

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **WICITY S.R.L.**

Sede Legale: Via San Nicola 68 Vernole (Le) – sito web: [www.wicity.it](http://www.wicity.it)

Reg. Imprese di Lecce REA n. 259927 - P.IVA e C.F. 03991990759 Cap. Soc. € 21.000,00 i.v.

Help desk telefonico (dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00, il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 esclusi i festivi infrasettimanali): Telefono n. 0832.1830632

### **INDICE**

1. CARTA DEI SERVIZI
2. L'OPERATORE
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
  - 3.2 CONTINUITÀ
  - 3.3 PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA
  - 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA
  - 3.5 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI
4. GLI IMPEGNI
5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO ANTICIPATO
  - 5.1 CONSUMI
  - 5.2 RECESSO ANTICIPATO ADEGUAMENTO CONTRATTUALE ALLA VIGENTE NORMATIVA
6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI
  - 6.1 TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI
  - 6.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE PER L'OPERATORE
  - 6.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI
7. INDENNIZZI E RIMBORSI
8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI
  - 8.1 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU
  - 8.2 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI
9. SERVIZI
  - 9.1 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO
  - 9.2 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO
  - 9.3 TUTELA DEI DIRITTI
  - 9.4 SOSPENSIONE DEI SERVIZI
10. STANDARD DI QUALITÀ
  - 10.1. VERIFICA E CONTROLLO
  - 10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI
  - 10.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO
  - 10.4 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

## 1. CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e, con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP, e successive modifiche ed integrazioni, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica nonché in conformità alle prescrizioni di cui alla 519/2015/CONS di AGCOM. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business secondo il dettato D.lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40. La Carta dei Servizi è raggiungibile con link diretto dalla pagina [www.wicity.it](http://www.wicity.it). L'help desk è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00, il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 esclusi i festivi infrasettimanali.

### 2. L'OPERATORE

Wicity s.r.l., con sede legale e Amministrativa a Vernole (Le) in Via San Nicola n.68, è un operatore di telecomunicazioni che propone di fornire servizi di comunicazione per il mercato nazionale.

A partire dal 14.01.2007 Wicity s.r.l. ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli Autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica:

- Autorizzazione Generale - Allegato n.10 del Codice delle Comunicazioni elettroniche - per l'installazione e fornitura di una Rete di Comunicazione Elettronica:

- Tipologia di rete: Rete Fissa, Fibra Ottica, Interconnessioni con altre reti in fibra ottica in rame e ponte radio;
- Tipologia di servizi: Servizio di installazione e fornitura di Reti Pubbliche di commutazione elettronica accessibile al pubblico;
- Area di copertura geografica: ITALIA (territorio Nazionale)

- Autorizzazione Ministeriale nr. 3874 per la fornitura di Servizi di Telecomunicazioni;

- Iscrizione nr. 23450 al R.O.C. (Registro degli Operatori delle Comunicazioni);

- Licenza OLO (Other Licensed Operator) nr. 173 per la fornitura di reti pubbliche di comunicazione elettronica accessibile al pubblico.

Per maggiori informazioni su Wicity s.r.l. è a disposizione della Clientela il sito web [www.wicity.it](http://www.wicity.it).

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Wicity avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

#### 3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Wicity fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Wicity si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Wicity si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Wicity si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

#### 3.2. CONTINUITÀ

Wicity si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Wicity si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

#### 3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti Wicity garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Wicity; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

#### 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sempre tra gli obiettivi primari di Wicity vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

#### 3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

## 4. GLI IMPEGNI

Wicity si impegna ad attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Wicity; fornire un servizio telefonico, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione *anche una casella di posta elettronica assistenza@wicity.it* a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra; mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto; garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolare nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità; inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale [www.wicity.it](http://www.wicity.it) o attraverso il Servizio di Customer Care; inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione; curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i 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. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Wicity o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature relative esclusivamente alla fornitura del servizio, il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici wicity o ai terzi da questa incaricati. Fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

## **5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO ANTICIPATO**

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da Wicity fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. *Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d.pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a Wicity il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.* Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo di indennizzo in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP. Wicity si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a Wicity a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di Wicity. In mancanza le variazioni si intendono accettate dal Cliente. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

