

# CARTA DEI SERVIZI POSTEMOBILE

## 1. – PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la sottoscrizione del Modulo di richiesta di consegna ed attivazione della Carta SIM PosteMobile e del Modulo di richiesta di abbonamento ai servizi mobili PosteMobile (di seguito entrambi denominati singolarmente il “Modulo” e congiuntamente i “Moduli”), il Cliente richiama di accedere al Servizio Mobile erogato tramite la Carta SIM PosteMobile (di seguito denominato anche il “Servizio”).

Il Servizio è costituito dai Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito SMCE) a cui possono essere aggiunti, qualora disponibili, Servizi Mobili Distintivi (di seguito SMD) alle condizioni previste dalle specifiche offerte. Tale Servizio viene erogato sia in modalità prepagato (mediante Carta SIM ricaricabile) sia in modalità di abbonamento. La presente Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni generali dei Servizi Mobili e condizioni d'uso della Carta SIM PosteMobile, alle Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili PosteMobile, ai relativi Moduli, alle Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero (MNP), agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative contrattuali in tutti i predetti atti richiamati, ed agli usi, regolano il rapporto di fornitura del Servizio PosteMobile al Cliente. Anche in adesione a quanto previsto dalle Delibere 179/03/CSP, 154/12/CONS e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, l'operatore Postemobile di PostePay S.p.A. (di seguito denominato anche Società”) intende ispirarsi ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità. Per “Trasparenza”, si intende rispetto delle regole, delle procedure e delle disposizioni contrattuali, e relativa, agevole conoscibilità per il Cliente. Per “Partecipazione” si intende l'adozione di strumenti e processi di incontro tra l'azienda ed il Cliente, onde poter consentire a quest'ultimo di fornire suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. Per “Continuità” si intende forte orientamento all'erogazione dei servizi in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, o i casi di forza maggiore e di applicazione di norme contrattuali o di legge impeditive.

Per “Efficienza ed Efficacia” si fa riferimento all'obiettivo di garantire una risposta immediata, qualificata e competente al mercato e alle esigenze del Cliente, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee. Per “Obiettività e Giustizia” si intende il tentativo di adottare ed applicare clausole contrattuali di fornitura dei servizi ispirandoci a tali principi fondamentali. Per “Uguaglianza e Imparzialità”, intendiamo sottolineare l'impegno a fornire i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli tecnici e giuridici eventualmente incombenti. Per “Cortesia e Disponibilità” intendiamo assicurare l'impegno affinché i nostri operatori e tutti i nostri collaboratori si dichiarino e siano a disposizione per soddisfare le esigenze della Clientela, usando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste di quest'ultima.

## 2. – POSTEPAY S.P.A.

### 2.1. – La Società. Il servizio di Assistenza Clienti

PostePay S.p.A. è una Società del Gruppo Poste Italiane. Per ricevere maggiori informazioni sul Gruppo e sulle aziende del Gruppo Poste Italiane, è a disposizione della clientela il sito [www.poste.it](http://www.poste.it). L'operatore Postemobile di PostePay S.p.A. intende fornire tutti i servizi di comunicazione elettronica tradizionali, unitamente ad una serie di servizi distintivi, innovativi, tecnologicamente avanzati, in un mercato globale e aperto alla concorrenza. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e l'intera organizzazione di PostePay S.p.A. e del Gruppo Poste Italiane è orientata in tal senso. Il Servizio Clienti PosteMobile al numero 160 è a disposizione della Clientela tutti i giorni, per qualsiasi informazione relativa al Servizio. Dall'estero è possibile chiamare il numero +39 3770000160. Per informazioni su costi e tariffe dei Servizi di roaming è possibile chiamare gratuitamente dall'Italia il numero 40.12.14 e dall'estero il 00393711000214. Tutte le informazioni e le notizie utili potranno inoltre essere reperite sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Sono stati previsti dei canali di assistenza dedicati agli utenti non udenti, indicati sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

