

# CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI MOBILI PREPAGATI E CONDIZIONI D'USO DELLA CARTA SIM POSTEMOBILE

## I. PREMESSA E DEFINIZIONI

### 1. – CONDIZIONI GENERALI

**1.1** Le presenti Condizioni Generali recepiscono gli usi commerciali e disciplinano il rapporto di fornitura del Servizio al Cliente da parte della Società. Le Condizioni Generali regolano detto rapporto unitamente al Modulo, alle MNP, a tutta l'ulteriore modulistica sottoscritta dal Cliente, alla Carta dei Servizi, alle normative regolanti le singole offerte, servizi e schemi tariffari prescelti, ai documenti e discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti.

Per quanto concerne la disciplina dei mezzi di pagamento e strumenti di moneta elettronica eventualmente associati alla SIM, del servizio di abilitazione ai pagamenti tramite tecnologia NFC, nonché delle funzionalità esclusive delle Offerte Congiunte, si rinvia alle Condizioni dei Servizi Finanziari e alla restante documentazione – anche economica – sottoscritta dal Cliente e/o fornita allo stesso al momento della sottoscrizione dell'Offerta Congiunta medesima.

**1.2** Le Condizioni Generali sono rese note e disponibili al Cliente, ed a questi opponibili, all'atto della sottoscrizione del Modulo, oltre che mediante pubblicazione sul Sito Web della Società e mediante distribuzione presso i punti vendita.

**1.3** Fermo quanto previsto all'art. 7, le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

### 2. – DEFINIZIONI

**2.1** Ai fini delle presenti Condizioni Generali, valgono le seguenti definizioni:

**AGCOM:** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**Carta dei Servizi:** documento redatto da PostePay, in base alla normativa vigente, in cui sono illustrati i principi fondamentali di comportamento verso la clientela.

**Carta SIM:** carta a microprocessore identificata attraverso un numero seriale che – inserita nel Terminale – consente l'uso del Servizio.

**Carte:** carte di pagamento e di fedeltà, coupon, biglietti dei trasporti, documenti di identità e altro.

**Cliente:** il soggetto persona fisica che sottoscrive il Contratto per scopi non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, nonché utente finale del Servizio.

**Codice del Consumo:** decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

**Codici Personali:** codici personali associati ai Servizi (i.e. PIN e PUK), attribuiti al Cliente al momento dell'attivazione del Servizio e che consentono di accedere al Servizio prescelto mediante digitazione sul Terminale.

**Condizioni dei Servizi Finanziari:** Condizioni che regolano la fornitura di servizi bancari, finanziari e di moneta elettronica da parte della Società stessa e/o delle società del Gruppo Poste Italiane.

**Condizioni Generali:** le presenti condizioni generali di contratto.

**Contratto:** il contratto concluso secondo le modalità di cui all'art. 3.

**MNP:** Mobile Number Portability, vale a dire la prestazione che consente al cliente di cambiare il fornitore del servizio mantenendo il proprio numero per servizi mobili e personali.

**Modulo:** modulo di richiesta di consegna ed attivazione della Carta SIM PosteMobile.

**Offerta Congiunta:** offerta caratterizzata dall'uso composito della Carta SIM e dei mezzi di pagamento o strumenti di moneta elettronica, accessibili tramite APP e/o tramite eventuali altri canali resi volta per volta disponibili al Cliente.

**Parti:** la Società e il Cliente.

**PNN:** Piano di Numerazione Nazionale vigente.

**PosteMobile:** naming commerciale dei Servizi offerti dalla Società ai sensi delle presenti Condizioni Generali.

**Servizi a Valore Aggiunto:** servizi a pagamento forniti, anche da parte di società esterne, attraverso SMS, MMS, connessione dati da rete fissa (WEB) o in mobilità (WAP), attivabili dal Cliente e fruibili su terminali abilitati (quali ad es. smartphone, tablet, PC).

