cliente del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare Infostrada come Operatore Unico, come specificato nell'art. 2.4. Nei casi in cui l'attivazione del servizio preveda l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, non è garantita la completa disattivazione del servizio con l'altro operatore. Il Cliente dovrà pertanto verificare e nel caso richiedere personalmente la disattivazione presso l'altro operatore una volta attivato il servizio con Infostrada.

12.3.2 In attesa dell'attivazione del Servizio di Infostrada come Operatore Unico, nel caso in cui la linea sia attiva con Telecom Italia, Infostrada potrà attivare il Servizio in modalità indiretta, ossia in Modalità Automatica per la componente telefonica del Servizio e in ADSL in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia) per la componente ADSL. Nel caso in cui non fosse possibile per ragioni tecniche procedere all'attivazione del Servizio di Infostrada come Operatore Unico, il Cliente verrà informato e il Servizio potrebbe rimanere attivo in modalità indiretta salvo disdetta del Cliente ai sensi dell'art. 15.2. Nel periodo in cui il Servizio rimarrà attivo in modalità indiretta il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di abbonamento all'operatore che fornisce l'accesso.

12.3.3 L'eventuale disattivazione del Servizio di Infostrada non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio con il precedente operatore o con altri operatori. Infostrada gestisce direttamente la richiesta di riattivazione della linea solo con Telecom Italia; negli altri casi il Cliente dovrà rivolgersi direttamente all'altro Operatore, comunicando il codice di migrazione fornito da Infostrada. L'eventuale riattivazione del Servizio con il precedente operatore potrà comportare un costo a carico del Cliente.

12.3.4 Le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio limitata al giorno di effettuazione della variazione dell'Operatore. In caso di discontinuità di durata superiore Infostrada riconoscerà al Cliente le garanzie previste al successivo art. 20.1.

12.3.5 Infostrada garantisce la conservazione della medesima numerazione già attiva con il precedente operatore. Nel caso in cui, per ragioni tecniche ciò non fosse possibile, Infostrada potrebbe attivare il servizio con una nuova numerazione come indicato nel punto 3.1.2, dandone comunicazione al Cliente.

12.4 Attivazione del Servizio Infostrada come Operatore Unico - Linee nuove

12.4.1 Infostrada offre altresì la possibilità di attivare una nuova linea. In tal caso l'attivazione di una nuova linea con Infostrada comporterà l'assegnazione di una nuova numerazione.

12.4.2 Nel caso di richiesta di una nuova linea Infostrada comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Tali tempi non potranno essere superiori a 60 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.3.

12.4.3 L'attivazione di una nuova linea comporta il pagamento del contributo di attivazione il cui importo è specificato nella documentazione allegata e sul sito www.infostrada.it.

12.5 Attivazione del Servizio Infostrada come Operatore Unico - Linee aggiuntive

12.5.1 Infostrada offre la possibilità di attivare una numerazione telefonica aggiuntiva alle condizioni economiche alleghate alle presenti Condizioni di Contratto.

12.5.2 Tale numerazione potrà essere attivata in abbinamento alle offerte commerciali compatibili e verrà erogata solo tramite telefonia su IP con le stesse modalità previste all'art. 3.2.4.

12.5.3 La numerazione aggiuntiva sarà assegnata da Infostrada.

13. Il servizio aggiuntivo Infostrada TV

13.1 Il Servizio consente di accedere a contenuti televisivi, audiovisivi e multimediali di vario genere ("Contenuti"), attraverso la rete di accesso a larga banda con tecnologia ADSL 2+ di Infostrada. L'offerta prevede un pacchetto di abbonamento base, oltre ad alcuni pacchetti opzionali e di Contenuti e Servizi fruibili su richiesta diretta del Cliente (On Demand). Le caratteristiche complete dell'intera offerta sono descritte sul sito Internet di Infostrada raggiungibile all'indirizzo www.infostrada.it.