## 3. – I NOSTRI SERVIZI

### 3.1. – Il Servizio PosteMobile

Il Servizio offerto è costituito dai Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito SMCE) e a cui possono essere aggiunti, qualora disponibili, Servizi Mobili Distintivi (di seguito SMD) alle condizioni previste dalle specifiche offerte. Il Servizio è accessibile e fruibile sia in modalità prepagato (mediante Carta SIM ricaricabile) sia in modalità abbonamento. Per SMCE si fa riferimento, a titolo meramente esemplificativo, ai servizi forniti sul territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, quali: l'effettuazione e la ricezione in mobilità di chiamate voce, l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'acquisto di beni e contenuti digitali effettuato mediante dispositivi di telecomunicazione, digitali o informatici, consegnati al dispositivo di telecomunicazione, digitale o informatico, o da utilizzarsi tramite tale dispositivo; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi a valore aggiunto, ai servizi a sovrapprezzo, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad internet e di trasferimento dati, ai servizi di segreteria telefonica e di trasferimento di chiamata, ai servizi fax, e-mail, avviso di chiamata, ai servizi erogati tramite numerazioni non geografiche, al servizio voce e dati di roaming internazionale ove disponibili. Ove applicabile il traffico effettuato/ricevuto in roaming internazionale viene tariffato in base a quanto disposto dai Regolamenti UE n. 717/2007 e 544/2009 e successive modifiche e integrazioni. Il Cliente ha il diritto di utilizzare nei Paesi membri dell'Unione e dello Spazio Economico Europeo, EEA, i Servizi di roaming disciplinati dal Regolamento Europeo n. 2012/531 e successive modifiche ed integrazioni secondo le medesime condizioni previste dal proprio profilo tariffario nazionale senza costi aggiuntivi, nei limiti quantitativi e secondo le modalità previste dalle politiche di corretto utilizzo e di prevenzione degli abusi, come definiti nel Regolamento Europeo n. 2016/2286 e successive modifiche ed integrazioni. Per SMD (o Servizi “Semplifica”) si intendono, a titolo meramente esemplificativo:

a) i servizi di accesso da rete mobile, da APP e/o in prossimità, anche tramite tecnologia NFC (Near Field Communications) attraverso Carta SIM PosteMobile, che abilitano all'effettuazione, anche da e verso destinazioni internazionali, di servizi bancari e/o finanziari, di trasferimenti di denaro, di pagamenti di transazioni, e di ricariche di strumenti di pagamento e di traffico telefonico; la spedizione in mobilità anche da e verso destinazioni internazionali di prodotti, e la ricezione in mobilità sul territorio nazionale e, ove previsto, anche internazionale, di servizi di tipo informativo a contenuto bancario, postale e promozionale; altri servizi di accesso da terminale mobile a valore aggiunto;

b) i servizi di smaterializzazione, qualora disponibili, che permettono di memorizzare su SIM o APP i dati relativi a carte di pagamento e di fedeltà, coupon, biglietti dei trasporti, documenti di identità e altro di seguito complessivamente “Carte”), per l'utilizzo da mobile, tramite APP e/o in prossimità, anche tramite tecnologia NFC (Near Field Communications), di dette carte, coupon, biglietti, documenti e altro. Resta inteso che per usufruire dei SMD tramite tecnologia NFC (Near Field Communications) il Cliente deve essere in possesso di una SIM PosteMobile NFC e di un terminale abilitato.

c) le funzionalità esclusive di specifiche offerte commerciali – come volta per volta dettagliate nella relativa documentazione informativa – comprensive di Carta SIM e di strumento finanziario/di pagamento, accessibili tramite APP e/o tramite eventuali altri canali resi volta per volta disponibili al Cliente (nel seguito anche “Offerte Congiunte”). Alla Carta SIM viene associata una numerazione mobile, la cui utilizzazione da parte del Cliente, anche in considerazione della sua natura tecnico-economica e normativa di “risorsa scarsa”, oltre che dei costi connessi alla relativa gestione tecnica, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. Per essere funzionante, la Carta SIM va adeguatamente inserita dal Cliente in un terminale omologato e abilitato, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo, e va attivata dalla Società. Ove espressamente previsto la Carta SIM è abilitata esclusivamente al traffico dati. L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici strettamente necessari, è condizionata alla corretta esecuzione e positiva conclusione delle operazioni di identificazione del Cliente. Questi dovrà, sotto la propria responsabilità, fornire