### **5.1. CONSUMI**

Nell'ambito delle attività di fatturazione, Wicity consente ai Clienti di fruire dei seguenti servizi di controllo e monitoraggio del traffico fonia e dati: • *controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante accesso al Portale Utente dal sito web [www.wicity.it](http://www.wicity.it); il cliente può in ogni momento prendere visione "via web" dei dettagli del traffico telefonico.*

• *Controllo e monitoraggio in caso di traffico anomalo – quale strumento di auto tutela Wicity fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente; nel caso di volumi di traffico anomalo, Wicity si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione parziale dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.*

### **5.2. RECESSO ANTICIPATO – ADEGUAMENTO CONTRATTUALE ALLA VIGENTE NORMATIVA**

In coerenza con la normativa vigente, le condizioni di recesso valide per gli accessi xDSL asimmetrici, Fttx e Himax sono analiticamente previste nella pagina "trasparenza Tariffaria" al seguente link <https://www.wicity.it/trasparenza-tariffaria/>.

In particolare le condizioni di recesso per ogni singolo servizio sono in tale pagina web analiticamente individuabili per ogni singolo servizio offerto da WICITYT dove si potrà visionare sia i "costi di disattivazione" sia le "caratteristiche dell'offerta" con l'allegato 1 previsto dalla Delibera n. 252/16/CONS.

## **6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**

All'indirizzo [assistenza.wicity.it](mailto:assistenza.wicity.it), Wicity rende disponibile l'Assistenza Clienti, per agevolare le comunicazioni, segnalazioni di guasto, richieste di chiarimenti, suggerimenti, etc.. Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi. Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Wicity, per iscritto, via fax, via posta elettronica o telefonicamente. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata all'indirizzo: [comunicazioni@pec.wicity.it](mailto:comunicazioni@pec.wicity.it) che dovrà pervenire entro 30 gg. Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Wicity dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto. Wicity si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Wicity entro il termine predetto, informerà il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta. Per i reclami relativi ai difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi qualora non risolti entro 45 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi a Wicity con raccomandata A/R e con effetto immediato dalla data di ricevimento della stessa. Per i reclami relativi alla fatturazione Wicity, ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione dello stesso. Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o il rimborso insoddisfacente, potrà esperire la procedura di conciliazione prevista dalla Delibera Agcom n.173/07/CONS. Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Wicity e la Clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.173/07/CONS e dai suoi allegati, e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera A della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera. Il Cliente potrà in ogni caso consultare, per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto, l'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it). In caso di corretta e tempestiva instaurazione secondo le indicazioni sopra fornite di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Wicity si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

### **6.1. TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI**

Wicity si impegna a mantenere il tasso di contestazione degli addebiti ad un livello inferiore al 2,5%.

### **6.2. TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE PER L'OPERATORE**

I tempi di attivazione del servizio e di gestione guasti è stabilito in conformità della presente tabella:

## TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

TIPOLOGIA DI ACCESSO	A) Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (giorni solari)	B) Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (giorni solari)
Accessi ADSL asimmetrici		
- Senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	90	45
- Con intervento presso il cliente finale	90	45
Accessi SHDSL simmetrici	90	45
FTTCAB / FTTH	90	45
FIBRA OTTICA	180	90
HIMAX	90	30
VOIP	60	30

## TEMPO PER IL RIPRISTINO GUASTI DEGLI ACCESSI ADSL / FTTCAB / FTTH / HIMAX

Tempo di ripristino accessi ADSL/FTTCAB/FTTH	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

Tempo di ripristino accessi HIMAX	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

Tempo di ripristino accessi FIBRA	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

Tempo di ripristino servizio VoIP	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

## INDENNIZZI PREVISTI

PARAMETRO	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	Per ogni giorno di ritardo successivo al massimo dei giorni previsti in tabella, Wicity riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese)
Ripristino del servizio	Per ogni giorno di guasto successivo al massimo dei giorni previsti in tabella Wicity riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese).

Wicity farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti.

### 6.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando il 0832.1830632 (orario help desk: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16 alle 19, il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 esclusi i festivi infrasettimanali. L'operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità della connessione, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Wicity coinvolgendo i tecnici di rete. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Wicity, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di Rete di un operatore terzo (ad esempio TIM), Wicity avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall'operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di Wicity resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto". Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Wicity contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Wicity respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

## 7. INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Wicity provvederà ad indennizzare i propri clienti, in funzione della specifica tipologia di evento, anche se non costituente inadempimento contrattuale, nella misura e con le modalità previste dal "Regolamento in materia di indennizzi" approvato dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Di seguito alcune tipologie di indennizzi:

Riparazione dei guasti: il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio secondo quanto indicato al precedente punto 6.3. Gli indennizzi saranno quantificati secondo quanto indicato in termini di penali al punto 6.2.

