

## CARTA DEI SERVIZI DI POSTEMOBILE S.P.A.

### 1. PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la sottoscrizione del Modulo di richiesta di consegna ed attivazione della Carta SIM PosteMobile (di seguito anche denominato il "Modulo"), il Cliente richiede di accedere al Servizio Mobile erogato tramite la Carta SIM di PosteMobile (di seguito denominato anche il "Servizio"). Il Servizio è costituito dai Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito SMCE) e dai Servizi Mobili Distintivi PosteMobile (di seguito SMD), anche detti Servizi Semplificati. La presente Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni generali dei Servizi Mobili e condizioni d'uso della Carta SIM PosteMobile, al Modulo, 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 al Cliente da parte di PosteMobile.

Anche in adesione a quanto previsto dalle Delibere 179/03/CSP e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, PosteMobile 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. POSTEMOBILE S.P.A. – La Società – Il servizio di Assistenza Clienti

PosteMobile S.p.A. è una Società del Gruppo Posteltaliane. Il Cliente potrà conoscerla navigando sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it)

Per ricevere maggiori informazioni sul Gruppo e sulle aziende del Gruppo Posteltaliane, è a disposizione della clientela il sito web [www.poste.it](http://www.poste.it)

PosteMobile 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 PosteMobile e del Gruppo Posteltaliane 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. Tutte le informazioni e le notizie utili potranno inoltre essere reperite sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

PosteMobile ha previsto dei canali di assistenza dedicati agli utenti non udenti, indicati sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

### 3. I NOSTRI SERVIZI

#### 3.1 Il Servizio PosteMobile

Il Servizio offerto da PosteMobile è costituito dai Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito SMCE) e dai Servizi Mobili Distintivi PosteMobile (di seguito SMD), anche detti Servizi Semplificati.

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, anche verso e da destinazioni internazionali; l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, anche verso e da destinazioni internazionali; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; 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 applicabile il traffico effettuato/ricevuto in roaming internazionale viene tariffato in base a quanto disposto dai Regolamenti UE n.717/2007 e 544/09 e successive modifiche e integrazioni.

Per SMD si intendono, a titolo meramente esemplificativo, servizi di accesso che abilitano all'effettuazione in mobilità, da e verso destinazioni internazionali, 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.

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 telefonino abilitato, seguendo le istru-

zioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo, e va attivata da PosteMobile. L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici strettamente necessari, è condizionata alla corretta esecuzione delle operazioni di identificazione del Cliente. Questi dovrà, sotto la propria responsabilità, fornire a PosteMobile 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. I dati così forniti, gestiti e trattati da PosteMobile in conformità al D. Lgs. 196/03, andranno a costituire l'anagrafica del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 6 comma 2 della Legge 31/7/2005 n. 155 e successive modifiche e integrazioni.

Il Cliente potrà informarsi presso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero consultare il sito web [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 a PosteMobile, secondo le indicazioni fornite al Cliente attraverso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), dell'apposito modulo debitamente compilato, reso disponibile al Cliente sul sito web [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, PosteMobile si riserva di applicare un corrispettivo specifico per la sostituzione della Carta SIM.

Per accedere ed usufruire dei SMCE, la Carta SIM del Cliente dovrà essere "ricaricata" di traffico telefonico. Il Cliente potrà acquistare traffico telefonico al controvalore in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli resi disponibili da PosteMobile.

La ricarica della Carta SIM potrà avvenire attraverso le modalità e i canali messi a disposizione da PosteMobile e resi noti al Cliente attraverso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

Per accedere ai SMCE il Cliente utilizzerà il traffico acquistato, valorizzato secondo il profilo tariffario che sarà stato: i) prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione della Carta SIM Poste Mobile; ii) successivamente variato su domanda del Cliente.

Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio profilo tariffario, il Cliente potrà accedere al sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o contattare il Servizio Clienti PosteMobile.

In assenza di traffico prepagato residuo sulla Carta SIM del Cliente, non sarà possibile accedere ai SMCE, ma sarà consentito ricevere chiamate voce, SMS, MMS.

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, PosteMobile 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.

Per accedere ed usufruire dei SMD, il Cliente autorizza PosteMobile ad associare alla Carta SIM: i) il proprio conto corrente Bancoposta; ii) la propria carta Postepay. In tal modo, il Cliente potrà disporre di detti strumenti finanziari per le attività precedentemente descritte, restando inteso che PosteMobile resta unicamente responsabile della fornitura dei servizi di accesso, in condizioni di sicurezza, necessari alla gestione in mobilità, tramite Carta SIM, dei predetti strumenti.

A tal fine, PosteMobile ha messo a disposizione del Cliente sistemi di sicurezza innovativi e allineati ai migliori standard tecnologici, basati su certificato digitale e PIN dispositivi che abilitano all'accesso in sicurezza ai servizi.

Il Cliente, prima di sottoscrivere il Modulo autorizzando l'associazione alla Carta SIM degli strumenti finanziari sopra menzionati, dovrà prendere conoscenza delle caratteristiche dei SMD e delle condizioni e delle modalità d'uso della Carta SIM in associazione a tali strumenti, come descritto alla Sezione SMD del sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

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

Questo servizio permette a tutti i clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a PosteMobile "portandosi" il proprio numero di telefonino. 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 presso il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

Se il Cliente sceglie di portare il numero su 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 di PosteMobile alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di un Cliente nativo PosteMobile. La richiesta di MNP potrà essere inoltrata dal cliente a PosteMobile compilando la sezione dedicata della modulistica di attivazione. La fornitura del servizio MNP potrà essere esercitata da PosteMobile anche attraverso la procedura di validazione parziale (c.d. prevalidazione). In tal caso il cliente dovrà fornire 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.