**Servizio:** servizio di comunicazioni mobili personali, che può comprendere:

1. i Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica ("SMCE"), consistenti in Servizi forniti sul territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, quali: (i) l'effettuazione e la ricezione in mobilità di

chiamate voce, anche verso e da destinazioni internazionali; (ii) l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, anche verso e da destinazioni internazionali; (iii) il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; (iv) l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai Servizi a Valore Aggiunto, 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. i Servizi Mobili Distintivi ("SMD"), ossia servizi opzionali che PosteMobile può rendere disponibili nell'ambito di specifiche offerte, pubblicizzate sul Sito Web della Società. A titolo esemplificativo, rientrano nella categoria degli SMD:

a) i servizi di accesso da rete mobile, da APP e/o in prossimità, anche tramite tecnologia NFC (Near Field Communications) attraverso Carta SIM, che abilitano all'effettuazione, anche da e verso destinazioni internazionali, di servizi di pagamento e di moneta elettronica (trasferimenti di denaro, pagamenti di transazioni e di ricariche di mezzi di pagamento e di traffico telefonico) secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali dei Servizi Finanziari, consegnate unitamente alle presenti Condizioni Generali; 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;

b) i servizi di smaterializzazione, qualora disponibili, che permettono di memorizzare su SIM o APP i dati relativi alle Carte, per l'utilizzo da mobile, tramite APP e/o in prossimità, anche tramite tecnologia NFC, di dette Carte, coupon, biglietti, documenti e altro;

c) le funzionalità esclusive di eventuali Offerte Congiunte.

**Servizio Clienti:** servizio telefonico gratuito di assistenza ai Clienti (numero di telefono 160).

**Servizi di Roaming Regolamentati:** i servizi di roaming disciplinati dal Regolamento europeo n. 2012/531 e successive modifiche ed integrazioni.

**Sito Web:** il sito Internet [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

**Società o PostePay:** PostePay S.p.A. società soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Europa 190, 00144, iscrizione al Registro Imprese di Roma n. 995573, C.F., P. IVA 06874351007.

**Traffico Acquisito:** si intende il traffico diverso da quello maturato a seguito di sconti, bonus, premiazioni e/o promozioni.

**Terminale:** telefono mobile cellulare portatile o veicolare nel quale la Carta SIM viene inserita.

## II. CONCLUSIONE E DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

### 3. – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**3.1** Il Cliente richiede l'attivazione del Servizio tramite sottoscrizione del Modulo, dichiarando di conoscere ed accettare le Condizioni Generali del servizio.

In caso di sottoscrizione di offerte che diano accesso a servizi SMD, il Cliente dichiara altresì di conoscere ed accettare le caratteristiche dello specifico servizio sottoscritto e le condizioni e le modalità d'uso della Carta SIM in associazione a esso, come anche descritto alla Sezione SMD del sito web della Società.

**3.2** Il Cliente prende atto e accetta che la richiesta del Servizio comporta la registrazione obbligatoria al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (qualora il Cliente stesso non risultasse già registrato).

**3.3** Il rapporto contrattuale si intende perfezionato a seguito dell'attivazione della Carta SIM da parte della Società, ovvero alla comunicazione espressa di avvenuta attivazione.

**3.4** In caso di richiesta di attivazione del Servizio fuori dai locali commerciali o a distanza (anche online), il rapporto contrattuale si intende perfezionato a seguito della positiva conclusione delle operazioni di identificazione del Cliente, che potrà essere comunicata al Cliente anche a mezzo e-mail.

#### 4. – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

**4.1** La Società consegna al Cliente una Carta SIM associata ad 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.

**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). Per qualsiasi informazione, il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti o consultare il Sito Web.

Il Cliente è personalmente responsabile del corretto uso di tali codici, oltre che della loro custodia e inaccessibilità a terzi. Nessuna responsabilità potrà essere imputata alla Società in caso di utilizzo dei PIN da parte di soggetti non autorizzati, per cause direttamente o indirettamente imputabili al Cliente o a terzi.