13.2 Il Servizio non comprende i costi di connessione ADSL da considerarsi, quindi, aggiuntivi.

13.3 Per accedere al Servizio è indispensabile disporre dei seguenti requisiti:

• disporre di un servizio di accesso a larga banda di Infostrada con modalità ADSL 2+. Il Servizio è fruibile solo con modalità di accesso diretto alla rete Infostrada secondo quanto previsto dal precedente art. 3.1.

• installare correttamente gli apparati forniti da Infostrada e contenuti nel kit Infostrada, indispensabili per il funzionamento del servizio. Il kit Infostrada è composto da: un apparato, denominato Set Top Box (di seguito indicato con "STB"), completo di telecomando, fornito da Wind e che dovrà essere collegato alla propria televisione e da un eventuale router per la connessione ADSL, fornito solo nel caso in cui il Cliente non disponga già di un apparato in comodato o locazione con Infostrada, compatibile con il Servizio. La fruizione del Servizio avverrà attraverso il collegamento dell'STB al televisore e dell'apparato per la connessione ADSL all'STB, secondo quanto specificato nella guida d'installazione contenuta nel kit Infostrada TV.

13.4 Il Servizio è destinato unicamente alla fruizione personale e domestica sul territorio italiano. È vietato ogni altro utilizzo nonché la rivendita, in qualunque forma realizzata, del Servizio.

13.5 Allo scopo di effettuare aggiornamenti del Servizio o fornire assistenza al Cliente, Infostrada si riserva la facoltà di effettuare aggiornamenti o configurazioni da remoto dell'apparato di connettività ADSL e/o dell'STB. Infostrada potrà inviare comunicazioni di contenuto informativo al Cliente tramite messaggio in formato sovrainpressione.

13.6 Durante il periodo di validità del Contratto, Infostrada potrà modificare i Contenuti dell'offerta in ogni momento, ad esempio, attraverso modifiche, aggiunte e sostituzioni di contenuti.

13.7 Il Cliente prende atto e accetta che: a) l'eventuale cessazione o sospensione dell'erogazione di Contenuti opzionali per qualunque motivo non comporterà la cessazione o sospensione del Contratto, sia in termini di Servizio aggiuntivo Infostrada TV, che del Servizio di telefonia vocale o ADSL; b) l'eventuale cessazione o sospensione, per qualunque causa intervenuta, del servizio di connessione a larga banda tramite tecnologia ADSL 2+ di Infostrada comporterà l'automatica cessazione o sospensione del Servizio.

13.8 La qualità della trasmissione dei contenuti dipende dalla qualità del doppio telefonico e della linea dell'utente. Ove tecnicamente possibile il Servizio potrà essere fornito in alta definizione. Infostrada non è responsabile per la corretta ricezione del segnale digitale terrestre presso l'abitazione del Cliente; Infostrada, infatti, si limita a fornire, per la fruizione del Servizio, un STB idoneo alla ricezione dei segnali digitali terrestri. È responsabilità del Cliente verificare la copertura del segnale digitale terrestre presso la propria abitazione e l'idoneità del proprio impianto alla ricezione dei segnali; per tali verifiche il Cliente può consultare il sito www.dgtv.it. Alcuni servizi erogati da emittenti digitali potrebbero non essere fruibili tramite l'STB di Infostrada TV (es. televideo, canali premium, servizi interattivi). Conseguentemente, Infostrada non risponderà della qualità del segnale, di eventuali temporanei disservizi o mancati funzionamenti nonché della temporanea sospensione e/o interruzione del segnale digitale terrestre.

