

# CARTA DELLE GARANZIE DI WIND

## **Art. 1 – Finalità**

La presente Carta delle garanzie ha lo scopo di assicurare che l'offerta dei servizi 892 avvenga secondo criteri di legalità e trasparenza, e che l'utilizzo dei suddetti servizi si conformi a criteri di liceità e correttezza, in osservanza delle norme vigenti e delle disposizioni prescritte dalla Carta stessa. Rimangono fermi i principi e gli impegni assunti con la Carta dei Servizi Wind.

## **Art. 2 – Oggetto**

La Carta delle garanzie regola i rapporti tra i soggetti incaricati di produrre ed offrire i servizi Wind e i fruitori dei servizi stessi. Essa disciplina, altresì, gli obblighi di Wind e dei fruitori dei servizi Wind, laddove questi immettano nel sistema dati o comunicazioni in qualunque modo accessibili a terzi.

## **Art. 3 – Definizioni**

Agli effetti della presente Carta delle garanzie, si definiscono:

- A. SERVIZI WIND: piattaforma di servizi della società dell'informazione ovvero di servizi prestati normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica ed a richiesta individuale di un destinatario di servizi;
- B. CONTENT PROVIDER: il fornitore di servizi diverso da Wind;
- C. FRUITORE DEI SERVIZI WIND: il soggetto fisico o giuridico che materialmente utilizza i servizi Wind;
- D. WIND: il fornitore di infrastruttura di rete di telecomunicazioni attraverso cui vengono erogati, eventualmente anche in interconnessione con altri operatori.

## **Art. 4 – Ambito di applicazione ed adempimenti delle parti coinvolte**

Le disposizioni della presente Carta delle garanzie vincolano Wind, tutti i content provider e i fruitori dei servizi Wind, laddove questi immettano nel sistema dati o comunicazioni in qualunque modo accessibili a terzi, secondo quanto stabilito nei successivi articoli.

Tali soggetti si impegnano a rispettare quanto stabilito dalla Carta delle garanzie ed a far accettare ad eventuali terzi fornitori le prescrizioni in essa contenute.

Wind si impegna a diffondere, con ogni idoneo mezzo, la conoscenza della Carta delle garanzie ed a richiederne la preventiva adesione con comunicazione generalizzata ai content provider e ai fruitori dei servizi, laddove essi stessi immettano nel sistema dati o comunicazioni in qualunque modo accessibili a terzi.

I fruitori dei servizi Wind partecipano alle attività di controllo e vigilanza circa il rispetto di quanto stabilito dalla presente Carta delle garanzie. A tal fine, essi sono invitati a segnalare e sollecitare le opportune modifiche ai servizi ogni qual volta vengano a conoscenza di fattispecie o di singole situazioni non conformi ai principi della Carta delle garanzie.

I fruitori e i content provider sono invitati ad uniformarsi alle indicazioni circa le modalità di utilizzo dei servizi forniti da Wind. In particolare, i content provider si impegnano a non cedere il proprio contrassegno di identità o la propria password, rilasciata da Wind, a terzi estranei. In caso contrario, si assumono ogni responsabilità nel caso in cui la cessione o la condivisione di tali contrassegni o password, ferme restando eventuali altre violazioni contrattuali,

determini un utilizzo pregiudizievole o illegale della rete o dei servizi che su questa transitano.

I fruitori dei servizi Wind e i content provider sono altresì informati circa le responsabilità civili e penali che essi assumono a seguito di informazioni mendaci o atti illeciti compiuti avvalendosi, direttamente o indirettamente, dei servizi Wind.

Wind è tenuta ad adottare le misure tecniche e organizzative appropriate per garantire la continuità e la sicurezza della rete, nel rispetto della normativa vigente.

#### **Art. 5 – Tutela della dignità umana, dei minori e dell'ordine pubblico e sicurezza sociale**

Wind assicura sempre e comunque e con ogni mezzo la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori e dell'ordine pubblico e sicurezza sociale.

Il rispetto della dignità umana comporta la tutela dell'uomo ed il rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita all'origine, appartenenza, effettiva o presunta, etnica, sociale, religiosa, sessuale, allo stato di salute, ad una forma di handicap o alle idee professate.

La protezione dei minori impone il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento, in particolare quelle di carattere sessuale, e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la loro naturale credulità.

Il rispetto della sensibilità dei minori impone, inoltre, cautele particolari e specifiche nell'utilizzo di contenuti potenzialmente nocivi.

La tutela dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale impone di utilizzare tutte le opportune modalità al fine di non favorire, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività criminali.