**4.3** L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici strettamente necessari, presuppone la verifica di conformità con la normativa vigente e la positiva conclusione delle operazioni di identificazione del Cliente. A tal fine, il Cliente dovrà, sotto la propria responsabilità, fornire alla Società e/o ai soggetti autorizzati dalla Società stessa al trattamento dei dati: i propri dati anagrafici; la copia chiara e leggibile di un proprio valido documento di identità; 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). La Società potrà rifiutare la richiesta di attivazione della Carta SIM 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 minacce all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo, nonché in contenzioso seriale o ripetuto con la Società;
- 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.

**4.4** Una volta attiva, la Carta SIM va inserita dal Cliente in un Terminale omologato e abilitato, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo.

**4.5** Il Cliente dovrà informarsi presso il Servizio Clienti, ovvero consultare il Sito Web, 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, ove disponibili, ai SMD. Resta inteso che per usufruire dei SMD tramite tecnologia NFC il Cliente deve essere in possesso di una Carta SIM NFC e di un Terminale abilitato.

**4.6** È facoltà del Cliente variare il proprio profilo tariffario: per conoscere modalità e condizioni per l'esercizio di detta facoltà, il Cliente potrà accedere al Sito Web o contattare il Servizio Clienti.

**4.7** Ove resi disponibili dalla Società e richiesti dal Cliente, alla Carta SIM possono essere associati ulteriori servizi eventualmente offerti dalla Società e/o da Società del Gruppo Poste Italiane o da società esterne.

#### 5. – GARANZIA DELLA SIM

**5.1** Per tutta la durata della fornitura del Servizio, in caso di malfunzionamento non imputabile al Cliente e/o in caso di difetto di conformità, la Carta SIM potrà essere sostituita gratuitamente, previa richiesta, sottoscrizione e presentazione alla Società, secondo le indicazioni fornite al Cliente attraverso il Servizio Clienti della Società ovvero sul sito web della Società, dell'apposito Modulo debitamente compilato, reso disponibile al Cliente o scaricabile dal sito web della Società.

**5.2** 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).

**5.3** 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.

**5.4** Il malfunzionamento della Carta SIM pregiudica in via provvisoria la prestazione dei servizi SMD e, pertanto, la prestazione di eventuali servizi di pagamento e/o di moneta elettronica ad essa collegati.

**5.5** Resta inteso che, in ogni caso di malfunzionamento, guasti o manomissioni della Carta SIM, direttamente o indirettamente imputabili al Cliente, la Società si riserva di richiedere al Cliente il pagamento di un corrispettivo specifico per la sostituzione della Carta SIM.

#### 6. – FURTO E SMARRIMENTO

**6.1** In caso di furto o smarrimento 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.

**6.2** 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.

#### 7. – MODIFICHE DEL CONTRATTO DA PARTE DI POSTEPAY

**7.1** Ai sensi dell'art. 98-septies decies del D.Lgs. 259/03, in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, il Cliente ha facoltà di recedere dal rapporto contrattuale con la Società o di cambiare operatore senza penalità né costi di disattivazione comunicando la propria volontà per iscritto agli indirizzi indicati all'art. 22 delle presenti Condizioni Generali 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 potrà apportare modifiche alle condizioni del rapporto, che siano determinate dai giustificati motivi di seguito elencati in via esemplificativa e non esaustiva:

- i) per ragioni relative all'ammodernamento tecnico delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- ii) per mutamenti delle condizioni di mercato o della disciplina regolamentare o normativa che incidano sull'equilibrio economico del Servizio;
- iii) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso della Carta SIM e dall'evoluzione dei profili standard di traffico definiti nell'art. 8;
- iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della Carta SIM;
- v) per contrastare fenomeni di frode e/o abuso del servizio e/o che mettano a repentaglio la sicurezza delle reti.

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.

