

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET EROGATO TRAMITE RETE RADIOMOBILE

## ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO E DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Condizioni") si applicano esclusivamente alle persone fisiche che agiscono, nel rapporto ivi regolato, per scopi non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale (di seguito "Cliente"). Esse disciplinano il rapporto tra Postepay S.p.A. - PosteMobile (di seguito "Società") e il Cliente per la fruizione del servizio di accesso a internet erogato tramite rete radiomobile (di seguito "Servizio"). La Società potrà, a propria insindacabile discrezione, fornire il Servizio mediante i propri sistemi ed infrastrutture di rete e/o mediante sistemi ed infrastrutture di rete nonché servizi all'ingrosso di soggetti terzi di cui abbia la disponibilità in forza di accordi (di seguito "Fornitore Wholesale").

**1.2** Il Servizio comprende, a titolo meramente esemplificativo, l'accesso e la navigazione su internet via radio attraverso la connettività consentita dalla rete radiomobile mediante la quale è erogato il Servizio previo inserimento della carta SIM-dati fornita al Cliente dalla Società (di seguito "Carta SIM") in un apposito terminale (di seguito "Dispositivo"), nonché l'uso di eventuali servizi accessori e/o aggiuntivi determinati in base all'offerta disponibile, anche eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale. Ove il Cliente non ne sia già munito, il Servizio include altresì l'attivazione di un'area personale accessibile mediante specifico account sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**1.3** Nell'offerta commerciale relativa al Servizio, potrà essere incluso – qualora esplicitamente indicato – un apposito terminale attraverso il quale fruire del Servizio medesimo, concesso in comodato d'uso gratuito (di seguito "Dispositivo"). Il Cliente riconosce e accetta che, ove indicato nelle specifiche condizioni dell'offerta resa disponibile, alcuni e/o tutti i Dispositivi potrebbero non essere di proprietà della Società ma forniti alla Società stessa in comodato, con diritto di sub-comodato, da soggetti terzi.

**1.4** Il rapporto tra la Società e il Cliente per l'erogazione del Servizio è regolato, oltre che dalle presenti Condizioni, dalla Carta dei Servizi che regola principi e standard di qualità dei servizi, dal modulo per la richiesta del Servizio compilato e sottoscritto dal Cliente (di seguito "Modulo"), dai termini e dalle condizioni regolanti le singole offerte ed i servizi commerciali incluse opzioni e/o promozioni, dalle condizioni di acquisto e/o di messa a disposizione di eventuali dispositivi hardware, dai documenti e discipline richiamati in tutti i predetti atti, ivi incluse le condizioni rese note mediante pubblicazione sul sito web della Società e l'Informativa Privacy fornita dalla Società stessa (di seguito complessivamente "Documentazione"). La Documentazione è resa nota e disponibile al Cliente, e diviene a questi opponibile, all'atto della sottoscrizione del Modulo, oltre che mediante pubblicazione sul sito web della Società, nonché mediante distribuzione presso gli Uffici Postali o i punti vendita autorizzati.

## ART. 2 – PROPOSTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**2.1** Il Cliente sottopone alla Società la proposta di abbonamento (di seguito "Proposta") attraverso il Modulo in cui è indicato il piano tariffario prescelto. La Proposta s'intende accettata dalla Società nel momento in cui questa consegna il Dispositivo e la Carta SIM e – ove previsto – ne effettua il positivo collaudo senza riserve. Con la sottoscrizione del Modulo il Cliente garantisce la veridicità delle informazioni fornite e riconosce il diritto della Società di assumere referenze al fine di valutare la Proposta e l'attivazione del Servizio, nel rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali contenute nel Regolamento 2016/679/UE e successive modifiche. La consegna e – ove previsto – il positivo collaudo senza riserve del Dispositivo in comodato d'uso incluso nell'offerta e/o della Carta SIM vale avviso di esecuzione di cui all'art. 1327, comma 2, del codice civile.

**2.2** La Società ha diritto e si riserva di subordinare l'accettazione della Proposta e, comunque, l'erogazione del Servizio alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente (valutazione sottoposta all'insindacabile giudizio della Società) da compiersi, in osservanza delle norme in materia di trattamento dei dati personali, sulla scorta di informazioni provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi, al cui accesso il Cliente consente con la sottoscrizione del Modulo, (ii) registri pubblici contenenti

informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) informazioni statistiche. La conclusione del contratto e, comunque, l'erogazione del Servizio, anche eventualmente in riferimento a specifiche offerte o servizi anche accessori sono subordinate: (i) all'assenza di vincoli e/o limitazioni di natura tecnica, anche legati alla copertura della rete radiomobile, che non consentano la regolare erogazione e/o uso del Servizio e/o (ii) all'assenza di impedimenti alla consegna del Dispositivo derivanti da caso fortuito, forza maggiore e/o fatto imputabile al Cliente e/o (iii) all'utilizzo di specifici metodi di pagamento, con particolare riferimento – a titolo esemplificativo e non esaustivo – ai conti correnti attivati a distanza e alle carte prepagate nominative ricaricabili, che potranno essere accettati solo previa valutazione e/o (iv) all'accertamento di requisiti minimi di affidabilità individuati con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito e/o (v) al preventivo integrale adempimento di obbligazioni verso la Società scadute e inadempite anche per servizi e nell'ambito di rapporti diversi da quello oggetto della Proposta, ovvero al rilascio di idonee garanzie.