Al fine di rispettare tali principi, Wind si impegna ad utilizzare gli strumenti tecnici a sua disposizione per procedere ad una previa selezione dei contenuti ed all'identificazione dei soggetti abilitati ad inserire, periodicamente o una tantum, contenuti in Wind. Wind assicura, altresì, non appena ne sia venuta a conoscenza, l'immediata rimozione dei contenuti a carattere inequivocabilmente illecito o tali, comunque, da ledere i principi di cui alla presente Carta delle garanzie.

#### **Art. 6 – Protezione della riservatezza e tutela della privacy**

L'offerta dei servizi Wind si svolge nel pieno rispetto dei principi prescritti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e riservatezza della persona. In particolare i dati personali raccolti per l'offerta di servizi Wind sono quelli strettamente necessari al perseguimento delle finalità correlate al servizio richiesto e non possono essere utilizzati se non nell'ambito di tali finalità.

#### **Art. 7 – Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Tutte le attività per l'offerta al pubblico di servizi Wind sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

#### **Art. 8 – Tutela dei fruitori di Wind**

Tutte le attività per l'offerta al pubblico dei servizi Wind, con finalità commerciali, di informazione o simili, sono svolte in base ai principi di correttezza e

trasparenza e nel rispetto della normativa italiana e comunitaria in materia di tutela dei consumatori, pubblicità e contratti a distanza.

**Art. 9 – Obblighi generali per le attività connesse all’offerta al pubblico dei servizi Wind.**

L’offerta al pubblico dei servizi Wind comporta il rispetto dei seguenti obblighi:

- a) Rendere facilmente accessibile con ogni mezzo tecnicamente idoneo le informazioni sulle modalità di funzionamento della piattaforma dei servizi Wind e sulle condizioni economiche relative ai singoli servizi offerti;
- b) I servizi che offrono informazioni presentate da parte di esperti di specifiche discipline devono rispettare gli obblighi di serietà e correttezza imposti dall’oggetto della informazione e devono segnalare al fruitore del servizio la natura dell’informazione fornita;
- c) I servizi che offrono informazioni su dati, fatti o circostanze suscettibili di subire variazioni nel corso del tempo devono contenere l’indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento della notizia, oppure la data dell’ultimo aggiornamento;
- d) Qualora l’offerta di particolari servizi comporti l’accesso ad inserzioni o spazi pubblicitari, nel rispetto di quanto già stabilito dalla normativa vigente in materia e dei codici di autodisciplina pubblicitaria in vigore, il fruitore del servizio deve essere in grado di conoscere preventivamente il carattere pubblicitario dell’informazione;
- e) Nel caso di servizi Wind connessi a conversazioni tra più fruitori, in modo anonimo e senza preventivo accordo tra loro, il fornitore del servizio si impegna a svolgere il ruolo di mediatore della discussione e si adopera affinché, nel corso delle conversazioni di gruppo, siano rispettati tutti i principi stabiliti dalla presente Carta delle garanzie;
- f) Nel caso di servizi connessi a messaggerie vocali rivolte al pubblico, Wind adotta gli strumenti tecnicamente possibili e disponibili affinché il numero chiamante la casella vocale sia identificabile, pur nella garanzia di mantenimento dell’anonimato nei confronti degli altri fruitori del servizio, e affinché l’utente della casella vocale osservi nei contenuti del proprio messaggio quanto stabilito dalla presente Carta delle garanzie. A tal fine, Wind, ove tecnicamente possibile, effettua controlli periodici sui contenuti di messaggeria vocale ed interviene, ogni qual volta lo ritenga opportuno, anche a seguito di segnalazione di terzi, per rimuovere immediatamente il messaggio a carattere inequivocabilmente illecito.

**Art. 10 – Vigilanza sulle disposizioni contenute nella Carta delle garanzie**

Il Gruppo di Vigilanza di cui all’art. 3.4 della Carta dei Servizi Wind è competente anche al controllo dell’osservanza dei principi stabiliti dalla Carta delle Garanzie. Tale Gruppo svolge funzioni di prevenzione, regolamentazione e monitoraggio delle attività connesse all’offerta dei servizi di Wind, e ne informa le Autorità pubbliche competenti.

# **CARTA DI AUTODISCIPLINA DI WIND**

## **Carta di Autodisciplina di WIND Telecomunicazioni S.p.A. per l'assegnazione delle numerazioni 899 e l'offerta dei relativi servizi Ex art. 18 comma 8 Delibera 6/00/CIR**

### **Art. 1 – Finalità**

La presente Carta di Autodisciplina (di seguito “Carta Wind”) ha lo scopo di assicurare – nell’offerta dei servizi 899 Wind – il rispetto dei criteri di Legalità, Trasparenza, Continuità, Partecipazione, Cortesia, Efficacia ed Efficienza, Diritto di scelta ispirandosi anche al principio di Uguaglianza tra i Clienti a prescindere da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e assicurando la tutela dei diritti e la dignità dei consumatori come già indicato nella propria Carta dei Servizi Wind, relativamente all’accesso ai servizi offerti da Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito “Wind”).