La procedura di rimborso, in dipendenza di quanto descritto, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, Fttx e Himaxil cliente richiede a Wicity, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o risoluzione dei guasti. Wicity esprime il suo benessere, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

## 8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALIRISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Wicity garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso;

WICITY si impegna a rispettare la privacy. La privacy, la sicurezza e il rispetto delle leggi sulla protezione dei dati personali sono centrali nella fornitura dei Prodotti e Servizi ai nostri Clienti. Qualsiasi trattamento dei tuoi dati sarà improntato ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

Inoltre, WICITY garantirà con elevati standard qualitativi e attraverso mezzi fisici e software specifici la sicurezza dei tuoi dati. **IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO.** Il titolare del trattamento è Wicity srl con sede in Vernole (Le) alla Via San Nicola n. 68, e può essere contattato tramite apposita mail: [privacy@wicity.it](mailto:privacy@wicity.it); Wicity ha nominato dei responsabili del trattamento dei dati il cui elenco è disponibile a semplice richiesta da inoltrare a [privacy@wicity.it](mailto:privacy@wicity.it).

**I DATI PERSONALI RACCOLTI E LE FINALITA' E BASE GIURIDICA DELLA RACCOLTA** I dati personali che possiamo raccogliere su di te: I dati personali che raccogliamo e come li raccogliamo dipendono dai Prodotti e Servizi che acquisti e/o utilizzi, da come li utilizzi e da come hai interagito con WICITY, anche se non sei un Cliente. Possiamo talvolta riceverli da terze parti, qualora tu abbia dato il consenso a condividere le tue informazioni personali.

WICITY tratterà in particolare tutte le informazioni acquisite a seguito della stipula dei contratti di fornitura ossia quando compri o utilizzi un servizio, quando ci contatti per chiedere informazioni su un servizio anche tramite il portale web di WICITY, quando ti registri sul sito WICITY o ti iscrivi a nostri servizi, quando usufruisci, navighi o visiti il portale WICITY, tramite l'acquisizione da nostri partner commerciali, rivenditori e/o fornitori a cui hai dato il consenso espresso di condividere le tue informazioni o quando le stesse sono pubblicamente disponibili; quando acquisiamo imprese/società/rami d'azienda con i quali sei già Cliente. Possiamo inoltre raccogliere informazioni da società terze che forniscono specifici servizi per la prevenzione di frodi e per le verifiche del credito.

