

# CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AI SERVIZI MOBILI POSTEMOBILE

## ART. 1 – CONDIZIONI GENERALI

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di abbonamento (di seguito il “Contratto”) si applicano esclusivamente alle persone fisiche che agiscono, nel rapporto regolato dal presente Contratto, per scopi non riferibili alla propria attività professionale o imprenditoriale (di seguito, “Cliente”).

Il Contratto recepisce gli usi commerciali e regola il rapporto di fornitura in abbonamento del Servizio, come di seguito definito, al Cliente da parte della Società, come di seguito definita, costituendo un'unica fonte di disciplina di detto rapporto unitamente al Modulo (come di seguito definito), alle Condizioni Generali del Servizio di portabilità del numero (MNP), a tutta l'ulteriore modulistica sottoscritta dal Cliente, alla Carta dei Servizi, alle normative, termini e condizioni regolanti le singole Offerte Commerciali, Servizi specifici e Piani tariffari PosteMobile prescelti dal Cliente, ai documenti e discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti.

Esse sono rese note e disponibili al Cliente, e a questi opponibili, all'atto della sottoscrizione del Modulo (come di seguito definito), oltre che mediante pubblicazione sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), e mediante distribuzione presso gli Uffici Postali o i punti vendita autorizzati. PosteMobile è l'operatore di telefonia di PostePay S.p.A (di seguito “la Società”), società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Poste Italiane S.p.A. autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica ai sensi del D.Lgs. 259/03.

## ART. 2 – SERVIZI

**2.1** Con la sottoscrizione del Modulo di richiesta di abbonamento ai servizi mobili PosteMobile (di seguito il “Modulo”), il Cliente richiede di accedere al servizio mobile telefonico in abbonamento (di seguito, il “Servizio”) erogato tramite la Carta SIM PosteMobile (di seguito, la “Carta SIM”) nei termini e nelle modalità della singola Offerta Commerciale, o del singolo Piano Tariffario. La prestazione di servizi accessori, opzionali e promozionali è disciplinata dalle relative condizioni generali dei singoli servizi. Il Servizio è costituito dai servizi mobili tradizionali di comunicazione elettronica (di seguito “SMCE”) e dai servizi mobili distintivi PosteMobile (di seguito “SMD”), ove disponibili secondo la specifica offerta di volta in volta resa conoscibile al Cliente mediante pubblicazione sul proprio sito.

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; 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.

**2.2** Per SMD si intendono, ove disponibili, 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 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.

## ART. 3 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

**3.1** Con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente si rende responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce il diritto della Società ad assumere le referenze sul Suo conto necessarie per l'attivazione del Servizio, osservando le norme in materia di trattamento dei dati personali, contenute nel Regolamento 2016/679/UE e successive modifiche. Il Contratto si intende perfezionato a seguito dell'attivazione della Carta SIM da parte della Società, ai sensi di quanto previsto dal comma successivo. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327, comma 2, codice civile.

**3.2** 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 inserita dal Cliente in un apparato mobile (terminale o chiavetta internet) omologato e abilitato, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo, e va attivata dalla Società. L'attivazione dei Servizi e della relativa Carta SIM, nei tempi tecnici necessari, è condizionata, oltre che a tutte le verifiche di conformità con la normativa pro-tempore vigente, alla corretta esecuzione e positiva conclusione delle operazioni di identificazione del Cliente. Pertanto, all'atto della sottoscrizione del Modulo, il Cliente dovrà sotto la propria responsabilità fornire alla Società e/o ai soggetti dalla stessa incaricati i propri dati anagrafici, copia chiara e leggibile di un valido documento d'identità, 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. In alternativa il Cliente potrà essere identificato attraverso sistemi di identificazione digitale quali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). 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'art. 55, comma 7, del D.Lgs. n. 259/03 (così come modificato dall'art. 6, comma 2, della Legge n. 155/05) e successive modifiche o integrazioni. Resta salvo il diritto della Società di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio. Ove espressamente previsto in base all'offerta sottoscritta dal Cliente, la Carta SIM è abilitata esclusivamente al traffico dati.

**3.3** La Società si riserva la facoltà di rifiutare la richiesta di abbonamento ai Servizi qualora il Cliente all'atto della sottoscrizione del Modulo:

- a) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- b) risulti civilmente incapace;
- c) risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso la Società;
- d) sia stato precedentemente coinvolto in casi di minaccia all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo, con sospensione/disattivazione del servizio ovvero migrazione forzata verso altro profilo tariffario;
- e) risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- f) sia sottoposto a procedura di fallimento o altre procedure concorsuali;
- g) a seguito di opportune verifiche svolte dalla Società al fine di controllare e prevenire il rischio di insolvenza, risulti non garantire il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura dei Servizi. Le verifiche dell'affidabilità potranno avvenire consultando le banche dati gestite da soggetti pubblici e/o privati alle quali la Società ha legittimamente accesso, in quanto autorizzata da specifiche previsioni di legge o da provvedimenti delle competenti Autorità;
- h) non fornisca le garanzie previste dal successivo articolo 10.