**2.3** La Società potrà rifiutare la Proposta se il Cliente: non fornirà prova della sua identità, del proprio domicilio o residenza, o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di altro soggetto e dei relativi poteri entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Modulo; risulti civilmente incapace; sia stato in precedenza inadempiente nei confronti della Società e non abbia sanato la propria esposizione secondo quanto previsto al punto precedente; abbia presentato istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito; sia stato precedentemente coinvolto in casi di possibili minaccia all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; a seguito di opportune verifiche svolte al fine di controllare e prevenire il rischio di insolvenza, risulti non garantire il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura dei Servizi; non adempia agli obblighi e/o fornisca le garanzie eventualmente richieste dalla Società.

**2.4** Il Cliente è tenuto ad informare la Società di qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi e alle informazioni fornite all'atto della sottoscrizione del Modulo, con particolare, ma non esclusivo, riferimento ai dati relativi al domicilio (anche fiscale) all'ubicazione dell'utenza e/o altri dati rilevanti ai fini della fatturazione e all'uso del Servizio.

Le condizioni – anche economiche – applicate per le variazioni sono comunicate mediante pubblicazione sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

## ART. 3 – MODALITÀ DI FRUIZIONE E LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

**3.1** L'uso del Servizio avverrà, nei limiti della copertura e della capacità delle reti di telecomunicazione tramite le quali viene erogato, secondo il profilo tariffario che sarà stato: i) indicato all'atto della presentazione del Modulo; ii) eventualmente successivamente variato su domanda del Cliente. Le modalità e le condizioni – anche economiche – per la variazione tariffaria sono conoscibili sul sito web della Società o attraverso il Servizio Clienti PosteMobile al numero 160. La Società potrà applicare un contributo di attivazione secondo quanto specificato nelle condizioni dell'offerta commerciale.

In considerazione del fatto che il Servizio è erogato attraverso rete mobile, il Cliente prende atto e accetta che la Società non è tenuta a garantire la disponibilità del Servizio in ogni specifica località e che le connessioni e l'uso del Servizio possono avvenire solo in presenza di segnale utile della rete radiomobile attraverso la quale è erogato il Servizio stesso. Il Cliente prende altresì atto e accetta che non è previsto l'uso del Servizio in roaming internazionale e che la Carta SIM fornita è destinata esclusivamente al servizio di accesso-dati nel territorio nazionale e, pertanto, ad essa non sarà associata alcuna numerazione ovvero, ove una numerazione fosse associata per mere ragioni tecniche, tale numerazione non potrà essere oggetto di portabilità presso altro operatore. Il Servizio sarà attivato tramite l'apposito Dispositivo fornito dalla Società al Cliente in comodato d'uso gratuito, in considerazione del fatto che l'installazione, ove prevista e/o espressamente richiesta dal Cliente e previa verifiche di cui al punto 3.4 che segue, è finalizzata a consentire la regolare conclusione del Contratto e il raggiungimento dei livelli attesi del Servizio. Il Cliente

s'impegna a usare il Servizio e la Carta SIM secondo correttezza e buona fede, restando inteso che l'uso e il collegamento alla rete attraverso dispositivi non forniti dalla Società esonera la medesima Società da qualsiasi responsabilità circa l'erogazione e la conservazione dei livelli attesi del Servizio.

**3.2** La Carta SIM e il Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito dalla Società usati per l'erogazione del Servizio dovranno essere restituiti alla Società secondo le modalità indicate dalla Società stessa e sempre disponibili sul sito web della Società in qualsiasi caso di cessazione del rapporto e/o ove ciò si rendesse necessario per motivi tecnici od operativi non dipendenti da fatto imputabile al Cliente (in quest'ultimo caso la modifica o la sostituzione sono eseguite gratuitamente). Alla consegna della Carta SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK), che sono strettamente personali e dovranno essere custoditi dal Cliente con la massima riservatezza sotto la propria responsabilità. Il Cliente è responsabile dell'uso della Carta SIM.

**3.3** Il Cliente prende atto e accetta che la fruizione del Servizio è subordinata alla verifica del corretto funzionamento dello stesso da parte della Società e dell'assenza di vincoli o limitazioni tecniche, anche legate alla copertura della rete radiomobile attraverso cui è erogato il Servizio stesso, che ne rendano impossibile l'utilizzo. Le verifiche potranno essere effettuate, ove previsto e/o espressamente richiesto dal Cliente, anche presso la sede indicata dal Cliente stesso, per il tramite di tecnici installatori autorizzati dalla Società a insindacabile giudizio di quest'ultima. Il Cliente s'impegna a collaborare con diligenza e buona fede affinché la Società possa effettuare le predette verifiche

**3.4** Fermo restando quanto previsto dall'Art. 2 che precede, il rapporto contrattuale tra la Società ed il Cliente s'intenderà perfezionato a seguito della consegna, e – ove previsti – dell'installazione e positivo collaudo, senza riserve del Dispositivo, presso la sede indicata dal Cliente. La Società attiverà la Carta SIM entro i tempi tecnici necessari decorrenti dalla consegna del Dispositivo.