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

Le informazioni sulle offerte di 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 PosteMobile e il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un Cliente PosteMobile è possibile contattare il Servizio Clienti PosteMobile.

Le modifiche che rendono più onerose le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta verranno comunicate con almeno 30 giorni di anticipo. 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.

#### **4. DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM E RICONOSCIMENTO AL CLIENTE DEL TRAFFICO ACQUISTATO**

In caso di mancata ricarica della Carta SIM e di mancato accesso ai SMD per 12 mesi consecutivi, 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 numerazione potrà essere assegnata ad altri clienti secondo quanto previsto dal Piano di Numerazione Nazionale vigente (Delibera 26/08/CIR e successive modifiche e integrazioni recante il "Piano di Numerazione nel settore delle Comunicazioni e discipline attuative" e "PNN").

Per informazioni ed eventuali richieste in merito il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti PosteMobile e/o visitare il sito web [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 di PosteMobile 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 PosteMobile, 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 da PosteMobile pari a 5€, secondo le modalità rese note sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

Per conoscere le modalità e le condizioni per ottenere detto Riconoscimento e per reperire la modulistica predisposta da PosteMobile è possibile consultare il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o 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 1 €, che verrà scalato dall'importo oggetto di trasferimento che residua al momento della cessazione del contratto così come accertato sui sistemi di PosteMobile 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 informativi di PosteMobile, 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 da PosteMobile per il trasferimento verso altro operatore mobile, il Credito Residuo resterà imputato a nome del Cliente stesso nei sistemi informativi di PosteMobile 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 web

[www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) e sul regolamento di servizio "Servizio di portabilità del numero (MNP) da altro operatore mobile a PosteMobile S.p.A."

In assenza di indicazioni da parte del Cliente, e ai fini di future utilizzazioni nei 10 (dieci) anni successivi alla cessazione del rapporto, PosteMobile manterrà comunque memoria sui propri sistemi, a favore del Cliente intestatario della Carta SIM, dell'entità di traffico acquistato e non consumato presente sulla Carta SIM secondo quanto accertato dai sistemi di PosteMobile al momento della cessazione.

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. PosteMobile 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 web [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 da PosteMobile a seguito di offerte promozionali, sconti, bonus.

#### **5. RECESSO**

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto, dandone preavviso a PosteMobile con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo inviando via fax al Servizio Clienti PosteMobile 800.242.626 la seguente documentazione: domanda di recesso dal rapporto contrattuale; copia di un documento di identità; codice fiscale. 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 di PosteMobile 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.

#### **6. QUALITÀ**

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

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da 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 gestirne 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, a 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

PosteMobile adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alle Delibere n.104/05/CSP 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) intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
    - b) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
  - Accessibilità alla rete mobile:
    - 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 venga soddisfatta dalla rete;
    - b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.
  - Probabilità di mantenimento della connessione:
    - 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.
  - 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 SMSC).
  - Reclami sugli addebiti:
    - 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.
- Gli obiettivi determinati da PosteMobile relativamente a tali parametri per l'anno di riferimento sono pubblicati sul sito

web [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

PosteMobile 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.

## 8. FURTO E SMARRIMENTO

In caso di furto o smarrimento, 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 di PosteMobile 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 e l'assistenza necessaria.

### 9.1 Reclami del Cliente

- I reclami possono pervenire a PosteMobile tramite:
- lettera al seguente indirizzo: PosteMobile S.p.A. Casella Postale 3000 - 90146 Palermo (PA)
  - fax al numero verde 800.242.626;
  - contatto telefonico al Servizio Clienti 160
  - e-mail all'indirizzo [info@postemobile.it](mailto:info@postemobile.it)
  - il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

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.

### 9.2 Tempi di evasione dei reclami

PosteMobile 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 da PosteMobile. 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. L'indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà corrisposto mediante quote di traffico accreditate sulla carta prepagata. La richie-

sta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 giorni dalla richiesta.

#### **10. 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 173/07/CONS e successive modifiche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni presso il competente organo tra quelli indicati sul sito della medesima Autorità. E' in fase di istituzione da parte di PosteMobile, anche con la collaborazione delle Associazioni dei Consumatori un Organismo di Conciliazione ad hoc secondo quanto stabilito dall'art. 13 comma 2 della delibera 173/07/CONS. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta esaurito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 173/07/CONS.

#### **11. INFORMAZIONI ELENCO ABBONATI E INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA**

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. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza.

Il modulo di consenso è disponibile sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). In ordine al blocco selettivo delle chiamate, PosteMobile fornirà, attraverso il proprio Ser-

vizio Clienti e su apposita sezione del sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione e fruizione dello stesso, ove applicabile e compatibilmente con quanto reso disponibile dal proprio operatore di rete. Con analoga procedura PosteMobile fornirà ogni altra informazione in merito ad iniziative e strumenti eventualmente adottati a tutela dei minori.

**12.** PosteMobile garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 "Codice Privacy". I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori. Costituisce allegato alle presenti Condizioni l'Informativa fornita da PosteMobile sul trattamento dei dati personali, che il Cliente riconosce di aver letto attentamente ed accettato all'atto della sottoscrizione della richiesta di attivazione della Carta SIM PosteMobile.

#### **13. PosteMobile 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 internet PosteMobile o possono essere richieste al numero verde 800 160 000 (dall'estero + 39 06. 54.64.40.32, chiamata tariffata come una normale chiamata dall'estero verso l'Italia).