**7.2** La Società, ferma restando la predetta facoltà di recesso, comunicherà al Cliente le modifiche contrattuali con l'indicazione delle ragioni a fondamento delle stesse, secondo i termini e le modalità disposte dall'art. 98 septies decies del D.Lgs. 259/03 e dalle restanti disposizioni – anche regolamentari – applicabili in materia.

In particolare la Società comunicherà tali modifiche in modo opportuno e in tempo utile rispetto all'esercizio del diritto di recesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo attraverso una comunicazione in fattura, via SMS, sul proprio sito web) almeno 30 giorni prima che le stesse diventino efficaci.

**7.3** Le modifiche s'intenderanno accettate e il rapporto proseguirà con l'applicazione della nuova disciplina, decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione senza che il Cliente abbia manifestato la propria volontà di esercitare il diritto di recesso di cui al presente articolo.

### III. FRUIZIONE DEL SERVIZIO

#### 8. – FRUIZIONE DEI SMCE

**8.1** Per usufruire dei SMCE, la Carta SIM del Cliente dovrà essere ricaricata di traffico telefonico, valorizzato secondo il profilo tariffario che sarà stato:

- i) prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione della Carta SIM;
- ii) successivamente variato su domanda del Cliente o dalla Società nell'esercizio del proprio diritto di modifica unilaterale alle condizioni previste dalla vigente disciplina legale e regolamentare.

**8.2** In assenza di traffico prepagato residuo sulla Carta SIM del Cliente, non sarà possibile accedere ai SMCE.

In caso di mancata ricarica della Carta SIM e di mancato accesso ai SMD per 12 mesi consecutivi dall'ultima ricarica effettuata e dall'ultimo SMD usufruito, la Carta SIM avrà un accesso limitato ai SMCE, potendo soltanto ricevere telefonate, SMS, MMS per ulteriori trenta giorni. Scaduto tale termine in assenza di operazioni di ricarica o di operazioni di accesso ai SMD, la Carta SIM potrà essere resa inattiva. La numerazione associata alla Carta SIM potrà essere richiesta dal Cliente e riattivata nei tempi e con le modalità previste dal PNN.

In conformità a quanto previsto dal PNN, PostePay può disporre la cessazione della numerazione associata alla CartaSIM PosteMobile nei tempi ivi previsti.

**8.3** Nel caso in cui il Cliente, disattiva la Carta SIM, non faccia richiesta, nei tempi e con le modalità previste, del numero ad essa associato, quest'ultimo potrà essere assegnato ad altri clienti.

**8.4** Per informazioni ed eventuali richieste in merito il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti della Società e/o visitare il sito web della Società.

#### 9. – FRUIZIONE DEI SMD

**9.1** Per accedere ed usufruire dei SMD, ove disponibili, con particolare riferimento a quelli che abilitano all'accesso, tramite Carta SIM e/o tramite APP, a servizi di pagamento o di moneta elettronica, 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 mezzo di pagamento eventualmente reso disponibile al Cliente.

**9.2** In caso di richiesta di abilitazione dei Servizi erogati tramite tecnologia NFC, il Cliente prende atto e accetta che:

- i) i dati relativi alle Carte scelte saranno memorizzati sulla Carta SIM NFC; e
- ii) l'utilizzo delle Carte stesse potrà avvenire per il tramite del mero avvicinamento del terminale NFC ad un POS/lettore NFC abilitato.

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

**9.4** Il mancato acquisto di traffico telefonico ovvero la variazione del piano tariffario pregiudicano in via provvisoria la prestazione dei servizi SMD e, pertanto, la prestazione di eventuali servizi di pagamento e/o di moneta elettronica collegati.

**9.5** Salvo ove diversamente stabilito, in caso di estinzione per qualunque causa dei Servizi di pagamento o di moneta elettronica inclusi nell'Offerta Congiunta, verrà meno la possibilità di fruire dei predetti servizi/funzionalità esclusive.