**3.4** La Società potrà, a proprio insindacabile giudizio, subordinare l'accettazione della richiesta di abbonamento al Servizio ad eventuali limitazioni connesse alla fruizione in tutto o in parte del Servizio medesimo e/o a specifiche modalità di pagamento. La Società ha facoltà di stabilire, quale requisito di accesso al traffico in roaming internazionale, ai servizi a sovrapprezzo ed al traffico verso le direttrici internazionali, il corretto ed integrale pagamento delle prime 3 (tre) fatture emesse. È, altresì, facoltà della Società subordinare l'accettazione della proposta di abbonamento al Servizio: i) alla limitazione di un numero massimo di attivazioni per ciascun Cliente, ii) al rilascio del deposito cauzionale di cui al successivo art. 10, iii) all'integrale soddisfacimento di ogni precedente obbligazione verso la Società.

La richiesta di abbonamento al Servizio non potrà essere accettata dalla Società ed il Contratto eventualmente concluso si intenderà automaticamente risolto qualora l'attivazione del Servizio non risulti possibile per motivi di natura tecnica non imputabili alla Società, senza che ciò implichi alcuna responsabilità della Società nei confronti del Cliente.

Il Cliente dovrà 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, qualora disponibili.

Durante tutta la durata di fornitura del Servizio da parte della Società, 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, secondo le indicazioni fornite al Cliente attraverso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), dell'apposita documentazione predisposta debitamente compilata, resa disponibile al Cliente o scaricabile dal sito o presso gli Uffici Postali. In ogni caso di malfunzionamento, guasti o manomissioni direttamente o indirettamente imputabili al Cliente, la Società si riserva di applicare un corrispettivo specifico per la sostituzione della Carta SIM.

La sostituzione della SIM può essere richiesta solo dal titolare della SIM (sottoscrittore del contratto) che dovrà fornire copia chiara e leggibile di un valido documento di identità, del codice fiscale e della SIM. In caso di indisponibilità della SIM per furto o smarrimento il Cliente dovrà inviare copia della denuncia effettuata presso la competente autorità. In alternativa il Cliente potrà essere identificato attraverso sistemi di identificazione digitale quali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica).

In ogni caso di sostituzione della SIM, PostePay effettua una validazione della richiesta del Cliente per verificare, tra l'altro, che la SIM sia attiva, attraverso invio di SMS oppure attraverso le modalità previste dalla normativa vigente. Se il Cliente intende bloccare il processo di sostituzione SIM in corso dovrà seguire le indicazioni sulle modalità disponibili per interrompere la procedura ricevute tramite SMS e comunque reperibili sul sito PostePay.

#### **ART. 4 – USO DELLA CARTA SIM E SERVIZI MOBILI DISTINTIVI**

**4.1** L'accesso del Cliente ai SMCE avverrà, nei limiti della capacità delle reti di telecomunicazione tramite le quali viene espletato il Servizio, 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. Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio piano tariffario, il Cliente potrà accedere al sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o contattare il Servizio Clienti PosteMobile.

**4.2** Al Cliente sono comunicati in via riservata i codici numerici PIN (da digitare su terminale per accedere ai servizi) e i codici PUK (chiave personale di sblocco della Carta SIM). Il Cliente è personalmente responsabile del corretto uso degli stessi, oltre che della loro custodia e inaccessibilità a terzi, essendo il Cliente l'unico responsabile nei confronti della Società dell'uso autorizzato o non autorizzato della sua carta SIM da parte di terzi. Al Cliente potrà essere fornita ogni informazione in merito all'uso dei codici di sicurezza attraverso il Servizio Clienti PosteMobile e attraverso le indicazioni fornite tramite sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

**4.3** Per accedere ed usufruire dei SMD, ove disponibili e richiesti dal Cliente, tramite Carta SIM PosteMobile e/o tramite APP, a servizi finanziari, 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 SIM NFC PosteMobile e ii) l'utilizzo delle Carte stesse potrà avvenire per il tramite del mero avvicinamento del terminale NFC ad un POS/lettore NFC abilitato. 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 [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) 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 descritto alla Sezione SMD del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

La Società 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), si rinvia ai relativi contratti e condizioni sottoscritti dal Cliente. 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. Resta altresì fermo che, in caso di sospensione/disattivazione della Carta SIM PosteMobile, per qualsiasi causa intervenuta, verrà meno la possibilità per il Cliente di accedere ai SMD.

Al Contratto di abbonamento e alla corrispondente Carta SIM PosteMobile potranno essere associati, ove disponibili e richiesti dal Cliente, ulteriori servizi eventualmente offerti dalla Società e/o da Società del Gruppo Poste Italiane o da società esterne.