**3.5** Il Cliente deve dare immediata comunicazione alla Società dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM e/o del Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito e la Società bloccherà la Carta SIM e/o il Dispositivo medesimi. Il blocco della Carta SIM e/o del Dispositivo e/o la richiesta di sostituzione del Dispositivo non sospendono gli obblighi di pagamento in capo al Cliente. Il Cliente dovrà inoltre sporgere denuncia alle competenti Autorità entro 3 giorni dalla comunicazione alla Società ed entro i successivi 3 giorni dovrà confermare per iscritto alla Società la comunicazione di furto/smarrimento/manomissione della Carta SIM e/o del Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito (comunicazione a cui dovrà essere allegata copia fronte-retro di un documento di identità in corso di validità e della denuncia alle competenti Autorità, in assenza delle quali la dichiarazione non sarà presa in considerazione). La Società provvederà a inserire il codice IMEI del Dispositivo nel registro dei terminali rubati e smarriti e, comunque, a inibire, ove tecnicamente possibile, il funzionamento del Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito, nonché a mettere a disposizione del Cliente un nuovo Dispositivo nel più breve tempo possibile solo a seguito del ricevimento della copia della denuncia alle competenti Autorità con le modalità indicate. Qualora il Dispositivo smarrito o rubato sia nel frattempo rientrato nella disponibilità del Cliente, dovrà essere restituito alla Società. Al momento della consegna del nuovo Dispositivo il Cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione, salva la facoltà della Società di praticare un trattamento più favorevole al Cliente. Ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta SIM e/o del Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito, prodotto sino al ricevimento da parte della Società della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetta manomissione resterà a carico del Cliente.

#### **ART. 3BIS – SERVIZIO DATI FIBRA - ACCESSORIETÀ**

Nel caso in cui il Servizio sia richiesto in abbinamento al servizio di connessione dati in fibra ottica o in fibra misto rame erogato dalla Società (nel seguito "Servizio Dati Fibra") e regolato da apposite Condizioni Generali di Contratto, che dovranno essere accettate e sottoscritte dal Cliente, e ove ciò sia previsto in base all'offerta volta per volta resa disponibile, lo stesso deve considerarsi accessorio rispetto al Servizio Dati Fibra e ad esso connesso da vincolo di dipendenza, risolutivamente condizionato alla vigenza delle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Dati Fibra stesso ed alla corretta e completa attivazione di quest'ultimo.

Nel caso in cui si verifichi, per qualsiasi motivo, la cessazione del Servizio Dati Fibra, ivi incluse le ipotesi di mancata attivazione di detto Servizio Dati Fibra per problematiche tecniche e/o di copertura,

il Servizio sarà automaticamente cessato, fermo restando l'obbligo per il Cliente di corrispondere l'importo eventualmente dovuto per la fruizione dello stesso.

Nell'ipotesi di cui al presente art. 3bis, il Servizio deve intendersi soggetto alle presenti Condizioni e alle Condizioni Generali di Contratto del Servizio di Connettività a banda ultra larga in fibra ottica FTTH/FTTC/FTTE. In qualsiasi caso di contrasto o di incompatibilità tra i documenti citati, le Condizioni Generali di Contratto del Servizio di Connettività a banda ultra larga in fibra ottica FTTH/ FTTC/FTTE derogheranno e prevarranno sulle presenti Condizioni.

#### **ART. 4 – GARANZIA DI CONFORMITÀ PER IL CONSUMATORE**

**4.1** Durante tutta la durata di fornitura del Servizio da parte della Società successiva all'attivazione della Carta SIM la Società – in caso di malfunzionamento non imputabile al Cliente e/o in caso di difetto di conformità – sostituirà la Carta SIM, previa richiesta del Cliente secondo le indicazioni e modalità fornite attraverso il Servizio Clienti.

**4.2** La Società garantisce il Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito a decorrere dalla data di consegna e per l'intera durata del rapporto contrattuale – anche se del caso mediante sostituzione con un terminale di diverso tipo, che consenta comunque l'utilizzo del Servizio. La garanzia non opera qualora il guasto o il difetto dipendano da fatto imputabile al Cliente. In quest'ultimo caso, al momento della consegna del nuovo Dispositivo, la Società ha la facoltà di addebitare al Cliente un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione e disponibili in ogni momento sul sito web della Società.

**4.3** In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione (previa riconsegna del prodotto difettoso) – anche con un terminale di diverso tipo, che consenta comunque l'utilizzo del Servizio – od alla riparazione gratuita del Dispositivo fornito in comodato d'uso difettoso entro un congruo termine dalla richiesta. Il Cliente potrà ricevere informazioni su come valersi della garanzia chiamando il Servizio Clienti. Le tempistiche di riparazione o sostituzione del Dispositivo difettoso possono variare in base alla natura del difetto e alla disponibilità delle parti di ricambio.