**9.6** Resta fermo che, in caso di sospensione/disattivazione della Carta SIM, per qualsiasi causa intervenuta, verrà meno la possibilità per il Cliente di accedere ai SMD, in via provvisoria o definitiva a seconda dei casi, e pertanto di usufruire dei servizi di pagamento e/o di moneta elettronica collegati.

#### 10. – CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO

**10.1** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare i SMCE ed i SMD nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti, del Contratto nonché delle presenti Condizioni Generali (incluse le Condizioni dei Servizi Finanziari), dei limiti e delle modalità di fruizione delle singole offerte/promozioni sottoscritte.

**10.2** Nell'uso e nella fruizione dei SMCE e dei SMD il Cliente si obbliga a rispettare i criteri di buona fede e correttezza, non utilizzando il Servizio in modi o per scopi non personali, illeciti o per fini di lucro. Il Cliente si astiene altresì dal conseguire vantaggi non connessi alla personale fruizione del Servizio o dal concorrere a far conseguire a terzi tali vantaggi.

In particolare, con specifico riguardo ai SMCE 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 intervalli 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.

**10.3** In via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle misure contrattualmente previste all'art. 8, l'uso si considera senza ulteriori verifiche lecito e corretto e, quindi, personale ed 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 e, ove disponibili e attivati, i SMD.

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. 8, 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 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.

**10.4** Il Cliente è altresì tenuto ad un uso personale del terminale telefonico nel quale la Carta SIM viene inserita, inteso quest'ultimo come telefono mobile cellulare portatile o veicolare. È fatto divieto di inserire ed utilizzare la Carta SIM in apparati di comunicazione diversi, quali ad esempio modem gsm, apparati di comunicazione, apparati call center, SIM box, centralini ed altri apparati o sistemi analoghi ancorché mobili e non connessi alla rete elettrica.

**10.5** È fatto divieto al Cliente di rivendere a terzi, in tutto o in parte, il Servizio e/o il traffico telefonico.

**10.6** Qualsiasi uso difforme dei SMCE e/o dei SMD, anche rispetto alle specifiche condizioni di specifiche offerte commerciali, configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del rapporto contrattuale secondo l'art. 1456 c.c., fermo restando l'onere a carico del Cliente di tenere indenne la Società da ogni conseguenza derivante da detti illeciti utilizzi e di risarcire i danni conseguenti.

**10.7** La Società si riserva, in alternativa alla facoltà di risolvere il rapporto contrattuale ai sensi dell'art.1456 cod. civ., e, a suo insindacabile giudizio, senza alcun automatismo e previo contatto – qualora possibile – del Cliente interessato, di variare il profilo tariffario del Cliente alle condizioni previste nella normativa regolante singole offerte, profili, schemi tariffari ovvero di sospendere temporaneamente il servizio. Resta ferma per quest'ultimo la facoltà di recesso da esercitarsi ai sensi di quanto previsto dall'art. 19.

#### **11. – QUALITÀ DEL SERVIZIO**

**11.1** La qualità del Servizio è regolata dalla Società nella Carta dei Servizi al paragrafo denominato "Qualità".

**11.2** La Società non potrà ritenersi responsabile per eventuale imperfetta ricetrasmisione del Servizio o comunque per disservizi provocati da ostacoli o fonti esterne di qualsiasi natura; da 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.

**11.3** 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 sul Sito Web, nelle sezioni dedicate alle singole offerte commerciali.

#### **IV. CONDIZIONI DELLE CARTE SIM RICARICABILI**

##### **12. – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO**

**12.1** Il Cliente è tenuto a corrispondere a PostePay:

- i. il contributo di attivazione del Servizio, di norma contestualmente alla richiesta della SIM (ove previsto);
- ii. il costo del traffico telefonico per le comunicazioni, nazionali ed internazionali, nonché per le comunicazioni effettuate o ricevute in Roaming internazionale. Il Cliente potrà acquistare traffico telefonico al controvalore in euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli resi disponibili dalla Società. La ricarica della Carta SIM potrà avvenire attraverso le modalità e i canali messi a disposizione dalla Società e resi noti al Cliente attraverso il Servizio Clienti ovvero il Sito Web della Società, o con altre idonee modalità – eventualmente anche specifiche di singole offerte commerciali - e/o presso i punti vendita;
- iii. le imposte, tasse e oneri tributari secondo quanto stabilito dalla legislazione vigente.