**4.4** La Carta SIM viene consegnata al Cliente al solo scopo di utilizzo della stessa restando così di proprietà della Società.

**4.5** In caso di smarrimento o furto della Carta SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti, 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.

#### **ART. 5 – DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO**

**5.1** 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.

**5.2** Fermo restando il diritto del Cliente alla portabilità del numero verso altri operatori nelle modalità e condizioni previste dal quadro regolamentare vigente, nonché descritte nella Carta dei Servizi 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, quanto al Cliente inviando via fax al Servizio Clienti PosteMobile, 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.

In tutti i casi di cessazione del rapporto contrattuale con il Cliente, per qualsiasi causa intervenuto, la Società si riserva di applicare un costo al Cliente giustificato dalle spese sostenute per la gestione amministrativa, in conformità alla normativa vigente e/o espressamente previsto nell'Offerta Commerciale specifica o nel Piano Tariffario. In caso di recesso anticipato del Cliente da Offerte Commerciali e/o Piani Tariffari con vincolo di durata potranno altresì essere addebitati al Cliente i costi specifici previsti dalle medesime Offerte Commerciali/o Piani Tariffari. Alla cessazione del rapporto contrattuale, 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 dalla normativa vigente.

Il Cliente che abbia sottoscritto più servizi nell'ambito del medesimo Contratto di abbonamento potrà recedere dal Contratto con le modalità

di cui al presente articolo, anche limitatamente ad un solo Servizio ove tecnicamente possibile.

#### **ART. 6 – MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

**6.1** Ai sensi dell'art. 98 septies decies, del D.Lgs. 259/03, al Cliente sarà consentito il recesso dal rapporto contrattuale o il cambio di operatore senza penali né costi di disattivazione in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, comunicando la propria volontà per iscritto agli indirizzi indicati nel Contratto o ai contatti indicati sul sito web della Società (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 modifiche s'intenderanno accettate e il rapporto contrattuale proseguirà alle nuove condizioni.

La Società, ferma restando la predetta facoltà di recesso, comunicherà al Cliente, 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, le modifiche contrattuali ed i relativi giustificati motivi, nel termine di cui all'art. 98 septies decies del D. Lgs. 259/03 vale a dire almeno 30 (trenta) giorni prima che le stesse divengano efficaci. 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, 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.

**6.2** Il Cliente potrà richiedere la modifica delle condizioni di fornitura del Servizio indicate nel Modulo secondo le modalità ed i termini resi disponibili dalla Società. Qualora la richiesta sia stata formulata telefonicamente, la Società potrà richiedere conferma scritta entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta telefonica. La Società accoglierà le richieste di modifica, laddove compatibili con le caratteristiche dei Servizi offerti, dandone idonea comunicazione al Cliente nella quale verrà indicata la data di decorrenza e gli eventuali costi da imputare alla fattura successiva.

La Società precisa che, in caso di modifica del Contratto o di cessione dello stesso, l'eventuale ritardo nella fatturazione non potrà essere considerato "fatturazione ritardata" ai sensi della Delibera AGCOM n. 418/07/CONS.

#### **ART. 7 – USO PERSONALE DEL SERVIZIO, DELLA CARTA SIM E DEL TERMINALE**

**7.1** Il Cliente è tenuto ad un uso personale del Servizio, della Carta SIM e del terminale nel quale viene inserita, inteso come apparecchio telefonico cellulare (portatile o veicolare) o chiavetta di accesso a internet. È fatto divieto di inserire ed utilizzare la Carta SIM PosteMobile in apparati di comunicazione diversi dal terminale o dalla chiavetta, quali ad esempio modem gsm, apparati di comunicazione, apparati call center, simbox, centralini ed altri apparati o sistemi analoghi ancorché mobili e non connessi alla rete elettrica.

Il Cliente non potrà inoltre rivendere a terzi, in tutto o in parte, il Servizio e/o il traffico telefonico.

**7.2** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare i SMCE nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, delle presenti Condizioni nonché delle condizioni, dei limiti e delle modalità di fruizione delle singole offerte/promozioni sottoscritte. Qualsiasi uso difforme dei SMCE configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del rapporto contrattuale secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i SMCE in modi o per scopi non personali, illeciti o per fini di lucro e terrà indenne la Società da ogni conseguenza derivante da detti illeciti utilizzi. Il Cliente si obbliga a rispettare i criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione dei SMCE, astenendosi dal conseguire vantaggi non connessi alla personale fruizione degli stessi o dal concorrere per fare conseguire a terzi detti vantaggi. In particolare ed a mero scopo esemplificativo, il Cliente dovrà astenersi dall'effettuare traffico anomalo attraverso chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, dal generare un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato, dall'usare l'utenza per abusare direttamente o indirettamente di profili "autoricarica" e similari. Il Cliente prende atto e accetta inoltre che, allo scopo di garantire l'accesso di tutti gli utenti ai servizi di connettività dati in mobilità e di tutelare l'integrità delle reti di comunicazione elettronica prevenendo fenomeni di congestione dovuti, a mero titolo di esempio,

all'uso di servizi che impiegano in maniera intensiva le risorse di rete e/o all'accesso in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni contemporanee, la Società si riserva la facoltà di intervenire – ove necessario e anche su indicazione dell'operatore di rete ospitante – in modalità temporanea, non automatica e non discriminatoria, sui livelli di qualità del servizio di connettività dati, anche tramite limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (peer-to-peer, file sharing ecc.). I dettagli sui servizi di connettività dati e i relativi aggiornamenti sono disponibili su questo sito, nelle sezioni dedicate alle singole offerte commerciali.