I dati raccolti ovviamente variano in base al servizio/prodotto acquistato, non che alle diverse modalità di acquisizione sopra indicate, e sono informazioni quali il tuo nome e cognome, indirizzo di residenza e domicilio, telefono e/o numero telefonico, data di nascita, sesso ed e-mail; informazioni finanziarie quali la tua carta di credito o debito, informazioni sul tuo conto corrente o altre informazioni bancarie, qualora tu decida di pagare i nostri servizi attraverso questi strumenti di pagamento e/o per procedere con un pagamento quando fai un acquisto; informazioni del tuo account quali le date di pagamento dovuto o ricevuto, gli abbonamenti che usi, le offerte sottoscritte o altre informazioni relative al tuo account o incluse nella tua Area Personale sul sito [www.wicity.it](http://www.wicity.it); credenziali come password, suggerimenti e informazioni di sicurezza simili, utilizzate per l'autenticazione e l'accesso a conti e servizi; le tue preferenze per determinati prodotti, servizi e attività; dati derivanti dai cookies, web beacon e altre tecnologie simili; i tuoi dati sulla posizione. Questa potrà essere precisa nel caso in cui utilizzi dati GPS (Global Positioning System) o abiliti servizi o funzionalità sulla posizione, che ci permettono di identificare i telefoni cellulari e gli hotspot Wi-Fi nelle vicinanze. Potrà essere invece più o meno precisa qualora la posizione sia derivata da dati come ad es. un codice postale o il nome di una città ai fini di verificare la copertura del servizio WICITY; dati log di navigazione. Se hai dato il tuo consenso tramite i cookies, Wicity raccoglie le categorie di siti web su cui potresti aver navigato sul tuo cellulare, dispositivo o PC. Raccogliamo anche la data, l'ora e la durata della tua navigazione su Internet e la tua posizione nel momento in cui stai navigando; informazioni ottenute attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi e da altri fornitori di dati che potrebbero includere dati demografici, dati basati sugli interessi e comportamento di navigazione su Internet; raccogliamo informazioni anche sul modo in cui utilizzi i nostri Prodotti e Servizi, quali ad esempio: il livello di servizio ricevuto, come in caso di guasti di rete, di servizio e di altri eventi che possono influenzare i nostri servizi di rete o altri servizi. Wicity non tratterà dati sulla salute né particolari categorie di dati personali indicati dall'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 (ad es. dati sensibili, biometrici, genetici, penali ecc. **LA FINALITA' DEL TRATTAMENTO DATI** Per trattamento di dati personali intendiamo qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. Wicity, ha necessità di richiedere e tratterà i dati nel rispetto del principio di minimizzazione ossia limitatamente ai fini appresso indicati: **PER FINI CONTRATTUALI** Wicity tratterà i tuoi dati per dare esecuzione al contratto sottoscritto, per la gestione degli ordini e fornitura di prodotti e servizi, per la fatturazione/ pagamenti e fornitura dei servizi di Customer Care; per la fruizione del portale Wicity, la fruizione dei servizi connessi alla creazione e utilizzo dell'account di posta elettronica e dei servizi dedicati agli utenti registrati. Verranno utilizzati anche per gestire le tue richieste incluse ad esempio le verifiche del credito, l'elaborazione dei dati di traffico a fini di fatturazione e l'analisi del traffico per la corretta tariffazione delle offerte/opzioni/promozioni a cui potresti aver aderito; la fruizione dei Servizi connessi alla creazione e all'utilizzo dell'account di posta elettronica e dei servizi dedicati agli utenti registrati; l'accesso alla tua pagina personale sul portale e ai servizi offerti tramite i portali, compresa l'assistenza tecnica e il supporto se insorgono problemi; per comunicazioni di servizio relative ai Prodotti e Servizi che hai con noi (per es. per comunicarti modifiche delle condizioni contrattuali o interruzioni del servizio o comunicazioni istituzionali) **PER FINI DI LEGITTIMO INTERESSE DEL TITOLARE** Il trattamento dati potrà essere effettuato per tutelare i propri legittimi interessi, tra cui, ad esempio, la prevenzione delle frodi, la tutela del rischio del credito ed il mantenimento della sicurezza e il miglioramento dei servizi; l'esecuzione di test, aggiornamenti, attività di sviluppo e manutenzione, nei limiti in cui tali test e attività di sviluppo debbano necessariamente essere eseguiti tramite dati personali al fine di garantire la loro affidabilità riguardino la quantità minima di dati necessari per assicurarne la correttezza, questi dati siano trattati unicamente per il tempo necessario per l'attività di test o sviluppo e i risultati dei test e delle attività di sviluppo contenenti dati personali; lo svolgimento di attività funzionali a cessioni di azienda e di ramo d'azienda, acquisizioni, fusioni, scissioni o altre trasformazioni e per l'esecuzione di tali operazioni; per la tutela giudiziaria di Wicity o di terzi in giudizio, per recuperare crediti o tracciare coloro che hanno debiti con Wicity; per difendere i nostri diritti o proprietà, o proteggere gli interessi dei nostri Clienti. I dati pubblici e privati acquisiti tramite società terze potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche anche tratte dagli archivi di Wicity, utili per la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti. Tali dati saranno trattati esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti e saranno conservati da Wicity anche a seguito della disattivazione del servizio e/o cessazione del rapporto contrattuale per poter effettuare successive verifiche sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti in caso di nuova proposizione e/o attivazione di servizi. Il conferimento dei dati è obbligatorio e necessario per i legittimi interessi di Wicity e per la corretta conclusione del contratto.