**12.2** La Società fornisce al Cliente il servizio di accesso gratuito ad una numerazione dedicata (40.12.12) chiamando la quale, utilizzando la propria Carta SIM, sarà possibile conoscere il Traffico Acquistato residuo. L'informazione relativa all'entità di traffico presente sulla Carta SIM viene resa disponibile anche all'estero, secondo le modalità e alle condizioni rinvenibili sul Sito Web della Società ovvero presso il Servizio Clienti.

**12.3** Parimenti, il Cliente potrà informarsi anche in merito alla quantità di traffico residuo diverso da quello acquistato, eventualmente riconosciuto dalla Società a seguito di offerte promozionali, premiazioni, sconti, bonus.

##### **13. – TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO**

**13.1** Ove per qualsiasi causa il Cliente avesse avuto accesso e avesse usufruito del Servizio per un valore eccedente rispetto al valore del traffico telefonico riconosciuto sulla Carta SIM, la Società si riserva di addebitare al Cliente, il valore di traffico telefonico sviluppato in eccedenza.

**13.2** Tale valore potrà essere addebitato all'atto della successiva ricarica utile, ovvero secondo le eventuali altre modalità consentite dalla normativa vigente, ovvero sul Conto BancoPosta, sulla Carta Postepay, o su altri analoghi strumenti di pagamento di titolarità del Cliente qualora tali strumenti siano stati associati alla Carta SIM, su richiesta del Cliente medesimo, all'atto della sottoscrizione del Modulo o successivamente, qualora il Cliente sottoscriva una richiesta per un'offerta SMD eventualmente resa disponibile dalla Società.

##### **14. – ROAMING**

**14.1** 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 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.

**14.2** Ove la fornitura dei Servizi di Roaming Regolamentati ecceda tali limiti, la Società si riserva di applicare dei sovrapprezzi, calcolati sulla base delle tariffe massime previste dal Regolamento UE n. 2015/2120 e successive modifiche ed integrazioni.

**14.3** 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 n. 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.

**14.4** L'elenco dei Paesi nei quali è possibile fruire dei Servizi di Roaming Regolamentati senza costi aggiuntivi è disponibile sul Sito Web della Società; in tutti gli altri Paesi trovano applicazione le tariffe per i servizi di roaming indicate nell'area dedicata del Sito Web della Società.

**14.5** 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.

**14.6** 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.

**14.7** 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.

##### **15. – GESTIONE DEL CREDITO RESIDUO**

**15.1** Il Traffico Acquistato dal Cliente ed eventualmente non consumato, presente sulla Carta SIM, cessato il rapporto, all'atto della disattivazione effettiva, così come accertato sui sistemi della Società, sarà riconosciuto al Cliente su altra numerazione PosteMobile intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata.

**15.2** La Società, a richiesta del Cliente, procederà al riconoscimento ed alla restituzione del valore nominale monetario del Traffico Acquistato e non consumato, così come accertato sui sistemi della Società all'atto della disattivazione effettiva, secondo le modalità, le condizioni previste dalla normativa vigente, ivi comprese le delibere dell'AGCOM, e riportate sul Sito Web della Società e/o sulla Carta dei Servizi. Per suggerimenti e/o indicazioni di dettaglio su modalità e condizioni per ottenere detto riconoscimento, è possibile consultare il Sito Web della Società o contattare il Servizio Clienti.