In via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle misure contrattualmente previste all'art. 7.3, l'uso si considera senza ulteriori verifiche personale e, quindi, in linea con la causa del contratto, se vengono rispettati almeno tre dei seguenti parametri:

1. traffico giornaliero uscente sviluppato per SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 sms;
2. traffico mensile uscente sviluppato per SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 sms;
3. traffico voce/sms giornaliero uscente verso altri operatori mobili non superiore al 65% del traffico giornaliero uscente complessivo;
4. rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante non superiore a 4.

In caso di superamento di almeno due di detti parametri, la Società si riserva di monitorare il traffico del Cliente, al fine di verificare, anche mediante contatto con il cliente medesimo, l'esatta natura di tale superamento, accertando l'uso personale dei SMCE.

Per i piani, opzioni e/o promozioni per smartphone che prevedono traffico dati, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle misure contrattualmente previste all'art. 7.3, l'uso del servizio si considera lecito e corretto se, in presenza di volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori al doppio della media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe, non sono rispettati uno o più dei seguenti parametri:

- il traffico dati mensile sviluppato in modalità hot spot o utilizzando terminali diversi da smartphone (e.g. tablet, chiavette o pc) risulta superiore all'80% del traffico dati totale;
- il traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi o utilizzare applicazioni peer-to-peer supera per tre giorni consecutivi il 90% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata;
- il traffico dati effettuato in modalità hotspot non deve superare per tre giorni consecutivi il 50% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata;
- il traffico dati effettuato in upload non deve superare per tre giorni consecutivi il 50% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata.

In caso di presenza di volumi di traffico mensili anomali, la Società si riserva di monitorare il traffico del cliente, al fine di verificare, anche mediante contatto con il cliente medesimo, l'esatta natura di tale traffico anomalo, accertando l'uso personale dei SMCE e, ove disponibili e attivati, i SMD.

**7.3** Nelle ipotesi di cui ai precedenti artt. 7.1 e 7.2, nel caso di utilizzo non conforme alle condizioni delle singole Offerte commerciali (inclusi utilizzi volti a conseguire vantaggi diversi da quelli connessi dalla normale fruizione del Servizio quali a titolo esemplificativo l'avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi o ad altre numerazioni ricariche o accrediti di traffico sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di accredito del traffico), o laddove si verifici la condizione prevista all'art 3, comma 3, lett. f), la Società – a proprio insindacabile giudizio – potrà richiedere al Cliente il pagamento anticipato totale o parziale della fattura di prossima emissione ovvero il pagamento e/o adeguamento del deposito cauzionale di cui al successivo articolo 10 proporzionalmente ai consumi del Cliente calcolati su base bimestrale, nonché di sospendere il servizio parzialmente o totalmente, – senza alcun automatismo e previo contatto – qualora possibile – del cliente interessato – addebitando al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non tariffato, fermo restando il diritto di risolvere il Contratto secondo quanto previsto al successivo art. 8.2.

**7.4** Nessuna responsabilità è imputabile alla Società per il contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito attraverso le reti mobili PosteMobile dai Clienti. Il Cliente è tenuto a non utilizzare il Servizio e/o il terminale per scopi illegali, o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi (quali ad esempio, messaggi a contenuto illecito, spamming, etc.). La Società potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati.

## ART. 7BIS – LIMITI ALLA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

**7.1bis** Al fine di garantire fenomeni di congestione della rete e la relativa integrità, la Società, si riserva di effettuare verifiche statistiche sull'utilizzo del servizio e di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità dei Clienti. A tal fine potranno essere predisposti interventi di limitazione della velocità di connessione in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo della banda. I dettagli sulle misure tecniche applicate alle singole offerte commerciali e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi messi in atto sono disponibili sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

## ART. 8 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**8.1** I Clienti sono tenuti ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri o comunque non conformi alle previsioni del Contratto e della Carta dei Servizi nonché alle specifiche previsioni del piano tariffario o dell'offerta commerciale prescelta. Anche al fine di prevenire tali comportamenti la Società si riserva il diritto di sospendere totalmente e/o parzialmente i Servizi avendo cura di contattare il Cliente, prima della sospensione del Servizio, per verificare la consapevolezza del medesimo in merito a tali comportamenti. Ove la sospensione del Servizio risultasse urgente, la Società avviserà tempestivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. Oltre che negli altri casi previsti nel presente Contratto, la Società si riserva il diritto di sospendere totalmente e/o parzialmente i Servizi anche qualora il Cliente durante la vigenza del rapporto contrattuale si trovi in una delle situazioni previste dall'articolo 3, comma 3, lett. a), b), c), d), e), f). La Società si riserva il diritto di sospendere totalmente e/o parzialmente i Servizi in ogni momento, anche senza preavviso, qualora le reti mobili abbiano necessità di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate. In tali ipotesi, il Cliente non sarà obbligato al pagamento dei canoni per i periodi caratterizzati da tali eventi.