#### **ART. 5 – USO CORRETTO E IN BUONA FEDE DEL SERVIZIO**

**5.1** Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio per un uso esclusivamente personale e secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dalle presenti Condizioni. Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM esclusivamente all'interno di un terminale omologato e conforme alle pertinenti normative incluse quelle in materia di sicurezza.

**5.2** Fermo restando quanto previsto al punto precedente, è vietata qualsiasi attività di rivendita, cessione a qualsiasi titolo e trasformazione del traffico da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati. È incompatibile con la causa del contratto e con l'uso personale del Servizio ogni uso della Carta SIM in apparecchiature diverse da terminali omologati abilitanti all'accesso a internet mediante rete radiomobile quali ad esempio terminali radiomobili, data-card/PCCard, apparati call center, SIM box, centralini e altri apparati o sistemi analoghi, ancorché mobili e non connessi alla rete elettrica. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti, abusivi o impropri, per arrecare molestie o offese o per violare, direttamente o indirettamente, diritti di terzi (ad esempio mediante comunicazioni indesiderate, a contenuto illecito ecc.), per fini di lucro, per conseguire vantaggi non connessi alla normale fruizione del Servizio e allo scopo di uso personale per il quale il Servizio è richiesto, o per fare conseguire a terzi detti vantaggi, rispettando le modalità ed i limiti previsti dalla Documentazione. È in ogni caso vietato ogni uso della Carta SIM in apparecchi non destinati ad uso personale. Il Cliente è tenuto inoltre a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulla modalità di utilizzo dei servizi senza previa autorizzazione della Società. Al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, nonché di salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, la Società può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete, nel rispetto del principio di parità di trattamento e del quadro normativo e regolamentare vigente. A tal fin potranno essere effettuati, tramite la sospensione del servizio dati, o eventualmente (a discrezione della Società) interventi di limitazione della velocità di connessione sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, file transfer), per garantire l'integrità della rete e il diritto per tutti gli utenti ad accedere ai servizi di connettività Internet anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, ed al fine di assicurare una sufficiente disponibilità di banda per il funzionamento delle altre applicazioni Internet diverse da quelle sopra citate, come la semplice navigazione,

l'uso della posta elettronica, ecc. Eventuali dettagli sulla gestione del traffico e i relativi aggiornamenti sono resi disponibili sul sito web della Società. Qualsiasi uso non personale o inappropriato o difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con conseguente diritto della Società alla risoluzione del rapporto contrattuale secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti e/o adozione di tutti i rimedi previsti dalle presenti Condizioni.

**5.3** In caso di inosservanza delle disposizioni del presente articolo la Società si riserva di sospendere totalmente e/o parzialmente i Servizi avendo cura di contattare il Cliente, ove possibile prima della sospensione del Servizio, al fine di tentare di pervenire a una soluzione condivisa della problematica riscontrata, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. Ove la sospensione del Servizio risultasse urgente, la Società avviserà tempestivamente il Cliente mediante messaggio telefonico.

La Società si riserva, altresì, secondo la gravità della problematica riscontrata, la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale con il Cliente ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. a suo insindacabile giudizio, ovvero di variare automaticamente il profilo tariffario del Cliente alle condizioni previste nella normativa regolante singole offerte, profili, piani tariffari. Resta ferma per questo ultimo la facoltà di recesso da esercitarsi ai sensi secondo quanto previsto dall'Art. 12. La Società non sarà in nessun caso responsabile per le conseguenze derivanti da un uso del Servizio illecito e/o improprio e/o non conforme al contenuto della Documentazione, alla causa del contratto e alle disposizioni normative vigenti, anche da parte di terzi.

**5.4** Il Cliente prende atto che in caso di eventi, comunque prodottisi posti in essere da parte del Cliente medesimo o di terzi, che possano generare il ragionevole rischio di pregiudizio all'integrità anche parziale delle reti, dei sistemi e delle piattaforme tecnologiche della Società, di società del Gruppo Poste Italiane o di terzi e per la qualità e continuità del servizio erogato al Cliente e/o a terzi, la Società e – anche indipendentemente dalla volontà di quest'ultima – i suoi fornitori di servizi, ivi incluso il Fornitore Wholesale – hanno facoltà di sospendere totalmente o parzialmente e di interrompere la fornitura del Servizio. In tali casi nessuna responsabilità potrà essere imputata alla Società per eventuali danni, conseguenze pregiudizievoli, disservizi occorsi al Cliente o a terze parti.

## **ART. 6 – RESPONSABILITÀ DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

**6.1** Il Cliente prende atto che il Servizio è erogato tecnicamente dalla Società e/o dal Fornitore Wholesale, in quest'ultimo caso a esclusiva cura e responsabilità di quest'ultimo, in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della sottoscrizione del Modulo e via eventualmente implementate, e che la Società non ha il controllo e non può intervenire in alcun modo sui contenuti tecnici e sui livelli di qualità del servizio fornito dal Fornitore Wholesale. La Società s'impegna e garantisce il proprio miglior sforzo nel far sì che il Fornitore Wholesale si attenga ai contenuti tecnici ed ai livelli di qualità attesi.