alla Società e/o ai soggetti dalla stessa indicati, copia di un proprio valido documento di identità, oltre che i propri dati di residenza e/o domicilio, nonché il proprio numero di codice fiscale e tutti gli ulteriori elementi eventualmente occorrenti a garantire la corretta identificazione del Cliente e/o a verificare la sussistenza del potere di firma. I dati così forniti, gestiti e trattati dalla Società in conformità al Regolamento 2016/679/UE costituiscono l'anagrafica del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 6 comma 2 della Legge n. 155/2005 e successive modifiche e integrazioni. Il Cliente potrà informarsi presso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero consultare il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative, oltre che le condizioni tecniche ed economiche di accesso, tramite Carta SIM opportunamente attivata, ai SMCE e ai SMD. Nei 24 mesi successivi alla sottoscrizione del Modulo, in caso di malfunzionamento non imputabile al Cliente e/o in caso di difetto di conformità, la Carta SIM potrà essere sostituita gratuitamente, previa richiesta, sottoscrizione e presentazione alla Società, secondo le indicazioni fornite al Cliente attraverso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), dell'apposito modulo debitamente compilato, reso disponibile al Cliente sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Dopo i primi 24 mesi successivi alla sottoscrizione del Modulo, ed in ogni caso di malfunzionamento, guasti o manomissioni imputabili al Cliente, la Società si riserva di applicare un corrispettivo specifico per la sostituzione della Carta SIM. Per accedere ed usufruire dei SMCE in modalità prepagato, il Cliente dovrà "ricaricare" di traffico telefonico la Carta SIM. Il Cliente potrà acquistare traffico telefonico al controvalore in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli resi disponibili dalla Società. La ricarica della Carta SIM potrà avvenire attraverso le modalità e i canali messi a disposizione dalla Società e resi noti al Cliente attraverso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Ove per qualsiasi causa il Cliente avesse avuto accesso e avesse usufruito dei SMCE per un valore eccedente rispetto al valore del traffico telefonico riconosciuto sulla Carta SIM, la Società si riserva di addebitare al Cliente, all'atto della successiva ricarica, il valore di traffico telefonico sviluppato in eccedenza, che potrà in alternativa essere addebitato sul conto corrente BancoPosta ovvero sulla carta Postepay di titolarità del Cliente, qualora tali strumenti siano stati associati su richiesta del Cliente medesimo alla Carta SIM all'atto della sottoscrizione del Modulo, o successivamente. L'accesso e l'utilizzo dei SMCE sia in modalità di abbonamento sia in modalità prepagato avverrà secondo il profilo tariffario che sarà stato: i) prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione della Carta SIM PosteMobile mediante sottoscrizione del Modulo; ii) eventualmente successivamente variato su domanda del Cliente o dalla Società nell'esercizio del proprio diritto di modifica unilaterale alle condizioni previste dalla vigente disciplina legale e regolamentare. Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio profilo tariffario, il Cliente potrà accedere al sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o contattare il Servizio Clienti PosteMobile.

Per accedere ed usufruire dei SMD, ove disponibili, con particolare riferimento a quelli che abilitano all'accesso, tramite Carta SIM e/o tramite APP, a servizi finanziari/di pagamento, il Cliente autorizza la Società laddove necessario - ad associare alla Carta SIM secondo le condizioni specifiche dell'offerta eventualmente disponibile: i) il proprio conto corrente BancoPosta e/o ii) la propria carta Postepay e/o iii) altro strumento di pagamento eventualmente reso disponibile al Cliente. In caso di richiesta di abilitazione dei servizi erogati tramite tecnologia NFC (Near Field Communications), il Cliente prende atto e accetta che i) i dati relativi alle Carte scelte saranno memorizzati sulla Carta SIM NFC e ii) l'utilizzo delle Carte stesse potrà avvenire per il tramite del mero avvicinamento del terminale NFC ad un POS/lettore NFC abilitato.

Resta inteso che, salvo ove diversamente previsto nelle condizioni specifiche dell'offerta, la Società è unicamente responsabile della fornitura dei Servizi di accesso, in condizioni di sicurezza, necessari alla gestione in mobilità, tramite APP e/o in prossimità, tramite Carta SIM, dei predetti strumenti e/o Carte, laddove resi disponibili da terzi. Anche a tal fine, la Società mette a disposizione del Cliente sistemi di sicurezza innovativi ed allineati ai migliori standard tecnologici, basati su certificato digitale e PIN dispositivi che abilitano ai Servizi, secondo le istruzioni fornite anche per il tramite del Servizio Clienti e/o del sito della Società e/o in altre modalità ritenute opportune o richieste dalla normativa vigente.

Il Cliente, con la sottoscrizione della richiesta di cui al precedente art. 1 comma 1, ovvero con la sottoscrizione della richiesta relativa alla specifica offerta SMD eventualmente resa disponibile, dichiara di conoscere le caratteristiche del servizio SMD sottoscritto e le condizioni e le modalità d'uso della Carta SIM in associazione a esso, come anche

descritto alla Sezione SMD del sito della Società. Quest'ultima non può in alcun modo ritenersi responsabile in caso di utilizzo dei PIN da parte di soggetti non autorizzati, per cause direttamente o indirettamente imputabili al Cliente o a terzi. Per quanto concerne la disciplina degli strumenti finanziari/di pagamento eventualmente associati alla SIM, del servizio di abilitazione ai pagamenti tramite tecnologia NFC (Near Field Communications), nonché delle funzionalità esclusive delle Offerte Congiunte, si rinvia ai relativi contratti e condizioni - anche economiche - sottoscritti dal Cliente e/o forniti allo stesso al momento della sottoscrizione dell'Offerta Congiunta medesima. Salvo ove diversamente stabilito, la Società resta estranea a tali rapporti, fermo restando che, in caso di estinzione per qualunque causa degli stessi, verrà meno la possibilità di fruire dei predetti servizi/funzionalità esclusive. Resta altresì fermo che, in caso di sospensione/disattivazione della Carta SIM, per qualsiasi causa intervenuta, verrà meno la possibilità per il Cliente di accedere ai SMD.