**8.2** Oltre che negli altri casi previsti nel presente Contratto, la Società avrà la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. in caso di inadempimento del Cliente delle obbligazioni di cui all'art. 3.2 e art. 7.1, 7.2 e 7.3. Per quanto concerne le obbligazioni di cui al precedente art. 7.1, la Società si riserva, in alternativa alla facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., e a suo insindacabile giudizio, 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 di quanto previsto al precedente art. 5, comma 2.

**8.3** Oltre che nei casi previsti al comma precedente, la Società potrà altresì risolvere il Contratto con effetto immediato, dandone comunicazione al Cliente mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, qualora il Cliente:

- abbia fornito dati anagrafici o personali non veritieri o non corretti;
- risulti civilmente incapace;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
- sia stato in precedenza o sia inadempiente nei confronti della Società a qualunque titolo;
- sia stato precedentemente coinvolto in casi di minaccia all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo, con sospensione/disattivazione del servizio ovvero migrazione forzata verso altro profilo tariffario;
- non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha sottoscritto il Modulo di richiesta di attivazione del Servizio;
- sia soggetto a procedure esecutive, presenti istanza o sia soggetto ad altre procedure concorsuali o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra Pubblica Autorità;
- risulti in condizioni tali da porre in pericolo il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura dei Servizi.

**8.4** La Società potrà altresì a proprio insindacabile giudizio sospendere il Servizio ovvero risolvere il Contratto in ogni momento e con effetto immediato dandone comunicazione scritta al Cliente nei seguenti casi:

- intervenuti motivi di inibizione dell'utilizzo della 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;
- inadempimento, anche solo parziale, per qualsiasi causa intervenuto, agli obblighi di pagamento previsti al successivo art. 9, comma 2.

**8.5** È fatto divieto al Cliente di utilizzare il Servizio per scopi o attività illecite o fraudolente. Qualora il Cliente ponga in essere tali attività la Società avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

**8.6** Il Cliente prende altresì atto che in caso di eventi, comunque prodottisi posti in essere da parte del Cliente medesimo o di terzi, che possano generare il rischio ragionevole per l'integrità anche parziale delle reti mobili, dei sistemi e delle piattaforme tecnologiche della Società, di Società del Gruppo Poste Italiane o di terzi e per la velocità e continuità del Servizio, la Società e – anche indipendentemente dalla volontà di quest'ultima – i suoi fornitori di servizi, hanno facoltà di sospendere totalmente o parzialmente e di interrompere la fornitura del Servizio. Gli interventi sopra descritti costituiscono una facoltà e non un obbligo nei confronti del Cliente, pertanto, in tali casi, nessuna responsabilità potrà essere imputata alla Società per eventuali danni, conseguenze, disservizi occorsi al Cliente o a terze parti.

Qualora il Cliente manifesti la volontà di riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato sulla sua utenza, la Società riattiverà il Servizio, ferma restando in ogni caso la facoltà della Società di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

## ART. 9 – CORRISPETTIVI

**9.1** Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo dei Servizi secondo il Piano Tariffario e le condizioni economiche vigenti al momento dell'erogazione dei Servizi e in ragione delle eventuali modifiche effettuate ai sensi dell'art. 6, comma 1.

Il Cliente potrà prendere visione delle condizioni economiche dei Servizi e dei Piani Tariffari presso gli Uffici Postali o altri eventuali punti vendita abilitati all'attivazione dei Servizi, visitando il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o contattando gratuitamente il Servizio Clienti PosteMobile.

Il corrispettivo dovuto dal Cliente per l'erogazione dei Servizi è costituito dalle seguenti voci:

- un importo forfettario a titolo di costo di attivazione del Servizio, delle operazioni di attribuzione del numero telefonico e di fornitura della Carta SIM;
- l'eventuale canone di abbonamento per il/i Servizio/i;
- il corrispettivo per il traffico voce e dati effettuato in Italia e per il traffico effettuato o ricevuto in roaming internazionale;
- il corrispettivo per l'eventuale utilizzo di Servizi accessori, opzionali, supplementari, a sovrapprezzo e promozionali richiesti dal Cliente;
- l'eventuale deposito cauzionale.