13.9 Il Cliente è informato del fatto che alcuni contenuti diffusi tramite il Servizio potrebbero avere un contenuto sensibile. Per tale motivo l'accesso ai programmi trasmessi attraverso il Servizio Infostrada TV è subordinato all'utilizzo del "Parental Control", presente su tutti i Set Top Box e personalizzabile dai Clienti, secondo la procedura indicata nella Guida di installazione. Infostrada TV è reimpostato per prevenire la visione dei contenuti destinati a un pubblico adulto attraverso l'utilizzo di un codice di accesso (PIN) comunicato al Cliente nella Guida di installazione del Servizio. Tale codice dovrà essere personalizzato dal Cliente direttamente sul proprio televisore.

14. Comunicazioni e modifiche in corso di erogazione

14.1 Infostrada potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variane le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche ed economiche comunicandolo al Cliente secondo quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

14.2 Se la modifica comporta un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel Contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse

avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso.

14.3 In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al precedente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

14.4 Le comunicazioni da Infostrada al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via telefax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite tramite ogni altro mezzo idoneo ivi incluso attraverso adeguate campagne informative, utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione.

14.5 Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a Infostrada, escluse quelle relative ai casi di richieste di recesso, dovranno pervenire con lettera inviata a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI. Infostrada si riserva di richiedere conferma scritta, mediante raccomandata A.R., qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

14.6 Il Cliente dovrà prontamente comunicare ad Infostrada, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati personali ai fini della fatturazione. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo tutte le comunicazioni inviate al recapito fornito dal Cliente si intenderanno ricevute.

15. Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi

15.1 Il presente Contratto ha durata indeterminata dalla data di attivazione del Servizio.

15.2 Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI.

15.3 Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo corrispondente ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada come previsto dall'art. 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato.

- 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione). Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri servizi attivati con Infostrada sulla stessa linea.

- Nel caso in cui la richiesta implichi la cessazione del servizio senza riattivazione con altri:

- 65,00 euro per servizio attivo sulla rete Infostrada

- 65,00 euro nel caso di cessazione contestuale del servizio voce ed ADSL, anche in tecnologia VoIP, o del solo servizio ADSL in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia), non attivi su rete Infostrada

- 55,00 euro per il solo servizio voce non attivo su rete Infostrada.

I suddetti importi non verranno applicati qualora l'attivazione del servizio avvenga con le modalità previste dall'art. 12.3.2.

15.4 I Contenuti opzionali del Servizio Infostrada TV possono avere durata e modalità di rinnovo anche diverse dal Contratto principale e sono disciplinati dalle rispettive Condizioni Specifiche di Contratto.

15.5 Qualora, in qualsiasi momento, il Cliente richieda una variazione del piano tariffario scelto o una modifica della consistenza dei Servizi offerti, potrà essere richiesto un contributo di cambio piano indicato nella documentazione allegata o sul sito web della società nella parte recante le specifiche dell'offerta.

15.6 Qualora il Cliente receda dal presente Contratto, Infostrada potrà gestire direttamente contestuali richieste, in forma scritta, di riattivazione della linea solo verso Telecom Italia (al riguardo si precisa che tale richiesta dovrà essere chiaramente specificata nella comunicazione di recesso, in caso contrario la riattivazione in Telecom non sarà gestita da Infostrada). In tal caso, al fine di consentire la continuità al Servizio, la linea resterà attiva con l'operatore Infostrada, anche oltre il termine di trenta giorni per il recesso fissato al precedente art. 15.2, sino al passaggio della linea alla gestione del precedente operatore. Nel caso in cui per impedimenti tecnici non fosse possibile procedere con la riattivazione, il Cliente rimarrà attivo con Infostrada fino a risoluzione della problematica o fino a sua diversa indicazione. Ogni eventuale corrispettivo richiesto dall'operatore sulla cui rete la linea viene riattivata sarà ad esclusivo carico del Cliente.

15.7 Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo dei Servizi usufruiti, comprensivo di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso sino al successivo momento di effettiva disattivazione del Servizio.