**15.3** In assenza di indicazioni sul credito residuo da parte del Cliente, la Società manterrà memoria sui propri sistemi, a favore dell'intestatario della Carta SIM, dell'entità di Traffico Acquistato e non consumato presente sulla Carta SIM secondo quanto accertato dai sistemi della Società al momento della effettiva cessazione e per il periodo previsto dalla legge per l'esercizio del diritto di restituzione e sino alla presenza di un saldo attivo a favore del cliente.

**15.4** Il Cliente prende atto e accetta che, a seguito della disattivazione della Carta SIM, per qualsiasi causa intervenuta, la Società addebiterà al Cliente, nel rispetto della normativa vigente, le spese giustificate dagli eventuali costi sostenuti per la gestione e restituzione dell'eventuale credito residuo per tutto il periodo di conservazione.

## **16. – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**16.1** I dati forniti dal Cliente saranno gestiti e trattati dalla Società in conformità al Regolamento 2016/679/UE, garantendo la loro massima riservatezza. Essi saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio ivi inclusa la costituzione dell'anagrafe del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'art. 55 comma 7 del D.lgs. n. 259/03 s.m.i.

**16.2** Con il consenso del Cliente, i dati raccolti possono anche essere utilizzati per finalità ulteriori.

**16.3** Costituisce allegato alle presenti Condizioni l'Informativa fornita dalla Società sul trattamento dei dati personali, che il Cliente riconosce di aver letto attentamente e compreso all'atto della sottoscrizione della richiesta di attivazione della Carta SIM di cui al precedente art. 4.

**16.4** In caso di portabilità del numero del Cliente verso altro operatore, quest'ultimo riceverà da PostePay i dati personali del Cliente in qualità di autonomo Titolare del trattamento per le finalità di esecuzione del servizio espressamente richiesto dal Cliente, in conformità al Regolamento 679/2016 ("GDPR").

## **V. SOSPENSIONE. CESSAZIONE DEGLI EFFETTI DEL CONTRATTO**

### **17. – SOSPENSIONE E LIMITAZIONE DEL SERVIZIO**

**17.1** La Società si riserva di sospendere il Servizio qualora siano poste in essere attività illecite o fraudolente ai danni della Società, di Società del Gruppo Poste Italiane, di terzi, o del Cliente. Qualora il Cliente ponga in essere tali attività nei confronti della Società o di Società del Gruppo Poste Italiane, la Società avrà facoltà di risolvere il rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 c.c..

**17.2** In caso di frodi, usi anomali, abusi del Servizio e della Carta SIM posti in essere da parte del Cliente o di terzi, così come in caso di eventi, comunque prodottisi, 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, la Società e, anche indipendentemente dalla volontà di quest'ultima, i suoi fornitori di servizi all'ingrosso, hanno facoltà di sospendere totalmente o parzialmente la fornitura del Servizio, anche a tempo indeterminato. In tal caso, nessuna responsabilità potrà essere imputata alla Società per eventuali danni, conseguenze, disservizi occorsi al Cliente o a terze parti.

### **18. – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

**18.1** In caso di inadempimento, da parte del Cliente, delle obbligazioni derivanti dall'art. 10 e dall'art. 4.3, delle presenti Condizioni Generali, la Società ha il diritto di risolvere il Contratto con il Cliente ai sensi dell'art. 1456 codice civile, fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

**18.2** La risoluzione del Contratto ai sensi del comma 1 del presente articolo impedisce la prestazione dei servizi SMD e, pertanto, la prestazione di eventuali servizi di pagamento e/o di moneta elettronica collegati.

### **19. – RECESSO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO**

**19.1** Fermo restando il diritto alla portabilità del numero verso altri operatori nelle modalità e condizioni previste dal quadro regolamentare vigente, descritte nella Carta dei Servizi, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto dandone preavviso alla Società con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo inviando via fax al Servizio Clienti della Società tramite raccomandata A/R alla Casella Postale 3000 - 37138 - Verona VR, o tramite mail all'indirizzo info@postemobile.it, la seguente documentazione: domanda di recesso dal rapporto contrattuale; copia di un documento di identità; copia del codice fiscale.