Alla Carta SIM potranno essere associati, ove resi disponibili e richiesti dal Cliente, ulteriori servizi eventualmente offerti dalla Società e/o da Società del Gruppo Poste Italiane o da società esterne.

### **3.2. – Il servizio di portabilità del numero mobile (MNP)**

Questo servizio permette a tutti i clienti di qualsiasi operatore mobile di passare all'operatore PosteMobile portando il proprio numero di telefonino ovvero di richiedere in ogni momento il trasferimento del proprio numero di telefono mobile dall'operatore PosteMobile ad un altro operatore mobile, secondo i termini e le condizioni di quest'ultimo stabiliti. Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Mobile Number Portability, il Cliente può consultare le vigenti Condizioni Generali di fornitura del servizio di portabilità del numero (MNP), disponibili sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

Se il Cliente sceglie di portare il numero verso l'operatore PosteMobile potrà dunque effettuare e ricevere chiamate, SMS e dati con il numero portato e usufruire di tutti i servizi SMCE e SMD ed offerte PosteMobile alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di un Cliente nativo PosteMobile. La richiesta di MNP potrà essere inoltrata dal Cliente compilando la sezione dedicata della modulistica di attivazione. In caso di contratti di tipo prepagato, la fornitura del servizio MNP potrà essere esercitata dall'operatore PosteMobile anche attraverso la procedura di validazione parziale (c.d. prevalidazione).

In tal caso il Cliente dovrà dare conferma della correttezza dei dati forniti ai fini dell'espletamento del servizio MNP entro 24 ore dalla richiesta secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di fornitura del servizio di portabilità del numero (MNP). In ordine al trattamento del traffico acquistato residuo, si rinvia al punto 4 della presente Carta dei Servizi. Inoltre, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dagli art. 5 e 14 della Delibera n.147/11/CIR recante il "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazione mobili e personali", e successive modifiche e integrazioni, il Cliente ha il diritto di richiedere un indennizzo in caso di ritardo nell'attivazione del servizio che non sia ingenerato da un errore del Cliente nella fornitura dei dati utili all'attivazione del servizio medesimo. Il Cliente può richiedere un indennizzo pari a 2,5 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un importo massimo di 50 Euro. L'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. Per le modalità di richiesta dell' indennizzo si rimanda a quanto previsto dal seguente art. 10.3.

### **3.3 – Condizioni economiche e trasparenza tariffaria**

Le informazioni sulle offerte PosteMobile, sulle tariffe applicate, sugli eventuali costi di attivazione della Carta SIM o dei servizi offerti, oltre che sulle specifiche condizioni di adesione a detti servizi, offerte, profili tariffari, vengono rese disponibili tramite il materiale informativo diffuso, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti e il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un Cliente PosteMobile è possibile comporre il 456 seguito dal numero di cellulare che si vuole contattare, ovvero chiamare il Servizio Clienti. La Società comunicherà al Cliente le modifiche eventualmente applicate alle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta ed i relativi giustificati motivi, secondo i termini e le modalità disposti dal quadro normativo e regolamentare vigente in materia, ossia a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso una comunicazione in fattura, via SMS o e-mail, sul proprio sito, nel termine di cui all'art. 70 del D. Lgs. 259/03 vale a dire almeno 30 giorni prima che le stesse divengano efficaci. Il Cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni economiche e, in ogni caso, senza previsione di penali per recesso. Le modifiche s'intenderanno accettate e il rapporto proseguirà con l'applicazione della nuova disciplina decorso il termine su indicato senza che il Cliente abbia manifestato la propria volontà di esercitare il diritto di recesso di cui al presente articolo.