**6.2** Le caratteristiche tecniche del Servizio potranno essere modificate per esigenze tecniche e/o organizzative oppure per causa di guasti o di manutenzione. Il Cliente prende atto che la Società e/o il Fornitore Wholesale potranno sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o manutenzioni straordinarie. Il Cliente prende atto che, al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne l'integrità e la sicurezza, la Società e/o il Fornitore Wholesale potranno adottare meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete nei limiti necessari a salvaguardare la rete anche a favore degli altri utenti. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). La Società si impegna, ove possibile, a informare l'utenza circa gli interventi che potrebbero avere impatti sull'erogazione del Servizio.

**6.3** Nessuna responsabilità contrattuale verso il Cliente è imputabile alla Società per fatti non dipendenti dalla sua volontà e, comunque, per interruzioni, sospensioni, malfunzionamenti e/o indisponibilità, totale o parziale, del Servizio per fatto non imputabile alla medesima Società, ovvero, a titolo esemplificativo, per disservizi provocati da ostacoli o fonti esterne di qualsiasi natura, dal cattivo utilizzo dei terminali utilizzati, incluso il Dispositivo, e/o della Carta SIM imputabile al Cliente, da malfunzionamento o guasti o interventi sulla qualità del servizio imputabili al Fornitore Wholesale o al Cliente o, in generale, da impedimenti, inefficienze, problemi tecnici imputabili ai fornitori della Società e/o ad altri gestori di comunicazione elettronica.

## **ART. 7 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

**7.1** Ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di fatturazione elettronica, le fatture elettroniche saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SdI) oppure all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo PEC comunicato dal Cliente, e potranno essere visualizzate e scaricate dai Clienti abilitati nell'apposita area personale riservata del sito internet dell'Agenzia delle Entrate. In aggiunta alla fattura elettronica originale la Società invierà al Cliente una copia della fattura in formato cartaceo, all'indirizzo indicato nella proposta di Abbonamento o a quello comunicato al Servizio Assistenza Clienti in caso di modifica dell'indirizzo successiva alla sottoscrizione del Contratto di Abbonamento. In alternativa, il cliente aderendo al Servizio di Fatturazione online, potrà ricevere copia elettronica della fattura via mail, di conseguenza non sostenere le spese di spedizione della fattura.

**7.2** Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi stabiliti nelle condizioni dell'offerta sottoscritta a decorrere dalla data di attivazione del Servizio e/o del Servizio Dati Fibra, inclusi importi a consumo, canoni forfetari ed eventuali importi richiesti a titolo di contributi di attivazione/disattivazione e per la sottoscrizione di specifiche opzioni, oltre alle pertinenti imposte. Sono altresì poste a carico del Cliente tutte le tasse e gli oneri tributari previsti dalla legislazione vigente. I corrispettivi saranno richiesti mediante invio della fattura con cadenza bimestrale.

**7.3** Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza indicata e con la modalità prescelta tra quelle messe a disposizione. Il Cliente deve tempestivamente comunicare ogni variazione intervenuta (cambio di numero del conto corrente o in generale delle coordinate di pagamento ecc.) affinché sia garantita la continuità degli addebiti e, perciò, la continuità del Servizio. La Società è espressamente esonerata da qualsiasi responsabilità in caso di interruzione del Servizio o, comunque, di qualsiasi pregiudizio conseguente al mancato aggiornamento da parte del Cliente dei dati rilevanti ai fini della fatturazione e del pagamento del corrispettivo del Servizio.

**7.4** Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione (a titolo esemplificativo, attraverso l'eventuale inibizione del traffico sulla Carta SIM e/o del funzionamento del Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito mediante blocco IMEI) o la risoluzione del rapporto contrattuale, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente. Qualora il Cliente manifesti la volontà di riconoscere e pagare tutto il traffico fatturato e rilevato sulla sua utenza, la Società riattiverà il Servizio e potrà recuperare nella successiva fatturazione gli interessi moratori come per legge, ferma restando in ogni caso la facoltà della Società di risolvere il rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 c.c. Per gli importi non corrisposti la Società potrà rivalersi sulla eventuale garanzia costituita dal Cliente ai sensi dell'Art. 8.1.

**7.5** Conformemente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e successive modifiche e integrazioni, la Società si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: a) i costi operativi e interessi moratori sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture, anche per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo a tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente e c) un importo a tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente. Gli importi saranno pubblicati nella sezione dedicata ai consumatori del sito web della Società e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti dalla Società stessa.

## **ART. 8 – CONSEGUENZE DEL MANCATO PAGAMENTO E GARANZIE**

**8.1** Alla sottoscrizione del Modulo, all'atto dell'accettazione della Proposta o nel corso del rapporto la Società potrà richiedere al Cliente la costituzione di un deposito cauzionale mediante versamento di un importo equo, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione del servizio, non produttivo di interessi, ovvero il versamento di un anticipo sui canoni dovuti, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente. In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti e/o di effettuazione di traffico non conforme ai normali consumi, la Società avrà diritto di applicare uno o più dei seguenti rimedi contrattuali: la costituzione (ove non già costituito) o l'adeguamento (ove già costituito) dell'importo del deposito cauzionale da corrispondere entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta; limitazioni dell'utilizzo dei servizi (come, a titolo esemplificativo, la sospensione parziale o totale del servizio e l'inibizione del funzionamento del

Dispositivo mediante blocco IMEI); l'utilizzo di specifici metodi di agamento; l'integrale adempimento delle obbligazioni scadute e inadempite anche per servizi e nell'ambito di rapporti diversi da quello oggetto della Proposta; il rilascio di idonee garanzie. Alla cessazione del rapporto contrattuale con la Società, quest'ultima provvederà a restituire le somme versate entro 90 (novanta) giorni dalla risoluzione o cessazione del rapporto oggetto della Proposta, salva eventuale compensazione con i propri crediti verso il Cliente.