15.8 Il Cliente è altresì informato che la disattivazione del Servizio di telefonia vocale con l'operatore di accesso nella fase che precede l'attivazione del Servizio di Infostrada come Operatore Unico comporterà l'impossibilità di attivare la componente di telefonia vocale dell'offerta Infostrada e la migrazione verso l'offerta unicamente ADSL più simile a quella richiesta tra quelle disponibili e l'introduzione di un costo aggiuntivo fino ad un importo massimo di 11,65 euro al mese IVA inclusa. Tale canone è connesso ai costi aggiuntivi sostenuti da Infostrada verso l'operatore d'accesso per l'erogazione del Servizio ADSL in assenza del servizio di fonia. Tale addebito verrà introdotto solo al momento in cui Telecom Italia disattiverà il servizio.

16. Limitazione e Sospensione dei Servizi - Deposito cauzionale

16.1 Infostrada potrà limitare l'erogazione del Servizio subordinandola alle prestazioni di idonee garanzie. Nel caso in cui vengano prestate le garanzie richieste, il Servizio non sarà soggetto ad alcuna limitazione.

16.2 Fermo quanto previsto dall'art. 11 che precede, Infostrada potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di Infostrada o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno 5 giorni di preavviso.

16.3 In caso di erogazione dei Servizi, Infostrada si riserva di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di anticipo fatturazione o un suo adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto, nei seguenti casi: (a) qualora l'utilizzo medio dei Servizi da parte del Cliente ecceda il consumo medio di 200 euro IVA inclusa per periodo di fatturazione; (b) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; (c) nel caso in cui il deposito cauzionale o parte di esso sia stato escusso da Infostrada in virtù del presente Contratto.

16.4 Il pagamento delle fatture mediante metodo automatico potrà escludere la richiesta di versamento di anticipazioni. Infostrada potrà sospendere i Servizi qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma.

16.5 Per gli importi non pagati, e per i quali non sia stata attivata dal Cliente una procedura di reclamo ai sensi del successivo art. 23, Infostrada potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente.

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

17. Traffico anomalo

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

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

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

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

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

18. Clausola risolutiva espressa - Diffida ad adempiere

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

- mancato pagamento delle fatture (disposizioni di cui all'art. 11);

- uso improprio dei Servizi in violazione di leggi, regolamenti e Condizioni Generali di Contratto (art. 4);

- sussistenza di una delle situazioni previste all'art. 2.1.

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

19. Responsabilità di Infostrada

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

19.2 Infostrada svolgerà tutti i controlli e le verifiche necessarie per garantire la sicurezza della rete e per fornire il supporto necessario all'Autorità Giudiziaria che ne faccia richiesta secondo i modi e le forme previste dalla legge. Per

garantire maggiore sicurezza Infostrada potrà richiedere periodicamente al Cliente di autenticarsi con le proprie credenziali tramite apposito form.

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

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

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

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

19.7 Il Cliente informerà tempestivamente ad Infostrada circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio ADSL.

20. Garanzie offerte da Infostrada

20.1 Qualora, al momento dell'attivazione del Servizio, si verifichi una discontinuità nell'erogazione superiore a quella prevista al precedente art. 12.3.4, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari ad un massimo di 5,16 euro per ogni giorno di disservizio e comunque non superiore a complessivi 100 euro.

20.2 Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all'art. 7.3 per la riparazione dei guasti, oppure quelli previsti dall'art. 2.2 per la fornitura del collegamento iniziale il Cliente avrà diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di 5,16 euro per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore a complessivi 100 euro.

20.3 Qualora, tramite l'attivazione di una nuova linea, non venga rispettato il termine di cui all'art. 12.4.2 il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al 10% del contributo di attivazione ogni 5 giorni di ritardo comunque non superiore a complessivi 150 euro.

20.4 Qualora venga sospeso il Servizio senza motivo, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di 10 euro per ogni tre giorni di sospensione comunque non superiore a complessivi 100 euro. Tale indennizzo non verrà corrisposto se il Cliente non provvederà a segnalare ad Infostrada la sospensione entro venti giorni solari dalla sospensione medesima.