**19.2** La Società si riserva in tal caso di applicare un costo al Cliente giustificato dalle eventuali spese sostenute in conformità alla normativa vigente ed alle condizioni del rapporto contrattuale ed eventualmente della specifica offerta.

**19.3** Laddove il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali o a distanza (anche online), il Cliente potrà recedere senza alcuna penalità inviando un Fax al numero gratuito 800.242.626, tramite raccomandata A/R a PostePay S.p.A., Casella Postale 3000, 37138

Verona (VR) o tramite mail all'indirizzo info@postemobile.it entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto o 14 giorni dalla eventuale consegna di beni. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo, reso disponibile sul Sito Web, inviandolo, debitamente compilato e firmato, agli indirizzi sopra indicati.

## **20. – EFFETTI DEL RECESSO**

**20.1** Alla cessazione del rapporto, la Carta SIM verrà resa inattiva e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri utenti, come dettagliato nel precedente art. 8, nelle modalità e secondo i termini previsti dalla normativa vigente.

**20.2** Al Traffico Acquisito dal Cliente ed eventualmente non consumato, riconosciuto dai sistemi della Società sulla Carta SIM al momento della effettiva cessazione del rapporto, sarà applicata la disciplina contrattuale prevista all'art. 15 delle presenti Condizioni Generali.

**20.3** Il recesso impedisce la prestazione dei servizi SMD e, pertanto, la prestazione di eventuali servizi di pagamento e/o di moneta elettronica collegati.

## **VI. SERVIZI A VALORE AGGIUNTO**

### **21 – BLOCCO SELETTIVO DEI SERVIZI A VALORE AGGIUNTO**

**21.1** Il Cliente può chiedere in qualunque momento il blocco selettivo di ciascuno dei Servizi a valore aggiunto (o di specifiche categorie di tali Servizi) così da inibirne l'attivazione e la fruizione, contattando il Servizio Clienti o inviando una richiesta scritta, anche utilizzando l'apposito modulo disponibile sul Sito Web via Fax al numero gratuito 800.242.626, tramite raccomandata A/R a PostePay S.p.A., Casella Postale 3000, 37138 Verona (VR) o tramite mail all'indirizzo info@postemobile.it. Con le medesime modalità il Cliente può richiedere di abilitare nuovamente la sua utenza mobile ai servizi a valore aggiunto.

**21.2** PostePay, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del Cliente la possibilità di accedere a tali contenuti attraverso la digitazione di un apposito codice fornito dalla Società di cui è esclusivo responsabile il Cliente.

## **VII. PROCEDURA DI RECLAMO E CONCILIAZIONE**

### **22. – RECLAMI**

**22.1** Eventuali reclami relativi ad ogni aspetto del presente rapporto contrattuale e/o relativi alla fornitura del Servizio dovranno essere inviati alla Società tramite:

- lettera al seguente indirizzo: PostePay S.p.A. Casella Postale 3000 - 37138 Verona (VR);
- contatto telefonico al Servizio Clienti 160;
- il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it);
- via fax al numero verde 800.242.626.

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

**22.2** Ai sensi della normativa pro tempore vigente, il Cliente ha diritto al riconoscimento degli indennizzi secondo le modalità riportate dalla Carta dei Servizi.

### **23. – CONCILIAZIONI E RICORSO GIURISDIZIONALE**

**23.1** Il Cliente può accedere alla procedura di conciliazione della controversia di cui all'art. 84 del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 secondo le modalità stabilite nella Delibera AGCOM 203/18/CONS.

**23.2** Secondo l'art. 1, comma 11 della L. 31 luglio 1997 n. 249 il ricorso in sede giurisdizionale non può essere proposto fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione.

**23.3** I termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

### **24. – COMUNICAZIONI DELLA SOCIETÀ**

Ogni comunicazione al Cliente si presume conosciuta nel momento in cui 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 email 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.