#### **4. – DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM E RICONOSCIMENTO AL CLIENTE DEL TRAFFICO ACQUISTATO (Servizio prepagato)**

In caso di mancata ricarica della Carta SIM e di mancato accesso ai SMD per 12 mesi consecutivi – qualora il Cliente abbia scelto di accedere ai servizi SMCE in modalità prepagato – la Carta SIM PosteMobile avrà accesso limitato ai SMCE per ulteriori 30 giorni, durante i quali potrà soltanto ricevere telefonate voce, SMS, MMS. Scaduto tale termine in assenza di operazioni di ricarica o di operazioni di accesso ai SMD, la Carta SIM verrà resa inattiva; la numerazione rimarrà a disposizione del Cliente per ulteriori 11 mesi dalla disattivazione, trascorsi i quali la Società potrà disporre la cessazione della numerazione e la successiva riassegnazione in conformità a quanto prescritto dalla Delibera 26/08/CIR e successive modifiche e integrazioni recante il “Piano di Numerazione nel settore delle Comunicazioni e discipline attuative” (di seguito PNN). Per informazioni ed eventuali richieste in merito il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti PosteMobile e/o visitare il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Il “traffico acquistato” dal Cliente ed eventualmente non consumato, presente sulla Carta SIM così come accertato sui sistemi della Società all’atto della disattivazione effettiva, a richiesta del Cliente, cessato il rapporto, sarà riconosciuto, su altra numerazione PosteMobile intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. In alternativa la Società, a richiesta del Cliente, procede alla restituzione del valore nominale monetario del traffico acquistato e non consumato, così come accertato sui sistemi della Società all’atto della disattivazione effettiva e detratto il costo sostenuto dalla Società che varia in funzione della modalità di restituzione scelta dal Cliente. Per conoscere le modalità e le condizioni per ottenere detto Riconoscimento e per reperire la modulistica predisposta dalla Società è possibile consultare il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) nell’area dedicata all’Assistenza ovvero contattare il Servizio Clienti PosteMobile. In caso di richiesta di MNP verso altro operatore mobile il Cliente, in alternativa alla restituzione del Credito Residuo, potrà richiedere il servizio di trasferimento del Credito Residuo verso l’operatore di destinazione. Il costo del servizio è di 2€ e verrà scalato dall’importo oggetto di trasferimento che residua al momento della cessazione del contratto così come accertato sui sistemi della Società al netto di sconti, bonus e/o promozioni. Il trasferimento del Credito Residuo è subordinato all’avvenuta portabilità del numero. Pertanto, finché la portabilità del numero non andrà a buon fine, il Credito Residuo resterà imputato a nome del Cliente stesso nei sistemi informatici della Società, ferma la facoltà per il Cliente che intenda comunque recedere dal contratto e/o disattivare la SIM PosteMobile di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte ovvero il trasferimento su altra SIM PosteMobile del Cliente o di terzi. Il Cliente prende atto e accetta che, ove l’importo del Credito Residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti dalla Società per il trasferimento verso altro operatore mobile, il Credito Residuo resterà imputato a nome del Cliente stesso nei sistemi informatici della Società ovvero, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra SIM PosteMobile del Cliente o di terzi. Tutte le informazioni relative al servizio di Portabilità del Numero sono riportate sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) e sul regolamento di servizio “Servizio di portabilità del numero (MNP).

In assenza di indicazioni sul credito residuo da parte del Cliente PosteMobile manterrà comunque memoria sui propri sistemi, a favore dell’ intestatario della Carta SIM, dell’entità di traffico acquistato e non consumato presente sulla Carta SIM secondo quanto accertato dai sistemi della Società al momento della effettiva cessazione e per il periodo previsto dalla legge per l’esercizio del diritto di restituzione e sino alla presenza di un saldo attivo a favore del Cliente. Per “traffico acquistato” si intende il traffico diverso da quello maturato a seguito di sconti, bonus, premiazioni e/o promozioni. Il Cliente prende atto e accetta che, a seguito della disattivazione della Carta SIM, per qualsiasi causa intervenuta, ai sensi degli artt. 4 e 5 delle presenti Condizioni, sarà facoltà della Società addebitare al Cliente, nel rispetto della normativa vigente, le spese giustificate dai costi sostenuti per la gestione dell’eventuale credito residuo per tutto il periodo di conservazione. Per “traffico acquistato” si intende il traffico diverso da quello maturato a seguito di sconti, bonus e/o promozioni. Al traffico acquistato non vengono applicati costi aggiuntivi rispetto al valore nominale del traffico acquistato. La Società fornisce al Cliente il servizio di accesso gratuito ad una numerazione dedicata chiamando la quale, utilizzando la propria Carta SIM, sarà possibile conoscere il traffico acquistato residuo. L’informazione relativa all’entità di traffico presente sulla Carta SIM viene resa disponibile anche all’estero, secondo le modalità e alle condizioni rinvenibili sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) ovvero presso il Servizio Clienti, e in coerenza con la normativa vigente. Parimenti, il Cliente potrà informarsi anche in merito alla quantità di traffico residuo diverso da quello acquistato, eventualmente riconosciuto a seguito di offerte promozionali, sconti, bonus.