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

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

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

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

20.9 L'eventuale cessazione o sospensione, per qualunque causa intervenuta, del Servizio di connessione a larga banda tramite tecnologia ADSL 2+ di Infostrada, comporterà l'automatica cessazione o sospensione del Contratto relativo al Servizio Infostrada TV.

20.10 Infostrada garantisce il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella propria carta dei Servizi reperibile sul sito www.wind.it.

21. Trattamento dati personali

21.1 Infostrada garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del D.Lgs. 196/03 (Codice della privacy) ed in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alla presente Proposta di Contratto.

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

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

22. Disposizioni varie

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

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

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

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

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

22.6 Il Cliente non potrà cedere il presente Contratto se non previo consenso scritto.

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

22.8 In caso di richiesta di variazione della modalità di pagamento da un metodo automatico verso bollettino postale, Infostrada si riserva la possibilità di richiedere un contributo per la variazione richiesta.

23. Procedura reclami - Rimborsi

23.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Infostrada Servizio Clienti, mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato.

23.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 45 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà esperire il tentativo di Conciliazione previsto dal successivo art. 24.

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

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

24. Procedura conciliazione

24.1 Per le controversie tra Infostrada ed il Cliente verranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Secondo quanto previsto dalla Delibera dell'AGCOM 173/07/CONS e successive modificazioni, il ricorso in sede giurisdizionale non potrà essere proposto fino a che non sia stato esaurito un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio, ovvero innanzi ad uno degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'art. 13 del Regolamento allegato alla Delibera indicata. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

Diritto di recesso

Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 64 del D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione a Infostrada mediante lettera raccomandata A.R. entro 10 giorni dalla attivazione del Servizio. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata A.R. a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 D.LGS. 196/03

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:
- 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;
 - 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;
 - 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.
 - 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 del Servizio - Deposito Cauzionale) delle Condizioni Generali 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;
- 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;
- 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.

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 presso la Direzione ACG - Via Giuseppe Casalinuovo, 8/10 - 00142 Roma.

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:

- 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;
- 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;
- l'aggiornamento, la rettificazione, ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- 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:

- di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- 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 presso la Direzione ACG - Via Giuseppe Casalinuovo, 8/10 - 00142 Roma oppure inviare una fax al numero 0683177031.

INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE AI SENSI D.LGS. 206 DEL 2005

- 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.
- 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.
- Il Contratto ha durata indeterminata dalla data della conclusione. Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal Contratto mediante disdetta 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.

SCEGLIERE INFOSTRADA COME UNICO OPERATORE TELEFONICO

Linee già attive e nuove linee telefoniche

COSA È

È il Servizio che permette di avere Infostrada come nuovo e 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 Infostrada, comprese quelle di emergenza, senza la necessità di anteporre alcun codice. Passando ad Infostrada, 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 Infostrada-Wind (155, 159, 1928), 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 ad Infostrada (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 Infostrada.

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

Fino all'effettivo e completo passaggio ad Infostrada come unico operatore telefonico, 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 ADSL. In questo caso, l'attivazione dei due Servizi (voce ed ADSL) potrebbe non essere contemporanea; il Cliente potrà comunque iniziare ad utilizzare i Servizi voce e ADSL 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 ADSL di altri operatori. In caso di attivazione fuori copertura rete Infostrada su telefonia non IP, invece, è possibile richiedere l'attivazione di un servizio ADSL con altro operatore, previa verifica con l'operatore stesso. In questo caso, tutto quanto concerne l'offerta ADSL, dovrà essere gestito con l'operatore con cui è attivo il servizio stesso.

L'ADSL di Infostrada risponde alle necessità di connessione Internet ad alta velocità per la clientela residenziale.

