



# Carta delle Garanzie per Servizi a Tariffazione Specifica di TWT

---

**TWT S.p.A.**

Sede amministrativa e operativa:  
Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)  
Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:  
Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)  
Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: [info@twf.it](mailto:info@twf.it)  
sito internet: [www.twf.it](http://www.twf.it)



## 1. Finalità

La presente Carta delle Garanzie ha lo scopo di garantire che i servizi basati su numerazioni non geografiche per servizi a tariffazione specifica di tipo 144, 166, 892, 894, 895 e 899 così come classificati nel Piano di Numerazione Nazionale definito dall'AGCOM con Delibera n° 26/08/CIR ed eventuali successive modifiche e integrazioni, allocati sulla propria rete ed a chiunque erogati, siano forniti secondo criteri di legalità, trasparenza, uguaglianza, correttezza, tutela degli utenti, in osservanza di tutte le norme vigenti e di quanto ulteriormente previsto dalla Carta stessa.

## 2. Definizioni

Agli effetti della presente Carta delle Garanzie si riportano le definizioni contenute di seguito:

- FORNITORE DI INFORMAZIONI O PRESTAZIONI (CONTENT PROVIDER): il soggetto che professionalmente fornisce i contenuti dei servizi fruibili tramite numerazione non geografica;
- GESTORE DEL CENTRO SERVIZI: il soggetto che con l'utilizzo di appositi apparati consente ai clienti di acquisire le informazioni o prestazioni messe a disposizione dai fornitori delle stesse;
- TWT è la società T.W.T. S.p.A. che opera quale operatore telefonico e che, attraverso la propria struttura di rete e tecnologica, permette la fornitura del servizio;
- SERVIZI: servizi a tariffazione specifica accessibili tramite le numerazioni non geografiche 892, 894, 895, 899, 144, 166, caratterizzati, eventualmente, anche da un alto contenuto informativo di tipo culturale, professionale, economico, scientifico, sportivo e di attualità;
- CODICE AUTOCONDOTTA, è il codice di autocondotta, tipico di ogni specifico servizio, che viene espressamente autorizzato dall'Autorità delle Comunicazioni, prima dell'avvio del servizio stesso;
- UTENTI sono i fruitori del servizio, attestati direttamente alla rete di TWT, o ad altri operatori licenziatari;
- OLO (other licensed operator), sono altri operatori telefonici titolari di licenza sul territorio italiano direttamente interconnessi a TWT.

## 3. Oggetto

La Carta delle Garanzie ha per oggetto la tutela dei soggetti che usufruiscono di servizi attestati su numerazioni non geografiche. In particolare si fa riferimento a:

- numerazioni per servizi a tariffa premio (144 e 166) di cui all'art. 20 della delibera 26//08/CIR;
- numerazioni per servizi non geografici a tariffazione specifica (899, 894, 895 e 892) di cui all'art. 19 della delibera 26/08/CIR.

### **TWT S.p.A.**

Sede amministrativa e operativa:  
Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)  
Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:  
Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)  
Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: info@twf.it  
sito internet: www.twf.it



#### **4. Campo di Applicazione**

- Le disposizioni della presente Carta delle Garanzie sono parte integrante dei contratti esistenti tra TWT, Content Provider, Gestori Centri Servizi ed OLO. Tutti i soggetti interessati, TWT, Content Provider, Gestori Centri Servizi ed UTENTI, sono vincolati al rispetto di quanto qui previsto. Essi sono altresì informati delle personali e dirette responsabilità, civili e penali, che essi si assumono, per false informazioni o qualunque altro atto illecito effettuato, avvalendosi dei SERVIZI;
- Tutti i soggetti sono tenuti a vigilare sull'osservanza di quanto previsto dalla Carta delle Garanzie. Anche gli UTENTI possono segnalare il mancato rispetto delle disposizioni qui previste.

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

TWT, Content Provider e Gestori Centri Servizi, nell'ambito delle rispettive attività, si danno reciprocamente atto della necessità di perseguire la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori, dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale e più in particolare:

- Il rispetto della dignità umana sotto forma di tutela della persona e rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita a: origine; etnia; stato sociale; professione religiosa; sesso; stato di salute; forma di handicap; idee professate.
- La tutela dei destinatari, in particolare dei minori, mediante il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento, specialmente quelle di carattere sessuale, e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la credulità dei minori.
- Il rispetto della sensibilità dei minori mediante cautele particolari e specifiche nella diffusione al pubblico di contenuti potenzialmente nocivi.
- I 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.

Content Provider e Gestori Centri Servizi, dovranno assicurare, non appena ne siano venuti a conoscenza, l'immediata rimozione dei contenuti a carattere illecito o, comunque, tali da ledere i principi di cui alla presente Carta delle Garanzie.

Il mancato rispetto di tali condizioni potrà essere segnalato a TWT dai Clienti, dagli operatori, dall'Autorità giudiziaria, dal Ministero delle Comunicazioni e dalle Autorità competenti.

#### **6. Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Tutte le attività per l'offerta al pubblico di servizi accessibili attraverso numerazioni non geografiche a tariffazione specifica devono essere svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.