#### **5. – RECESSO**

##### **5.1. – Servizio prepagato**

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere senza costi non giustificati in ogni momento dal rapporto, dandone preavviso alla Società con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo inviando via fax al Servizio Clienti PosteMobile 800.242.626, tramite raccomandata A/R alla Casella Postale 3000- 37138 - Verona VR, o tramite mail all’indirizzo [info@postemobile.it](mailto:info@postemobile.it), la seguente documentazione: domanda di recesso dal rapporto contrattuale; copia di un documento di identità. Alla cessazione del rapporto, la Carta SIM PosteMobile verrà resa inattiva, e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri clienti, nelle modalità e secondo i termini previsti dal PNN.

Al “traffico acquistato” dal Cliente – inteso come specificato al precedente punto 4 – ed eventualmente non consumato, riconosciuto dai sistemi della Società sulla Carta SIM al momento della cessazione del rapporto e della conseguente disattivazione della Carta, sarà applicata la disciplina di cui al precedente punto 4. Analogamente avverrà in caso di cessazione per portabilità del numero PosteMobile verso altro operatore.

##### **5.2. – Servizio in abbonamento**

Il Contratto ha durata annuale con rinnovo tacito di anno in anno. Ciascuna parte ha facoltà di comunicare all’altra disdetta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento con preavviso minimo di 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza del contratto. Fermo restando il diritto del Cliente alla portabilità del numero dall’operatore PosteMobile verso altri operatori nelle modalità e condizioni previste dal quadro regolamentare vigente, nonché descritte nella Carta dei Servizi Mobili PosteMobile, alle Parti è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale dandone preavviso all’altra con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo, inviando via fax al Servizio Clienti PosteMobile 800.242.626, tramite raccomandata A/R alla Casella Postale 3000 - 37138 - Verona VR, o tramite mail all’indirizzo [info@postemobile.it](mailto:info@postemobile.it), comunicazione di recesso dal rapporto contrattuale e copia di un documento di identità in corso di validità, nonché prove del potere di firma ove applicabile.

#### **6. – QUALITÀ**

##### **6.1 – Infrastruttura di rete mobile**

L’infrastruttura della rete radiomobile utilizzata dall’operatore PosteMobile per l’erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso e di fornitura di servizi wholesale, da un operatore di rete leader nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale. La rete si compone di una grande quantità di impianti tecnologici in grado di percepire la posizione del Cliente e di gestire la mobilità, oltre che da una serie di centrali che fisicamente connettono le linee, dalle stazioni radio base e da altri elementi specifici. Dalle stazioni radio base (SRB) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il telefonino, all’interno del quale il Cliente dovrà inserire la Carta SIM PosteMobile. La copertura radioelettrica resa possibile grazie alle stazioni radio base, è realizzata dall’insieme di più di tali stazioni, ciascuna delle quali copre un gruppo di cosiddette “celle”. Su ogni cella possono “lavorare” una serie assai ampia di telefonini in sessione di lavoro anche simultanea. Nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti, all’operatore PosteMobile sono stati garantiti standard di qualità in linea con i migliori parametri tecnici internazionali, senza alcuna discriminazione tra clienti dell’operatore di rete e clienti PosteMobile.

##### **6.2 – Parametri di qualità del Servizio**

La Società adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alle Delibere n.154/12/CONS e 79/09/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di seguito riportati.

- Tempo di attivazione del servizio voce:

il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l’ora in cui è stato registrato l’ordine valido dall’operatore e l’ora in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio.

- Tempo di rinnovo del credito:

il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall’operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell’operatore:

a) tempo di navigazione: intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un umano addetto, per presentare un reclamo;

b) tempo di attesa: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall’utente la scelta di parlare con un addetto del

call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;

c) tasso di risoluzione dei reclami: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare ulteriori solleciti.

- Accessibilità al servizio voce:

a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito sia soddisfatta dalla rete GSM;

b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS;

c) probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS).

- Probabilità di mantenimento della connessione voce:

a) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;

b) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;

c) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS).w

- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS:

la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMS-C).

- Tempo di consegna dell'sms al primo tentativo:

valor medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.

- Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto (GPRS, EGPRS) su reti GSM:

probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico.

- Reclami sugli addebiti:

a) in caso di servizi prepagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione;

b) in caso di servizi in abbonamento, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- Accuratezza della fatturazione:

la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Gli obiettivi determinati dalla Società relativamente a tali parametri per l'anno di riferimento sono pubblicati sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Eventuali integrazioni o modifiche a quanto sopra saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla Clientela e agli Enti competenti.