**8.2** Qualora il pagamento non sia avvenuto nel termine previsto o il Cliente non costituisca le garanzie richieste, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro-tempore vigente la Società si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di risolvere unilateralmente il rapporto contrattuale con il Cliente decorsi 15 (quindici) giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c.

**8.3** Con le medesime modalità, la Società si riserva la facoltà di sospendere il Servizio o risolvere il rapporto contrattuale con il Cliente a tutela dei propri diritti qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto della Proposta, erogati dalla Società, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro-tempore vigente. Con le medesime modalità, la Società si riserva la facoltà di sospendere il Servizio o risolvere il rapporto contrattuale con il Cliente a tutela dei propri diritti qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Società, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto della Proposta, erogati da Società, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente.

## **ART. 9 – RECLAMI E SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

**9.1** Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni alla Società attraverso i canali resi disponibili ed indicati nel successivo art. 16 delle presenti Condizioni o sul sito web della Società. Nei rapporti tra Cliente e la Società, i documenti, anche in formato elettronico, prodotti dai sistemi informatici della Società costituiscono piena prova di ogni fatto inerente al rapporto contrattuale.

**9.2** In caso di reclamo avente ad oggetto addebiti in fattura, il pagamento del solo importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. Eventuali reclami dovranno essere inoltrati entro 45 giorni dalla data di ricezione della fattura, tramite raccomandata A/R o con le altre modalità stabilite nella Carta dei Servizi per i reclami, con l'indicazione specifica dei fatti e/o delle voci e degli importi contestati. Entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo la Società lo esaminerà e fornirà risposta. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, la Società compenserà con il primo conto telefonico successivo gli importi non dovuti. In difetto, la fattura sarà dovuta per l'intero importo salva la possibilità per il Cliente di attivare le procedure di soluzione delle controversie previste dalla vigente disciplina regolatoria e indicate all'9.3. Eventuali pregiudizi patiti dal Cliente per effetto della tardiva presentazione del reclamo rispetto al termine qui indicato non potranno essere addebitati alla Società, salvo il caso di dolo o colpa grave.

**9.3** Il Cliente può proporre reclami relativi al Servizio secondo le modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi disponibile sul sito web della Società e distribuita presso gli Uffici Postali e i punti vendita autorizzati. Ove il Cliente non sia soddisfatto della gestione del reclamo e dell'esito dello stesso, potrà attivare la procedura di conciliazione prevista dalle delibere 353/19/CONS e 390/21/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni avvalendosi della piattaforma Conciliaweb (<https://conciliaweb.agcom.it/>). In alternativa il Cliente potrà rivolgersi all'Organo di Conciliazione paritetica istituito da Postepay S.p.A. – PosteMobile in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori, secondo quanto stabilito dall'art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziarla Ordinaria, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della citata delibera AGCOM 353/19/CONS.

## **ART. 10 – MODIFICHE CONTRATTUALI**

**10.1** Ai sensi dell'art. 98-septies decies del D.Lgs. 259/03, i.e., il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, la Società comunicherà al Cliente eventuali modifiche unilaterali del rapporto contrattuale, inclusi i corrispettivi economici, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni applicabili in materia (a titolo esemplificativo e non esaustivo attraverso comunicazione in fattura, via SMS, sul sito web della Società). In particolare, la Società comunicherà tali modifiche in tempo utile rispetto all'esercizio del diritto di recesso, almeno 30 giorni prima che le stesse divengano efficaci. Le modifiche potranno essere determinate dai giustificati motivi di seguito elencati in via esemplificativa

e non esaustiva: i) per ragioni relative all'ammodernamento delle strutture di produzione o di commercializzazione; ii) per mutamenti delle condizioni di commerciali e di mercato o della disciplina regolamentare o normativa che incidono sull'equilibrio economico del Servizio o dell'impresa; iii) per aggiornamenti necessari ai fini del corretto uso del Servizio e in considerazione dell'evoluzione dei profili di traffico; iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione del Servizio; v) per prevenire fenomeni di frode e/o abuso del servizio e/o che mettano a repentaglio la sicurezza delle reti e dei servizi.