Wicity potrà acquisire informazioni da soggetti che in ambito pubblico attestano la validità degli attributi identificativi e consentono la verifica dei documenti di identità (quali a titolo di esempio il Sistema pubblico di prevenzioni delle frodi nel settore del credito a consumo e/o

da società esterne che svolgono servizi a pagamento). Le informazioni acquisite verranno trattate da Wicity solo ai fini dell'identificazione del Cliente o della verifica della sua identità. Adempiere ad un obbligo legale e/o regolamentare, soggetto a rigide politiche e procedure interne che verificano di volta in volta la legittimità dell'ordine ricevuto ad es. nell'ambito della fornitura delle prestazioni obbligatorie per la prevenzione e l'accertamento dei reati. **PER FINI DI MARKETING COMMERCIALE** Il trattamento dati potrà essere effettuato per Fornire servizi ulteriori rispetto all'esecuzione del contratto, ad esempio per inviarti comunicazioni commerciali per la promozione dei prodotti e/o servizi di Wicity, anche tramite l'invio di materiale pubblicitario, comunicazioni commerciali, esecuzione di ricerche di mercato e attività di vendita diretta, sia tramite strumenti di comunicazione tradizionale quale la posta cartacea che tramite strumenti di comunicazione a distanza, quali email, chat, telefono, SMS, videochiamata, chiamata automatica, instant message, chatbot, sistemi intelligenti di comunicazione automatizzata interattiva, banner, sistemi di notifica e altri strumenti di comunicazione a distanza. In questo caso Wicity srl ti chiederà un espresso consenso che potrai revocare in qualsiasi momento anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale. Wicity può utilizzare dati personali come il tuo nome, indirizzo e-mail, numero di telefono cellulare e record di chiamata per creare report aggregati e statistici che non ti identificano individualmente, affinché sia possibile effettuare analisi sui nostri servizi di roaming e di interconnessione. Nel corso della fornitura dei nostri servizi alcune informazioni raccolte (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sesso, anno di nascita, provincia, ecc) potranno essere aggregate ed anonimizzate in macro categorie ed essere utilizzate in modalità del tutto anonima senza il tuo preventivo consenso, per migliorare l'advertising in caso di navigazione Internet. Abbiamo sottoscritto accordi con terze parti (ad es. Facebook e Google), che ci consentono di informarti, attraverso canali di comunicazione web, sulle nostre nuove offerte in linea con i tuoi interessi. Nell'ambito di tale attività, gli indirizzi e-mail dei Clienti vengono trasmessi alle terze parti, tramite meccanismi di crittografia (ad esempio il c.d. hashing), che impediscono di risalire agli indirizzi e-mail originari. I dati forniti da Wicity sono utilizzati per l'identificazione dei Clienti utilizzatori dei servizi di tali terze parti e per la proposizione di offerte commerciali personalizzate, sempre che tu abbia rilasciato a Wicity il consenso commerciale. Potrai sempre evitare tale trattamento revocando a Wicity il consenso commerciale come meglio specificato nei tuoi diritti. **BASE GIURIDICA DELLA RACCOLTA** La raccolta dati e il loro trattamento inerente alle finalità contrattuali è obbligatorio per l'erogazione dei servizi e l'esecuzione del contratto in tutti i suoi aspetti anche per l'assistenza tecnica e il supporto on line. La raccolta dati per la Finalità di legge è obbligatoria in quanto richiesto imperativamente dalle leggi e normative applicabili. In questi casi laddove tu non voglia che i tuoi dati vengano utilizzati per tali finalità non sarà possibile per WICITY fornire i servizi richiesti. La raccolta di dati e il loro conseguente trattamento per finalità di marketing è facoltativo ed è ammesso solo con il tuo consenso, che può essere revocato in ogni momento, come indicato più sotto senza il quale non sarà possibile per WICITY inviarti comunicazioni di marketing, eseguire ricerche di mercato e svolgere attività di profilazione come sopra indicato. La raccolta dati per la Finalità di il legittimo interesse, riguarda le attività di marketing, l'esecuzione di test e le trasformazioni societarie di WICITY. WICITY con tale raccolta persegue un legittimo interesse allo svolgimento di attività di marketing diretto, come espressamente previsto dal considerando 47 del Regolamento privacy, adeguatamente temperato gli interessi degli utenti; Legittimo Interesse per finalità di Test: WICITY persegue un interesse legittimo a riparare, prevenire e ridurre i malfunzionamenti dei propri sistemi informatici e migliorare la qualità dei propri servizi, adeguatamente temperato con gli interessi degli utenti; Legittimo Interesse di Operazioni Societarie: WICITY persegue un interesse legittimo proprio e delle proprie controparti, allo svolgimento di operazioni societarie adeguatamente temperato con gli interessi degli utenti mediante i limiti strettamente necessari all'esecuzione di tali operazioni. Resta inteso che potrai opporli in qualsiasi momento al trattamento per Finalità di Legittimo Interesse, fatti salvi i limiti di legge. **MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI.** WICITY si impegna a trattare i tuoi dati con il supporto di mezzi informatici e telematici protetti da misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza e la loro integrità. In particolare, Wicity adotta delle misure organizzative nella propria azienda, procedurali e tecniche, appropriate per proteggere i tuoi dati contro la perdita, il furto, nonché l'uso, la divulgazione o la modifica non autorizzata. Inoltre qualora non vi sia la necessità di trattare i dati in forma identificabile per le finalità di trattamento si procede alla loro anonimizzazione. Allo scadere del termine di conservazione specificato per ogni singola ipotesi al paragrafo "PER QUANTO TEMPO TENIAMO LE TUE INFORMAZIONI" i dati vengono cancellati dai nostri sistemi. I dati potranno inoltre essere cancellati, su tua richiesta, qualora non intendessi più avvalerti dei nostri Servizi o estratti dai nostri sistemi e a te consegnati qualora tu decidessi di esercitare il diritto alla portabilità. **SOGGETTI A CUI POSSONO ESSERE COMUNICATI I TUOI DATI** WICITY per le finalità sopra descritte potrà condividere i tuoi dati con: persone, società o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a WICITY in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria e finanziaria, delegati a tal fine a specifiche attività di trattamento e debitamente nominati quali Responsabili del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento privacy, conformemente alla normativa applicabile, e limitatamente alle finalità delle prestazioni professionali richieste e necessarie, nonché a società del gruppo WICITY; partner o agenti incaricati nella vendita e consegna dei prodotti e servizi che hai ordinato o utilizzato; società appartenenti alla rete distributiva di WICITY, diretta ed indiretta; società che prestano servizi per la gestione del rischio del credito e il controllo delle frodi quali centri di elaborazioni dati, banche, centrali rischio, società di recupero crediti, Società di Factoring e Studi Legali; soggetti, enti o autorità a cui la comunicazione dei dati sia obbligatoria in per legge o per dare esecuzione a ordini delle Autorità o un organismo cui tale divulgazione sia richiesta per soddisfare qualsiasi legge applicabile o altro requisito legale o normativo; soggetti delegati e/o incaricati da WICITY di svolgere attività strettamente correlate all'erogazione del servizio richiesto e alla manutenzione tecnica (inclusa la manutenzione degli apparati di rete e delle reti di comunicazione elettronica), incaricati di specifiche attività di trattamento e nominati responsabili del trattamento conformemente alla normativa applicabile; società, italiane o estere, responsabili delle piattaforma informatiche e fornitori mediante i quali sono erogati i servizi da te richiesti o incaricati di specifiche attività di trattamento e debitamente nominati quali Responsabili del Trattamento; qualora tu decidessi di utilizzare il tuo account di posta @wicity.it per registrarti e autenticarti presso siti terzi Wicity comunicherà i tuoi dati (a seconda dei casi: il solo indirizzo email oppure anche gli altri dati da te conferiti in fase di registrazione, quali nome, cognome, sesso, età) ad eccezione della password, che rimarrà disponibile in forma criptata solo sui sistemi di Wicity; partner commerciali in caso di lancio di promozioni/offerte congiunte, i quali saranno responsabili della conformità alle leggi sulla privacy applicabili; società che effettuano per conto di Wicity servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la Clientela; società che forniscono a Wicity servizi per la gestione del sistema informativo di Wicity; società che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Wicity anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; istituti Bancari e società emittenti carte di credito; altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione; in caso di fusioni ed acquisizioni forniremo le tue informazioni a tale organizzazione. Trasferimento all'estero di tue informazioni personali. Potremmo avere bisogno di trasferire le tue informazioni ad altre società del Gruppo Wicity o ai fornitori di servizi in paesi extra-europei. IN tali casi potrai, facendone richiesta al Titolare del trattamento all'indirizzo [privacy@wicity.it](mailto:privacy@wicity.it) ottenere una copia dei dati detenuti all'estero e le informazioni dove tali dati sono conservati. Ci assicuriamo che le informazioni siano correttamente ed adeguatamente protette. **TUTELA MINORI 16 ANNI** Se hai meno di 16 anni l'utilizzo di servizi WICITY non è possibile e i dati che conferirai sul sito WICITY o invierai o/e comunicherai in qualsiasi saranno immediatamente cancellati e/o distrutti e mai trattati e in nessun modo utilizzati. **I DIRITTI DEL CLIENTE** Avrai sulla scorta degli artt. da 15 a 22 del Regolamento Privacy i seguenti precisi diritti. Diritti di accesso. – Il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che ti riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del tuo diritto di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; g) qualora i dati non siano raccolti presso di te, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4 del Regolamento, e,

almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato. Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, hai il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento. Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. Il diritto di ottenere una copia non deve ledere i diritti e le libertà altrui. Diritti di rettifica – Avrai il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che ti riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, avrai il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa. Diritti di Cancellazione – Avrai il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che ti riguardano senza ingiustificato ritardo, se sussiste uno dei motivi seguenti: a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; b) Tu revochi il consenso su cui hai specificatamente espresso il consenso per una o più specifiche finalità e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; c) Ti opponi al trattamento ai sensi dell'articolo 21 paragrafo 1 del Regolamento Ue 2016/679 e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure ti opponi al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2 del regolamento stesso; d) i dati personali sono stati trattati illecitamente; e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento; tali diritti non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario: per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento; a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1 del regolamento UE 2016/679, nella misura in cui il diritto rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Diritto di limitazione: Hai il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) Contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e ti opponi alla cancellazione dei dati personali e chiedi invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali ti sono necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un tuo diritto in sede giudiziaria; d) Ti opponi al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1 del Regolamento UE 2016/679, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai tuoi. Se il trattamento è limitato a norma del paragrafo 1 dell'art. 21 del Regolamento UE 2016/679, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il tuo consenso o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro. Diritto alla portabilità: Hai il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che ti riguardano forniti e hai il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte di WICITY qualora: a) il trattamento si basi sul consenso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), o su un contratto ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b); b) il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati. Hai diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile. I diritti di portabilità sono legittimamente esercitati purché non ledano i diritti altrui. Diritto di opposizione: Potrai opporli, per motivi legittimi, al loro trattamento opporti, in tutto o in parte, al trattamento di dati che ti riguardano per finalità di marketing diretto effettuato attraverso modalità automatizzate e/o modalità tradizionali. Inoltre il Regolamento privacy ha introdotto nuovi diritti di cui potrai avvalerti, ovvero: proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati ove ne sussistano i presupposti; Il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che ti riguardano o incida in modo analogo significativamente sulla tua persona. Tale diritto non si applica nel caso in cui la decisione: a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento; b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato; c) si basi sul tuo consenso esplicito. **COME ESERCITARE I TUOI DIRITTI** In ogni momento potrai esercitare i diritti di cui sopra, modificare le modalità di contatto, notificare a WICITY eventuali aggiornamenti dei tuoi dati, richiedere la rimozione dei tuoi dati personali comunicati da terzi, o ottenere ulteriori informazioni circa l'uso da parte di WICITY dei tuoi dati personali, contattando WICITY tramite l'apposita mail [privacy@wicity.it](mailto:privacy@wicity.it). Puoi intervenire direttamente su alcuni dei tuoi dati e modificare i consensi anche agevolmente e in modo autonomo accedendo, previa autenticazione, all'area di Gestione personale presente sul sito WICITY [www.wicity.it](http://www.wicity.it). **PER QUANTO TEMPO TENIAMO LE TUE INFORMAZIONI** La politica di WICITY è quella di detenere le tue informazioni il tempo strettamente necessario di legge. Se non sussistono requisiti legali, la conservazione dei tuoi dati sarà congrua con le finalità della raccolta dei dati stessi e con i consensi che ci hai dato. Siamo tenuti per legge a mantenere alcune informazioni personali per 10 anni a partire dalla cessazione del tuo contratto. Durante questo periodo, WICITY potrà contattarti per proporti i servizi WICITY, nel caso in cui tu non abbia revocato il consenso a ricevere le nostre comunicazioni di marketing. Altre informazioni, come ad es. i dati di traffico per finalità di accertamento e repressione dei reati, devono essere conservate per 12/24/72 mesi come previsto di volta in volta da specifiche Leggi adottate per esigenze di sicurezza nazionale. I dati raccolti per le Finalità Contrattuali sono conservati per tutta la durata dell'esistenza e validità contrattuale e/o di registrazione al diverso servizio offerto tramite il Sito e per i 10 anni successivi alla cessazione del contratto per qualsiasi ragione e disattivazione e/o cancellazione della registrazione del servizio, nel caso di servizio a pagamento, fatti salvi i casi in cui la conservazione per un periodo successivo sia richiesta per eventuali contenziosi, richieste delle autorità competenti o ai sensi della normativa applicabile. I dati raccolti per le Finalità di Legge sono conservati per un periodo pari alla durata prescritta dalla legge. I dati raccolti per le Finalità di Marketing di Wicity sono conservati per un periodo pari alla durata contrattuale e/o della registrazione al servizio, nonché per i 24 mesi successivi alla cessazione del contratto per qualsiasi ragione o alla disattivazione e/o cancellazione del servizio. I dati raccolti per le Finalità di Interesse Legittimo di Marketing sono conservati per un periodo pari alla durata contrattuale e/o della registrazione al servizio, nonché per i 24 mesi successivi alla cessazione del contratto per qualsiasi ragione o alla disattivazione e/o cancellazione del servizio. I dati raccolti per Finalità di Interesse Legittimo di Marketing di Test vengono conservati per la durata strettamente necessaria a garantire l'affidabilità dei test e delle verifiche ivi indicate. I dati raccolti per Finalità di Interesse Legittimo di Operazioni Societarie sono conservati per un periodo pari a 10 anni dal momento della raccolta. Una volta decorsi i termini sopra indicati i tuoi dati saranno cancellati, anonimizzati e/o aggregati. **MODIFICHE E AGGIORNAMENTI** Saranno possibili ulteriori aggiornamenti e/o modifiche e/o integrazioni alla presente informativa, anche a seguito di modifiche al Regolamento e/o interventi legislativi nazionali di armonizzazione. Tali modifiche saranno da Wicity comunicate tempestivamente e visionabili al seguente link <https://www.wicity.it/privacy-policy> La presente informativa è valida dalla data di entrata in vigore del Regolamento 2016/679.