### **Art. 2 – Oggetto**

La “Carta Wind” ha per oggetto i rapporti tra i soggetti incaricati di offrire i servizi WIND ed i fruitori dei servizi stessi.

Essa disciplina, altresì, gli obblighi di Wind, dei Content Provider e dei fruitori dei servizi Wind, laddove questi immettano nel sistema, dati o comunicazioni in qualche modo accessibili a terzi.

Tali rapporti si basano sul rispetto dei principi di libertà, responsabilità e sicurezza delle comunicazioni.

### **Art. 3 – Definizione**

Agli effetti della presente “Carta Wind”, si definiscono:

**WIND:** il fornitore dei servizi di telecomunicazioni relativamente ai servizi 899 in qualità di operatore licenziatario per la telefonia fissa, per le comunicazioni mobili e personali di seconda e terza generazione, e di fornitore di infrastrutture di rete di telecomunicazioni attraverso cui vengono erogati i servizi, eventualmente anche in interconnessione con altri operatori .

**FRUITORE DEI SERVIZI WIND:** i soggetti fisici o giuridici che utilizzano o utilizzeranno i servizi offerti da Wind con numerazione 899.

**SERVIZI 899 WIND:** servizi accessibili tramite numerazioni 899 assegnate alla società medesima e destinate alla fornitura di servizi informativi ed innovativi , rispetto ai quali Wind effettuerà comunicazione preventiva all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di ottenere l’autorizzazione sulle relative condizioni economiche.

**CONTENT PROVIDER:** il fornitore di servizi diverso da Wind.

### **Art. 4 – Ambito di applicazione ed adempimenti delle parti coinvolte**

Le disposizioni della presente “Carta Wind”, in quanto parte integrante dei singoli accordi stipulati tra Wind, in qualità di operatore di rete fissa, mobile di seconda

e terza generazione, e i Content Provider, vincolano le parti e i fruitori del servizio stesso, secondo quanto stabilito nei successivi articoli dalla “Carta Wind”.

Tali soggetti si impegnano a rispettare quanto stabilito dalla “Carta Wind” ed a far accettare ad eventuali terzi fornitori le prescrizioni in essa contenute.

Wind si impegna a diffondere la conoscenza della “Carta Wind” ed a richiederne l’adesione ai content provider e ai fruitori dei servizi, laddove essi stessi immettano nel sistema, dati o comunicazioni in qualunque modo accessibile a terzi.

I fruitori dei servizi Wind partecipano alle attività di controllo e vigilanza circa il rispetto di quanto stabilito dalla presente “Carta Wind”. A tal fine, essi sono invitati a segnalare e sollecitare le opportune modifiche ai servizi ogni qual volta vengano a conoscenza di fattispecie o di singole situazioni non conformi ai principi della “Carta Wind”.

Tutte le parti sono invitate a conformarsi alle indicazioni circa le modalità di utilizzo dei servizi forniti da Wind. In particolare, i content provider si impegnano a non cedere il proprio contrassegno di identità o la propria password, rilasciata da Wind, a terzi estranei. In caso contrario, si assumono ogni responsabilità nel caso in cui la cessione o la condivisione di tali contrassegni o password, fermo restando eventuali altre violazioni contrattuali, determini un utilizzo pregiudizievole o illegale della rete o dei servizi che su questa transitano.

I fruitori dei servizi a tariffazione specifica di Wind (899) e i content provider sono altresì informati circa le responsabilità civili e penali che essi assumono a seguito di informazioni mendaci o atti illeciti compiuti avvalendosi, direttamente e/o indirettamente, dei servizi stessi.

Wind è tenuta ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee a garantire la continuità e la sicurezza della rete, nel rispetto della normativa vigente.

#### **Art. 5 – Tutela della dignità umana, dei minori, dell’ordine pubblico e della sicurezza sociale**

Wind persegue, sempre e comunque, avvalendosi di ogni mezzo la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori, dell’ordine pubblico e della sicurezza sociale. In particolare, garantisce:

- Il rispetto della dignità umana, sotto forma di tutela della persona e rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita ad origine, etnia, stato sociale, professione religiosa, sesso, stato di salute, forma di handicap, idee professate;
- La protezione della clientela, ed in particolare dei minori, mediante il rifiuto di tutte le comunicazioni ed informazioni che possono sfruttare le credulità dei minori;
- Il rispetto della sensibilità dei minori mediante cautele particolare e specifiche nella diffusione al pubblico di contenuti potenzialmente nocivi;
- La tutela dei principi che regolano l’ordine pubblico e la sicurezza sociale, mediante l’utilizzazione di tutte le opportune modalità al fine di non incoraggiare, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati e, in particolare, l’incitamento all’uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività delinquenti.