**10.2** In caso di modifica unilaterale il Cliente ha facoltà di recedere dal rapporto contrattuale con la Società o di cambiare operatore senza penalità comunicando la propria volontà per iscritto ai recapiti indicati all'Art. 16 (comunicazione a cui dovrà essere allegata copia fronte-retro di un documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la dichiarazione non sarà presa in considerazione) entro 60 giorni dalla comunicazione della modifica. Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento della comunicazione del Cliente da parte della Società. Decorsi i 60 giorni senza che il Cliente abbia dichiarato il recesso le modific e s'intenderanno accettate e il rapporto contrattuale proseguirà alle nuove condizioni. La Società potrà apportare modifiche alle condizioni del rapporto a seguito di cambiamenti degli oneri fiscali dovuti in base a leggi dello Stato, o di eventuali modifiche imposte e regolate da fonte normativa primaria o secondaria anche di natura regolamentare.

Resta inteso che, il diritto di recesso del Cliente di cui al presente articolo non troverà applicazione nel caso in cui le modifiche proposte i) siano esclusivamente a vantaggio del Cliente stesso, ii) siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, o iii) siano imposte direttamente dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

## **ART. 11 – CESSIONE DEL CONTRATTO**

**11.1** Il Cliente non potrà trasferire senza consenso scritto della Società il rapporto contrattuale instaurato con la Società né i diritti e gli obblighi da esso scaturenti. La cessione non libera il cedente dalle proprie obbligazioni verso la Società. La Società potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti e obblighi scaturenti dal rapporto contrattuale.

## **ART. 12 – DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO DEL CLIENTE**

**12.1** Salvo ove diversamente stabilito nelle condizioni della specifica offerta oggetto della Proposta, conformemente al quadro normativo e regolamentare pro-tempore vigente il Contratto è a tempo indeterminato con facoltà di recesso esercitabile in ogni momento per iscritto ai recapiti indicati all'Art. 16 (comunicazione a cui dovrà essere allegata copia fronte-retro di un documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la dichiarazione non sarà presa in considerazione). Il recesso sarà efficace entro 30 giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte della Società. Alla data di efficacia il Servizio e tutti gli eventuali servizi connessi o accessori saranno disattivati automaticamente.

In caso di recesso del Cliente la Società potrà addebitare un contributo per la disattivazione, il cui importo è reso noto attraverso il sito web della Società, per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e ove previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente.

**12.2** In caso di recesso anticipato del Cliente rispetto al termine di un eventuale vincolo di durata contrattuale stabilito nelle condizioni della specifica offerta sottoscritta dal Cliente, oltre al contributo per la disattivazione di cui all'Art. 12.2 la Società potrà addebitare in un'unica soluzione l'eventuale quota del contributo di attivazione non ancora corrisposta e l'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente, come dettagliato nelle specifiche condizioni applicabili alla singola offerta commerciale scelta dal Cliente medesimo.

**12.3** I punti 12.1 e 12.2 del presente Articolo si applicano anche in caso di risoluzione del Contratto per fatto imputabile al Cliente.

**12.4** Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto dandone comunicazione alla Società per iscritto ai recapiti indicati all'Art. 16 (comunicazione a cui dovrà essere allegata copia fronte-retro di un documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la dichiarazione non sarà presa in considerazione) fino a 14 giorni dalla consegna del Dispositivo al Cliente. Nel caso in cui abbia autorizzato la Società a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo e abbia poi esercitato il diritto di recesso il Cliente si impegna comunque a pagare alla Società il corrispettivo dei servizi erogati fino alla ricezione della comunicazione di ripensamento.

**12.5** Il Cliente prende atto e accetta che, in caso di attivazione del servizio di accesso ad internet contestuale all'attivazione del servizio di telefonia fissa erogato su rete radiomobile "PosteMobile Casa" nonché in caso di abbinamento del servizio di accesso ad Internet al servizio di telefonia fissa erogato su rete radiomobile "PosteMobile Casa" eventualmente già attivo, il servizio di accesso ad internet verrà disattivato in caso di portabilità della numerazione associata al servizio di telefonia fissa erogato su rete radiomobile "PosteMobile Casa" o di cessazione di quest'ultimo per qualsivoglia causa intervenuta. Nelle medesime circostanze, in caso di richiesta di cessazione del servizio "PosteMobile Casa Internet", anche il servizio di telefonia fissa erogato su rete radiomobile "PosteMobile Casa" verrà disattivato, con conseguente perdita della numerazione ad esso associata.

**12.6** Resta fermo il diritto del Cliente di risolvere il Contratto senza incorrere in alcun costo in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva del Servizio e la prestazione indicata nel Contratto, fatti salvi gli indennizzi resi noti ed aggiornati attraverso il sito web della Società e determinati sulla base delle linee Guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### **ART. 13 – RECESSO DELLA SOCIETÀ. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO. CESSAZIONE DEGLI EFFETTI**

**13.1** La Società ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale dandone preavviso al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo.