## 7. – MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

La Società si riserva di applicare diverse modalità di tariffazione per l'accesso al Servizio:

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);

- a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;

- a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta;

- a transazione.

La Società, in conformità alla Delibera 326/10/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Regolamento (CE) n.531/2012 rende disponibile le soglie massime di consumo mensile per traffico dati effettuato in Italia o all'estero. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere la disattivazione della soglia massima di navigazione o la sua sospensione per il solo mese in corso contattando il Servizio Clienti.

## 8. – MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il servizio prepagato l'ammontare speso verrà scalato dal credito presente sulla Carta SIM del Cliente ogni qual volta lo stesso effettua una chiamata. Il Cliente potrà controllare il proprio credito residuo chiamando gratuitamente il numero 401212, ovvero attraverso il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Per il servizio in abbonamento il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti per l'erogazione dei Servizi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. La fattura verrà inviata all'indirizzo del Cliente con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo la modalità indicata nel Modulo e prescelta dal Cliente tra le seguenti: i) versamento su conto corrente postale, ii) addebito diretto in conto corrente bancario, iii) a mezzo carta di credito ove tecnicamente possibile ovvero iv) con le altre modalità specificamente indicate dalla Società. Il Cliente potrà controllare il proprio saldo complessivo e avere informazioni sul proprio profilo tariffario chiamando gratuitamente il numero 160 ovvero attraverso il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it); la Società si riserva di definire ulteriori canali informativi ove tecnicamente possibile.

## 9. – FURTO E SMARRIMENTO

In caso di furto o smarrimento della Carta SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti PosteMobile, comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario. In questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata. Il Cliente ha comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono.

Per richiedere il reintegro o la sostituzione della carta, potrà recarsi presso un Ufficio Postale previa denuncia dell'accaduto al Servizio Clienti che fornirà le necessarie istruzioni. Il numero telefonico e il traffico residuo rimangono a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali. In caso di ritrovamento della Carta SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria.

## 10. – RECLAMI E INDENNIZZI

### 10.1 – Reclami del Cliente

I reclami possono pervenire alla Società tramite:

- lettera al seguente indirizzo: Casella Postale 3000 - 37138 Verona (VR);

- contatto telefonico al Servizio Clienti 160;

- il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it);

- via fax al numero verde 800.242.626;

Nel reclamo è necessario indicare sempre il numero di telefono cui la segnalazione inviata fa riferimento, l'oggetto della contestazione, i dati temporali degli eventi descritti.

### 10.2 – Tempi di evasione dei reclami

La Società si impegna a gestire i reclami in coerenza con la normativa vigente, e a fornire riscontro entro 45 giorni solari dalla ricezione. Nel caso di reclami aventi ad oggetto i Servizi SMD (Semplifica) la richiesta sarà gestita entro 60 giorni solari dalla ricezione, ove si ritenga necessaria l'acquisizione di informazioni o dati in possesso di società ed enti diversi dalla Società. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti, ai Clienti si riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di 2€ fino a un massimo di 145 giorni. Con riferimento al servizio prepagato, l'indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà corrisposto mediante quote di traffico accreditate sulla carta prepagata. Per il servizio in abbonamento, invece, l'indennizzo verrà corrisposto mediante l'applicazione di uno sconto pari all'importo dell'indennizzo sulla fattura successiva. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 giorni dalla richiesta.

### 10.3 – Indennizzi

Nel caso in cui la Società in condizioni normali, non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati all'art. 6.2, riconosce al Cliente un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio. In particolare si precisa che per quanto concerne:

a) tempo di attivazione del servizio voce;

b) tempo di rinnovo del credito;

c) sospensione del servizio senza preavviso;

d) malfunzionamenti del servizio imputabili all'operatore PosteMobile;

e) ritardo nella Prestazione del servizio di MNP nei casi previsti al precedente art. 3.2.

Il Cliente per i disservizi di cui ai punti a), b), c) e d) potrà chiedere un indennizzo pari a 2 euro al giorno per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 giorni; l'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi.

Per il servizio prepagato l'indennizzo verrà accreditato sotto forma di traffico senza scadenza riconosciuto sulla carta SIM PosteMobile prepagata, per il valore della somma dovuta a tale titolo. Per il servizio in abbonamento l'indennizzo verrà corrisposto mediante l'applicazione di uno sconto sulla fattura successiva pari all'importo dell'indennizzo. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo verrà corrisposto entro 90 giorni dalla richiesta per i disservizi di cui ai punti a), b), c) e d). Per il ritardo nella prestazione del servizio MNP l'indennizzo verrà corrisposto entro 30 giorni dalla richiesta del Cliente.