Al fine di garantire e far rispettare tali principi, Wind assicura alla clientela la sospensione immediata dell’accesso ai servizi ove vengano violate le condizioni sopra riportate. Il mancato rispetto delle stesse può essere segnalato a Wind dalla clientela, dall’Autorità giudiziaria, dal Ministero delle Comunicazioni e dalle Autorità competenti.

#### **Art. 6 – Tutela dei fruitori di Wind**

I clienti, in quanto destinatari dei servizi, partecipano alle attività di controllo e vigilanza sul rispetto di quanto stabilito dalla presente “Carta Wind”.

A tal fine, possono anche segnalare a Wind il mancato rispetto dei principi di seguito riportati ogni qualvolta vengano a conoscenza di fattispecie o di singole situazioni non conformi al contenuto della presente “Carta Wind”.

#### **Art. 7 – Tutela dei destinatari dei servizi 899 Wind**

Tutte le attività per l’offerta al pubblico dei servizi, con finalità commerciale, di informazione o simili, sono svolte in base ai principi di correttezza e trasparenza e nel rispetto della normativa italiana e comunitaria in materia di tutela dei consumatori, pubblicità e contratti a distanza.

#### **Art. 8 – Protezione della riservatezza e tutela della privacy**

L’offerta dei servizi Wind si svolge nel pieno rispetto dei principi prescritti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e riservatezza della persona. In particolare, i dati personali raccolti per l’offerta dei servizi Wind sono quelli strettamente necessari al perseguimento delle finalità correlate al servizio richiesto e non possono essere utilizzati, fatte salve le ipotesi di uno specifico consenso, se non nell’ambito di tali finalità.

#### **Art. 9 – Tutela dei diritti**

Tutte le attività per l’offerta al pubblico dei servizi Wind sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

#### **Art. 10 – Obblighi generali per le attività connesse all’offerta al pubblico dei servizi Wind.**

L’offerta al pubblico dei servizi oggetto della “Carta Wind” comporta il rispetto dei seguenti obblighi:

- A. Rendere il più facile possibile le modalità di accesso alle informazioni, alle condizioni economiche e alla tipologia dei servizi offerti;
- B. Indicare il periodo temporale minimo di aggiornamento della notizia per i servizi che offrono informazioni su dati, fatti, circostanze suscettibili di subire variazioni nel corso del tempo;
- C. Informare preventivamente il destinatario del servizio del fatto che l’offerta del servizio può comportare l’accesso ad inserzioni o spazi pubblicitari in conformità a quanto già stabilito dalla normativa vigente in materia; l’eventuale carattere pubblicitario dell’informazione e la sua azione deve configurarsi in termini di ricerca attiva e volontaria delle suddette informazioni pubblicitarie.
- D. Adottare, nel caso di servizi connessi con le messengerie rivolte al pubblico, le misure tecnicamente possibili e disponibili per consentire di identificare il numero chiamante la casella vocale pur nella garanzia del mantenimento dell’anonimato nei confronti degli altri destinatari del servizio e affinché l’utente della casella vocale osservi nei contenuti dei propri messaggi quanto stabilito nella presente “Carta Wind”. A tal fine, ove tecnicamente possibile, effettuare controlli periodici sulla messengeria vocale ed intervenire, ogni qualvolta lo ritenga opportuno, anche a seguito di segnalazione di terzi, per rimuovere immediatamente il messaggio di carattere illecito.

#### **Art. 11 – Salvaguardia dei diritti di WIND**

Wind si riserva comunque in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l’accesso alla propria clientela a quei servizi

dove, a giudizio di Wind, siano ravvisati utilizzi impropri o la violazione a quanto specificamente evidenziato negli articoli 5, 7, 8, 9, 10 della presente “Carta Wind” o il verificarsi di azioni fraudolente, illegali o comunque dannose per la società. In relazione a tali operazioni, Wind fornirà successiva comunicazione agli altri soggetti, alla clientela e alle Autorità competenti.

#### **Art. 12 – Vigilanza sulle disposizioni contenute nella Carta di autodisciplina**

Wind si impegna a richiedere ai fornitori dei contenuti dei servizi di cui alla presente Carta, nell’ambito degli specifici accordi di fornitura, di svolgere una mirata attività di prevenzione e monitoraggio dei servizi offerti, con l’obbligo di informazione dei confronti della Autorità competenti.

Wind si impegna altresì a svolgere con la massima tempestività tutte le attività per sospendere i singoli servizi, in seguito a provvedimento emesso dalle competenti Autorità.