**13.2** Il Cliente prende atto che la Società può risolvere in ogni momento il rapporto contrattuale con il Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c., salva la facoltà di sospendere il Servizio a proprio insindacabile giudizio, nei casi previsti dalla legge o in altre disposizioni della Documentazione, oltre che a seguito di:

- inadempimento del Cliente alle obbligazioni di cui agli Articoli 5.1, 5.2, 7.2, 7.3 e 7.4;
- inibizione o impossibilità di addebitare il corrispettivo del Servizio sulla Carta di Credito;
- impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto;
- mancato pagamento anche di una sola fattura;
- conoscenza sopravvenuta di dichiarazioni false, mendaci od omissioni circa l'identità del Cliente, ovvero inosservanza, anche parziale, dell'obbligo di comunicazione delle variazioni relative ai dati anagrafici;
- perdita della capacità giuridica da parte del Cliente;
- iscrizione del Cliente nell'elenco dei protesti;
- assoggettamento a procedure esecutive;
- utilizzo del Servizio difforme dalle presenti Condizioni nonché delle condizioni, dei limiti e delle modalità di fruizione delle singole offerte/promozioni sottoscritte;
- pregresso o attuale inadempimento nei confronti della Società a qualunque titolo;
- coinvolgimento in casi di minaccia all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo, sospensione/disattivazione del servizio ovvero migrazione forzosa verso altro profilo tariffario;
- non riconducibilità, diretta o indiretta, del Cliente al soggetto giuridico che ha sottoscritto il Modulo di richiesta di attivazione del Servizio;
- sussistenza di condizioni tali da porre in pericolo il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura del Servizio;
- mancata fornitura da parte del Cliente delle garanzie richieste dalla Società.

**13.3** In caso di vincoli e/o limitazioni di natura tecnica, anche legati alla copertura di rete, che non consentano l'erogazione e/o l'uso dei servizi, le Parti si danno atto e accettano sin da ora che il Contratto cesserà di avere efficacia per impossibilità della prestazione essenziale non imputabile ad alcuna delle Parti.

#### **ART. 14 – RESTITUZIONE DEL DISPOSITIVO**

**14.1** In ogni caso di cessazione degli effetti del rapporto contrattuale il Cliente dovrà restituire alla Società il Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito nonché eventuali accessori nello stato originario di conservazione, spedendoli tramite corriere espresso o tramite servizio postale e facendoli pervenire a propria cura, rischio e spese entro e non oltre 60 giorni dalla cessazione degli effetti del rapporto contrattuale con le modalità e all'indirizzo indicati sul sito web della Società.

**14.2** Il Cliente dovrà provvedere alla restituzione a propria cura, spese e responsabilità tramite corriere espresso o tramite servizio postale. La consegna dovrà essere effettuata con modalità tali da garantire la relativa tracciatura e con caratteristiche di imballaggio adeguate ad assicurare la protezione dei beni trasportati. Il Cliente si impegna fin da ora a compilare e trasmettere alla Società, contestualmente alla restituzione del Dispositivo fornito in comodato d'uso gratuito, con le modalità che gli saranno tempestivamente comunicate dalla Società, anche la documentazione riportante il numero e la tipologia dei beni oggetto di restituzione. Indicazioni dettagliate sulla riconsegna sono disponibili sul sito web della Società. In caso di mancata restituzione, la proprietà del Dispositivo si intenderà trasferita in capo al Cliente; in tale ipotesi la Società si riserva di addebitare al Cliente l'importo indicato sul sito web della Società.

#### **ART. 15 – DATI PERSONALI**

**15.1** La Società garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE "Regolamento generale sulla protezione dei dati". 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 dalla Società quale Titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti, che il Cliente riconosce di aver letto attentamente ed accettato all'atto della sottoscrizione del Modulo. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, la Società informa che i dati personali dei Clienti (ivi compresi i dati relativi alla fatturazione) potrebbero essere trattati, anche con sistemi informatizzati e telematici e mediante l'ausilio di soggetti terzi espressamente nominati dalla Società responsabili o incaricati del trattamento, unicamente per finalità correlate all'erogazione del Servizio ed in conformità alle presenti Condizioni.

#### **ART. 16 – COMUNICAZIONI**

**16.1** Tutte le comunicazioni dovranno essere dirette al Servizio Clienti. In caso di sottoscrizione del Servizio in abbinamento al Servizio Dati Fibra, i contatti di riferimento sono i seguenti:

- Numero telefonico gratuito: 160
  - E-mail: [assistenzaclientifibra@postepay.it](mailto:assistenzaclientifibra@postepay.it)
  - Casella postale: 3000 - 37138 Verona
- In caso di sottoscrizione del Servizio "PosteMobile Casa Internet" oppure "PosteMobile Casa Web", i contatti di riferimento sono i seguenti:
- Numero telefonico gratuito: 160
  - E-mail: [postemobilecasa@postemobile.it](mailto:postemobilecasa@postemobile.it)
  - Casella postale: 3000 - 37138 Verona
  - PEC: [AssistenzaPosteMobile@pec.posteitaliane.it](mailto:AssistenzaPosteMobile@pec.posteitaliane.it)

**16.2** Ogni comunicazione al Cliente si presume conosciuta nel momento viene inviata all'indirizzo e-mail dichiarato nella Proposta, che il Cliente garantisce essere nella propria piena ed esclusiva titolarità. Qualora il Cliente inviasse comunicazioni scritte alla Società attraverso indirizzo e-mail diverso da quello dichiarato nella Proposta o tramite terzi, dovrà sempre allegare o fare allegare copia fronte-retro di un proprio documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la comunicazione non sarà presa in considerazione.