#### **10.4 – Indennizzi automatici**

Ai sensi della normativa pro tempore vigente, qualora il Cliente riscontri: a) il ritardo nell'attivazione di un servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto ovvero b) la sospensione senza l'eventuale preavviso del servizio, se contrattualmente previsto, potrà inoltrare la segnalazione attraverso le modalità riportate al precedente art. 10.1.

La Società, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato al precedente art. 10.3. L'accertamento verrà effettuato entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente e la corresponsione dell'indennizzo in via automatica avverrà mediante uno sconto sulla prima fattura utile successiva all'accertamento in caso di servizio in abbonamento o mediante accredito di traffico telefonico in caso di servizio prepagato con avviso tramite SMS.

#### **11. – PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

Ove il Cliente non sia soddisfatto della gestione del reclamo come sopra attivato e dell'esito dello stesso, potrà attivare la procedura di conciliazione prevista dalla Delibera 203/18/CONS e successive modifiche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni presso il competente organo tra quelli indicati sul sito della medesima Autorità. In alternativa il Cliente potrà rivolgersi all'Organo di Conciliazione paritetica istituito da PosteMobile in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori secondo quanto stabilito dall' art.3, comma 2 lett. b) della delibera 203/18/CONS. Le informazioni relative alle modalità di adesione all'organismo di Conciliazione Paritetica sono disponibili sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 203/18/CONS.

#### **12. – INFORMAZIONI ELENCO ABBONATI**

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione.

Previa manifestazione del consenso, la pubblicazione dei dati personali negli elenchi abbonati avverrà nel pieno rispetto della normativa vigente di cui al D.Lgs. 259/2003, alle Delibere AGCOM n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, al Regolamento 2016/679/UE ed ai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali nonché ogni eventuale successiva modifica o integrazione. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it)

#### **12BIS. – SERVIZI A SOVRAPPREZZO E INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA**

Tramite la SIM PosteMobile è possibile accedere ai servizi a sovrapprezzo o premium, che hanno in genere un costo maggiore rispetto ai servizi base (semplici telefonate o semplici sms ed mms) addebitato sul credito telefonico ovvero in bolletta. Questi servizi a valore aggiunto consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati.

Il Cliente ha la possibilità di chiedere il blocco dell'accesso ai servizi a sovrapprezzo. La Società fornisce, attraverso il proprio Servizio Clienti e su apposita sezione del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione e fruizione del blocco dei servizi a sovrapprezzo, ove applicabile in base al quadro regolamentare e normativo di riferimento e compatibilmente con quanto reso disponibile dal proprio operatore di rete. Con analoga procedura la Società fornirà ogni altra informazione in merito ad iniziative e strumenti eventualmente adottati a tutela dei minori. I servizi a sovrapprezzo possono essere attivati anche attraverso la navigazione in mobilità; è facoltà del Cliente disattivare la connessione dati sul proprio terminale per inibire la navigazione in mobilità. Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), ed alla normativa nazionale di recepimento (D.Lgs. 218/2017 e Provvedimento di Banca d'Italia del 11 ottobre 2018), per i servizi a sovrapprezzo o premium addebitati su credito residuo prepagato o in bolletta è stata introdotta una soglia di spesa massima di 50€ per ogni transazione e di 300€ mensili (calcolati su base annuale in caso di piano in abbonamento) per l'acquisto di servizi a valore aggiunto che consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati.

Restano fermi ed applicabili eventuali ulteriori limiti di spesa già previsti dalla normativa pro-tempore vigente.

#### **13. – PRIVACY**

La Società garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE.

I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori, in base a quanto specificato indicato nell'Informativa ai Clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, disponibile anche sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it)

#### **14. – PER LE AZIENDE E PER I LIBERI PROFESSIONISTI CON PARTITA IVA**

Esistono soluzioni particolari dedicate alle aziende ed ai liberi professionisti con partita IVA, con modalità contrattuali di recesso differenziate e modalità di fatturazione flessibili in funzione delle esigenze specifiche del Cliente. Informazioni su queste offerte sono presenti nella sezione Business del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o possono essere richieste al Servizio Clienti Business tramite i seguenti canali:

- numero verde 800.160.000 (dall'estero +39 06.54.64.40.32, chiamata tariffata come una normale chiamata dall'estero verso l'Italia).
- Fax al numero verde: 800.074.470
- e-mail: [clientibusiness@postemobile.it](mailto:clientibusiness@postemobile.it)
- Casella Postale: 2020, 37138 Verona (VR).