Sono altresì poste a carico del Cliente tutte le imposte, tasse e oneri tributari previsti dalla legislazione vigente. Sono gratuite le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'Ordine, ai servizi pubblici di emergenza. La chiamata al Servizio Clienti PosteMobile è gratuita se effettuata in Italia da numeri PosteMobile e da rete fissa Telecom Italia.

Eventuali promozioni o bonus sui corrispettivi dovuti dal Cliente sono limitati e, dunque, strettamente connessi alle circostanze specifiche per le quali la Società li ha concessi. Riguardo agli importi dovuti per tutto il traffico originato e ricevuto all'estero, il Cliente si impegna a corrispondere alla Società i corrispettivi previsti. Il Cliente potrà prendere visione delle condizioni economiche dei Servizi e dei piani tariffari presso gli Uffici Postali, visitando il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o contattando gratuitamente il Servizio Clienti PosteMobile.

**9.2** Il corrispettivo del Servizio è addebitato di regola con cadenza bimestrale a seguito dell'invio al Cliente a mezzo posta di fatture. La Società si riserva il diritto di variare la cadenza della fatturazione comunicandolo al Cliente nel conto telefonico con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto all'applicazione della variazione. I corrispettivi periodici saranno fatturati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio. La fattura si intende ricevuta dal Cliente decorsi 10 (dieci) giorni dalla sua spedizione. Il traffico effettuato in roaming internazionale potrebbe essere fatturato dalla Società nel conto telefonico successivo a quello in cui è stato effettuato.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, la fattura riporterà:

- il numero di fattura, la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza;
- le singole voci componenti il corrispettivo dovuto;
- le imposte e tasse previste dalla normativa vigente;
- il piano tariffario applicato, eventuali opzioni o promozioni attive e il periodo di validità temporale;
- la situazione dei pagamenti delle fatture ancora insolute;
- le spese postali per l'invio della fattura, ove previste.

Su richiesta scritta del Cliente verrà indicato in ciascuna fattura il dettaglio del traffico fatturato, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Ove tecnicamente possibile, qualora il Cliente richieda di ricevere la fattura mediante posta elettronica, lo stesso garantirà l'esclusiva

titolarità dell'indirizzo di posta elettronica comunicato assumendosi l'esclusiva responsabilità dell'utilizzo dello stesso, così esonerando la Società da ogni responsabilità in caso di abuso da parte di terzi.

Il Cliente è tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo la modalità indicata nel Modulo e prescelta dal Cliente tra le seguenti:

**i)** versamento su conto corrente bancario o postale, **ii)** addebito diretto in conto corrente bancario o postale, **iii)** a mezzo carta di credito ovvero **iv)** con le altre modalità specificamente indicate.

Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia scelto quale strumento di pagamento la carta di credito, il Cliente autorizza la Società ad addebitare sul proprio conto, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi fatturati sulla carta di credito indicata nel Modulo ovvero su altra carta di credito sostitutiva. Il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente alla Società: **i)** ogni variazione relativa alla data di scadenza della carta di credito; **ii)** ogni variazione del numero della carta di credito;

**iii)** l'eventuale estinzione o sospensione del rapporto contrattuale disciplinante il possesso e l'utilizzo della carta di credito.

Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle fatture equivale ad omesso pagamento e potrà determinare la sospensione e successiva interruzione del Servizio e la risoluzione del Contratto. In caso di sospensione del Servizio per mancato pagamento di una o più fatture il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dei canoni di abbonamento.

**9.3** La Società si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, ad eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 9, comma 1, nel caso di mancato o parziale pagamento della fattura decorsi 15 (quindici) giorni dal termine indicato nella fattura stessa. In caso di pagamento parziale, la sospensione del Servizio, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento. In caso di inadempimento o ritardato adempimento sarà dovuta dal Cliente un'indennità di mora sulle somme non corrisposte nella misura del tasso di riferimento BCE aumentato di 2 punti percentuali nei limiti stabiliti dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. Gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture e il corrispondente ammontare dell'indennità di mora addebitata verranno riportati nelle fatture inviate al Cliente. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio per ottenere il ripristino prima della risoluzione del relativo Contratto è tenuto a corrispondere l'importo dovuto, oltre ai costi aggiuntivi indicati nella Carta dei Servizi per la riattivazione del Servizio. La Società provvederà alla riattivazione del Servizio nei tempi strettamente necessari ad eseguire tutte le opportune verifiche tecniche e giuridiche. Resta salvo il diritto della Società di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. decorsi 20 (venti) giorni dalla sospensione del Servizio, qualora il pagamento non sia ancora avvenuto. La risoluzione produrrà i suoi effetti decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento salvo il diritto della Società di recuperare i corrispettivi non pagati e/o i beni consegnati al Cliente, oltre il risarcimento del danno. Per gli importi non corrisposti, la Società potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale ai sensi dell'art. 10.