## 9. SERVIZI

### 9.1. OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO

Wicity crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della larga banda e della rete in fibra ottica (o ULL) di Wicity, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce di interconnessione con Operatori terzi, mediante fornitura anche del servizio di "Number Portability".

### 9.2. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET

Wicity offre i seguenti servizi di accesso per la connessione ad Internet:

- i. xDSL (Bitstream simmetrico/asimmetrico ad accesso diretto e indiretto)
- ii. ULL (Unbundling Local Loop ad accesso diretto)
- iii. Fibra Ottica (accesso diretto)
- iv Wireless Hiperlan

Per utilizzare il servizio xdslil Cliente deve:• disporre di almeno una linea telefonica attiva e in grado di sostenere traffico dati; in alternativa richiedere alla stessa Wicity e sostenendone i costi, l'attivazione di una linea specifica per l'erogazione del servizio• risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio xDSL (comune servizio ADSL) verificabile dal sito [www.wicity.it](http://www.wicity.it)• I tempi di attivazione di tale servizio sono indicati al precedente punto 6.2.

### **9.3 TUTELA DEI DIRITTI**

Wicity fornisce informazioni avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

### **9.4 SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

Wicity potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati. Wicity potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Wicity potrà sospendere, in via precauzionale, il servizio in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Wicity e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa. Prima della sospensione del servizio, Wicity contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, Wicity avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestatato idonee garanzie richieste da Wicity. Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG), ferme le azioni ordinarie, il servizio non potrà essere sospeso fintantoché Wicity non avrà verificato, previo riscontro con il Cliente, la riferibilità o meno allo stesso delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di Wicity conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### **10. STANDARD DI QUALITÀ**

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Wicity all'indirizzo [www.wicity.it](http://www.wicity.it).

Inoltre Wicity, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 9/2009/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

#### **10.1 VERIFICA E CONTROLLO**

Wicity svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di ottenere un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, evidenziamo alcuni parametri importanti:

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono a di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei propri servizi anche ai fini di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

#### **10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti Wicity, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP e successivi emendamenti, Wicity comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Wicity, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di Wicity all'indirizzo [www.wicity.it](http://www.wicity.it)

#### **10.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio è attivo nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

Obiettivo di tasso di malfunzionamento inferiore al 7% mensile (rapporto fra guasti e utenze attive) riferito all'intera infrastruttura di competenza di Wicity o dei fornitori di connettività e/o dei gestori di rete.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - vedi tabelle -relative alle singole tipologie di connessione e annessi paragrafi.

#### **10.4 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE**

Wicity, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- verifica del ritardo di trasmissione
- verifica del tasso di insuccesso nella trasmissione dati