CONTENUTI DEL PRODOTTO

Il Servizio ADSL fornito include:

- Servizio di accesso veloce ad Internet tramite linea ADSL. 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, fatto salvo l'impegno di Wind per una efficiente distribuzione delle risorse disponibili.
- Il Servizio permette: http (navigazione www), e-mail (Electronic Mail basata su SMTP) sia POP3 che IMAP4, news (accesso ai News Group), ftp (trasferimento bidirezionale di file). Il Servizio ADSL fornito da Infostrada è abilitato alla tecnologia IP Multicast in ricezione (la trasmissione in modalità IP Multicast è esclusa).
- Assegnazione di un indirizzo IP dinamico pubblico.
- Modem ADSL. Il Servizio è richiedibile nelle versioni inclusive di apparato modem ADSL, in comodato d'uso oneroso. Tali versioni con modem ADSL includono inoltre 2 filtri ADSL da inserire nella presa telefonica in caso di linea analogica standard.
- Router Wi-Fi. Il Servizio è richiedibile anche con router Wi-Fi in comodato d'uso oneroso. Il kit Wi-Fi contiene router ADSL con integrato Wireless LAN Access Point e porte fisiche Ethernet.
- Modem Voce Wi-Fi. Il solo servizio di telefonia su IP prevede necessariamente il Modem Voce Wi-Fi. Il kit contiene 2 filtri ADSL.
- Il Servizio ADSL prevede:
 - 1 casella di posta elettronica, solo per le versioni Free e Light, con 1 Giga di spazio cadauna e Servizio antivirus e antispam gratuito. Inoltre avrà la possibilità di utilizzare la JUMBO MAIL con allegati fino a 2 Giga.
 - 3 caselle di posta elettronica con 1 Giga di spazio cadauna e Servizio antivirus e anti-spam gratuito. Inoltre avrà la possibilità di utilizzare la JUMBO MAIL con allegati fino a 2 Giga.
 - Assistenza telefonica dedicata.

Sicurezza:

Il Servizio ADSL fornito con Infostrada, 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 in modalità ADSL 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 ADSL tramite Infostrada si intende accettata salvo verifica della effettiva attivabilità della linea. WIND Telecomunicazioni S.p.A. non garantisce i tempi di attivazione della linea ADSL in quanto in carico ad altro operatore (es.: Telecom Italia).
- Se il Cliente richiede l'attivazione di ADSL 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.

ULTERIORI REQUISITI PER L'ADSL

Ambiente Windows

Personal Computer dotato di:

- Processore Pentium166 o equivalente o superiore
- Windows 95/98/NT/2000 ME e XP, Vista
- Porta USB in grado di fornire alimentazione alla periferica USB (solo per computer dotati di sistema operativo Windows 98 Second Edition o successivi)
- Scheda di rete Ethernet 10BaseT configurata e funzionante
- Almeno 32 MB di memoria RAM e 64 MB di spazio su disco
- Lettore CD-ROM installato
- CD-ROM del sistema operativo
- Protocollo TCP/IP e Browser Internet installati.

Ambiente Macintosh

- System 8.1 o superiore
- Processore PowerPC
- Interfaccia di rete Ethernet 10BaseT configurata e funzionante
- Almeno 32 MB di memoria RAM e 64 MB di spazio su disco
- Lettore CD-ROM installato
- CD-ROM del sistema operativo
- Protocollo TCP/IP e Browser Internet installati.

Per versioni con apparato in comodato d'uso oneroso

- ADSL con modem USB (protocollo PPPoverATM) per computer dotati di sistema operativo MS Windows 98/98 SE/ME/2000 e XP, Vista o Mac 9.X e porta USB in grado di fornire alimentazione alle periferiche.
- ADSL con modem Ethernet o apparato Wi-Fi (protocollo PPPover Ethernet) per computer dotati di sistema operativo MS Windows 95/98/NT/2000/ME e XP, Vista o Macintosh e scheda di rete Ethernet 10BaseT installata.

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 15,00 euro IVA inclusa di addebito, una tantum.