## **7. Tutela della Privacy**

L'offerta dei servizi si svolge nel 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 sono quelli strettamente necessari al perseguimento delle finalità correlate al servizio richiesto e possono essere utilizzati solo nell'ambito di tali finalità.

## **8. Tutela degli Utenti**

Tutte le attività per l'offerta al pubblico dei servizi, 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.

## **9. Altri obblighi generali**

L'offerta al pubblico dei servizi accessibili attraverso numerazioni non geografiche a tariffazione specifica comporta il rispetto dei seguenti obblighi:

- I SERVIZI devono contenere, prima dell'inizio della tassazione, un messaggio gratuito per l'UTENTE che lo informa in modo esatto, del costo del servizio per minuto ed eventuale addebito iniziale; inoltre informazioni sulle modalità di funzionamento dei servizi e sulle relative condizioni economiche devono essere rese facilmente accessibili, ad esempio attraverso pagine web, annunci pubblicitari ed opuscoli informativi e direttamente e preventivamente illustrati nei programmi eventuali destinati alla connessione automatica al servizio nel caso di accesso in modalità dati;
- L'eventuale fornitura di programmi destinati alla connessione automatica al servizio in modalità dati, attraverso, ad esempio, link e banner pubblicitari su siti internet, deve prevedere a priori una chiara informativa e l'accettazione esplicita dell'utente, sia al "download" del software sul proprio sistema che ad ogni sua successiva esecuzione;
- I SERVIZI non devono avere per oggetto la fornitura di informazioni o prestazioni errate, inesistenti o non rispondenti alla realtà e non devono indurre in errore l'utente a causa di omissioni, ambiguità o esagerazioni non immediatamente e palesemente riconoscibili come tali;
- Per le informazioni o prestazioni relative a dati, fatti o circostanze suscettibili di subire variazioni nel corso del tempo, ed in particolare nel corso di ventiquattro ore, i SERVIZI devono contenere anche l'indicazione della data e dell'ora a cui risale l'aggiornamento;
- I servizi che offrono informazioni o consulenze, citando opinioni di esperti o specialisti, o comunque basandosi sulla autorevolezza di dette opinioni, devono indicare chiaramente, all'inizio del servizio, l'identità, la qualifica professionale, l'iscrizione all'ordine professionale, ove prevista da specifiche norme e l'eventuale carica ricoperta dall'esperto o specialista. Tale indicazione deve in ogni modo essere fornita nel rispetto delle norme deontologiche che vietano, per alcune categorie di professionisti, qualsiasi forma di pubblicità;

---

### **TWT S.p.A.**

Sede amministrativa e operativa:

Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)

Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twf.it

sito internet: www.twf.it



- Nel caso di utilizzo della rete internet quale mezzo per la pubblicizzazione e diffusione dei propri servizi, dovranno essere osservate le regole comportamentali e di indirizzo comunemente accettate dalla comunità ("netiquette");
- Nel caso di servizi connessi a conversazioni tra più fruitori, in modo anonimo e senza preventivo accordo tra loro, il fornitore del servizio si adopera affinché siano rispettati tutti i principi stabiliti dal presente Codice di Autocondotta;
- Nel caso di servizi connessi a messengerie vocali rivolte al pubblico, TWT adotta gli strumenti disponibili affinché il numero chiamante la casella vocale sia identificabile, pur nella garanzia di mantenimento dell'anonimato nei confronti degli altri fruitori del servizio.

## **10. Rispetto Carte della Garanzie di OLO**

Il Content Provider e Gestori Centri Servizi sono tenuti a rispettare senza alcuna eccezione anche le carte delle garanzie di eventuali OLO che su esplicita richiesta di TWT, decidano di aprire il servizio ai propri UTENTI.

## **11. Codice di Autocondotta**

Il Content Provider e Gestori Centri Servizi sono tenuti a rispettare il codice di autocondotta, nonché la descrizione del servizio, autorizzata dall'Autorità delle Comunicazioni. Ogni variazione alla tipologia dei contenuti, modalità di erogazione, o codice di autocondotta, rispetto a quanto già approvato, è soggetto a preventiva autorizzazione da parte dell'Autorità delle Comunicazioni.

## **12. Responsabilità del Content Provider e Gestori Centri Servizi ed obbligo di vigilanza**

Il Content Provider e Gestori Centri Servizi sono tenuti vigilare affinché il servizio fornito, rispetti la presente Carta delle Garanzie, assumendosi in toto, ogni responsabilità per i contenuti da chiunque immessi.

Il Content Provider e Gestori Centri Servizi sono tenuti ad identificare, pur nel rispetto delle norme sulla privacy chiunque possa alimentare i contenuti del servizio.

## **13. Salvaguardia dei diritti di TWT - Diritto di limitazione accesso al servizio**

TWT, in quanto responsabile esclusivamente dell'accessibilità degli UTENTI ai SERVIZI, i cui contenuti non sono di propria pertinenza, si riserva la facoltà di sospendere l'accesso a quei servizi per i quali si ravvisi la violazione della presente Carta delle Garanzie e delle norme vigenti.

---

### **TWT S.p.A.**

Sede amministrativa e operativa:  
Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)  
Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:  
Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)  
Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: info@twf.it  
sito internet: www.twf.it