Ogni condizione di maggior favore accordata dalla Società è limitata ai casi specifici per i quali la stessa è stata concessa e pertanto non potrà costituire ad alcun titolo precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

## ART. 10 – DEPOSITO CAUZIONALE

**10.1** Al momento della sottoscrizione del Modulo o nel corso dell'esecuzione del Contratto, la Società si riserva il diritto di richiedere un importo, non produttivo di interessi, a titolo di deposito cauzionale a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente in conformità a quanto previsto dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. La Società si riserva di stabilire delle soglie minime per la quantificazione dell'importo di cui al presente paragrafo in relazione ai diversi tipi di abbonamento offerti. In caso di irregolarità e/o ritardo nei pagamenti e/o superamento del limite massimo consentito per la fruizione del Servizio stabilito ai sensi del presente Contratto, la Società avrà diritto di richiedere al Cliente un adeguamento dell'importo così versato e/o la prestazione di idonei mezzi di garanzia e/o di limitare l'utilizzo del Servizio e/o di richiedere modalità di pagamento specifiche.

All'atto della risoluzione o cessazione del Contratto per qualunque motivo, previo versamento da parte del Cliente di tutte le somme dovute alla Società, quest'ultima provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale entro 90 (novanta) giorni dalla risoluzione o cessazione al Contratto. La Società potrà rivalersi sulle suddette somme per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del Cliente.

## ART. 11 – RECLAMI

**11.1** Eventuali reclami relativi ad ogni aspetto del presente Contratto e/o relativi alla fornitura del Servizio dovranno essere inviati alla Società, così come stabilito nella Carta dei Servizi PosteMobile, tramite i) lettera da inviare all'indirizzo casella postale 3000, 37138 Verona VR; ii) fax al numero verde 800.242.626; iii) contatto telefonico al Servizio Clienti al numero gratuito 160; iv) sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) nell'area Assistenza. 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.

Per tutte le altre informazioni si rinvia espressamente a quanto stabilito nella Carta dei Servizi PosteMobile. La Società si impegna a gestire i reclami in coerenza con la normativa vigente, e a fornire riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione.

**11.2** Nel caso di reclami aventi ad oggetto i Servizi SMD, qualora disponibili, la richiesta sarà gestita entro 60 (sessanta) 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 riconosceranno gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi PosteMobile. L'indennizzo verrà corrisposto secondo la modalità scelta dal Cliente tra le possibilità messe a disposizione. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta.

**11.3** 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 in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori secondo quanto stabilito dall'art. 13 comma 2 della delibera 203/18/CONS. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziarie ordinaria, una volta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 203/18/CONS.

**11.4** Ai sensi della normativa pro tempore vigente, il Cliente ha diritto al riconoscimento in via automatica degli indennizzi secondo le modalità riportate all'art.10 della Carta dei Servizi PosteMobile.

## ART. 12 – DATI PERSONALI

**12.1** 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 al presente Contratto 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 della richiesta di attivazione della Carta SIM PosteMobile di cui al precedente art. 2.

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 al Contratto.

## ART. 13 – ELENCO ABBONATI

**13.1** Il Cliente ha facoltà di chiedere che i propri dati personali vengano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. Tale pubblicazione 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, fatte salve tutte le eventuali successive modifiche o integrazioni.

## ART. 14 – LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

**14.1** La qualità del Servizio viene regolata nella Carta dei Servizi al paragrafo "Qualità". Resta inteso che la Società non potrà ritenersi responsabile per l'eventuale imperfetta ricetrasmisione del Servizio o comunque per disservizi provocati da ostacoli o fonti esterne di qualsiasi natura; dal cattivo utilizzo del terminale mobile e/o della Carta SIM imputabile al Cliente; da malfunzionamento o guasti imputabili ai fornitori o al Cliente; in generale, da impedimenti, inefficienze, problemi tecnici imputabili ai fornitori della Società e/o ad altri gestori di comunicazione elettronica e/o all'incompatibilità tra Carta SIM e terminale in uso al Cliente. Inoltre, la Società non sarà responsabile

del contenuto delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio.

#### **ART. 15 – CESSIONE DEL CONTRATTO**

**15.1** Il Cliente non potrà cedere il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espreso consenso della Società e, in ogni caso, il cedente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni nei confronti della Società. La Società potrà, invece, trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi derivanti dal Contratto garantendone l'adempimento da parte del cessionario.

#### **ART. 16 – COMUNICAZIONI**

**16.1** Tutte le comunicazioni alla Società dovranno essere dirette al Servizio Clienti:

- Numero telefonico gratuito: 160;
- Fax: numero verde 800.242.626;
- Casella Postale 3000, 37138 VERONA (VR).

Ove il Cliente dichiara di essere titolare di un indirizzo di posta elettronica @poste.it, la Società potrà inviare ogni comunicazione al Cliente all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente. La comunicazione si presume conosciuta dal Cliente nel momento in cui risulta pervenuta all'indirizzo e-mail del caso. Il Cliente garantisce la piena ed esclusiva titolarità dell'indirizzo di posta elettronica, ed assume ogni responsabilità per qualsiasi eventuale accesso od abuso da parte di terzi non autorizzati. 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 Contratto.

#### **ART. 17 – BLOCCO DI CHIAMATA E CONTROLLO DELLA SPESA**

**17.1** Conformemente a quanto previsto dal D.M. 145/2006 e dalla disciplina regolamentare vigente, la Società consente ai propri Clienti i) di bloccare gratuitamente e in via definitiva l'accesso ai servizi a sovrapprezzo erogati sulle specifiche numerazioni indicate nell'elenco pubblicato all'interno dell'area Assistenza del sito contattando il Servizio Clienti secondo le modalità di cui al precedente art. 16.1 ii) di richiedere lo sblocco per accedere ai servizi a sovrapprezzo erogati su specifiche numerazioni indicate nell'elenco pubblicato all'interno dell'area Assistenza del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

**17.2** La Società offre al Cliente, conformemente a quanto disposto dalle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP e n. 418/07/CONS e successive modifiche, a richiesta e senza aggravio di spesa, la possibilità di controllare il livello dei consumi dei Servizi, secondo le modalità indicate sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o presso il Servizio Clienti.

#### **ART. 18 – DISCIPLINA RESIDUALE DEL RAPPORTO**

**18.1** Per tutto quanto non previsto dal presente Contratto, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative ai contratti di somministrazione.

A decorrere dal 15 giugno 2017, 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 (di seguito "Servizi di roaming regolamentati") secondo le medesime condizioni previste dal proprio profilo tariffario nazionale senza costi aggiuntivi, entro i

limiti quantitativi previsti dalle politiche di corretto utilizzo definite dal Regolamento Europeo n. 2016/2286. Ove la fornitura dei Servizi di roaming regolamentati ecceda tali limiti, la Società si riserva la facoltà di applicare dei sovrapprezzi, calcolati sulla base delle tariffe massime previste dal Regolamento UE n. 2015/2120 e successive modifiche ed integrazioni.

L'utilizzo dei Servizi di roaming regolamentati senza costi aggiuntivi in tali Paesi è consentito nell'ambito di viaggi occasionali e nel rispetto delle politiche di uso corretto definite ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286 al fine di prevenire abusi e utilizzi anomali, nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso.

In caso di utilizzo non conforme, la Società si riserva la facoltà di applicare al traffico anomalo effettuato dal Cliente sovrapprezzi e/o ulteriori misure di tutela previste dal Contratto sottoscritto dal Cliente e dalla normativa vigente. In particolare, il Cliente dovrà: 1) dimostrare di avere legami stabili con l'Italia qualora richiesto; 2) essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione; 3) effettuare traffico nazionale in misura prevalente rispetto al consumo in roaming. Al fine di verificare il rispetto di cui ai punti 2) e 3) i servizi verranno monitorati per un periodo di almeno 4 mesi. In difetto delle condizioni di cui al punto 1) oppure, unitamente, dei punti 2) e 3) il Cliente acconsente che vengano applicate le tariffe nazionali con un sovrapprezzo secondo le previsioni di cui Regolamento sopra citato. Con riferimento al traffico dati, l'Utente potrà consumare un volume di dati in roaming al prezzo al dettaglio nazionale calcolato secondo quanto previsto dall'Articolo 4(2) del Regolamento UE n. 2016/2286. Sarà possibile consultare le tariffe ed i sovrapprezzi sul Sito Web della Società.

L'elenco dei Paesi nei quali è possibile fruire dei Servizi di roaming regolamentati senza costi aggiuntivi – nei limiti sopra specificati – è disponibile sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it); in tutti gli altri Paesi trovano applicazione le tariffe per i Servizi di roaming indicate nell'area dedicata del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it)

La qualità del servizio offerta in roaming potrebbe essere diversa da quella fruita a livello nazionale in termini di velocità, latenza, disponibilità dei servizi ed altri parametri in quanto soggetta alle caratteristiche e tecnologie della rete estera ed è influenzata da molteplici fattori quali la tecnologia disponibile, la copertura e la topografia relativi al paese estero. PostePay non applica limitazioni volte a ridurre la qualità del servizio della rete estera. Per eventuali reclami relativi alla qualità del servizio in roaming, il cliente può rivolgersi al Servizio Clienti. Per maggiori informazioni visitare il Sito Web della Società

L'accesso a servizi basati su numerazioni non geografiche e servizi premium esteri può generare costi aggiuntivi rispetto all'utilizzo dei Servizi di Roaming Regolamentati.

L'utilizzo dei servizi di roaming su reti non terrestri (roaming marittimo e aereo) è soggetto a tariffe specifiche più elevate di quelle nazionali. È possibile evitare la connessione escludendo manualmente la rete non terrestre attraverso il proprio terminale o attivando la modalità aereo.