

**CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI MOBILI  
E CONDIZIONI D'USO  
DELLA CARTA SIM DI POSTEMOBILE S.P.A.**

**SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO (MNP)  
DA ALTRO OPERATORE MOBILE  
A POSTEMOBILE S.P.A.**

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

**INFORMATIVA SULLA PRIVACY  
AI SENSI DEL D. LGS. 196/03**

## CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI MOBILI E CONDIZIONI D'USO DELLA CARTA SIM DI POSTEMOBILE S.P.A.

1. – Con la sottoscrizione del Modulo di richiesta di consegna ed attivazione della Carta SIM PosteMobile (di seguito anche denominato il “Modulo”), il Cliente richiede di accedere al Servizio Mobile erogato tramite la Carta SIM di PosteMobile (di seguito denominato anche il “Servizio”). Il Servizio è costituito dai Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito SMCE) e dai Servizi Mobili Distintivi PosteMobile (di seguito SMD). Il contratto si intende perfezionato a seguito di attivazione della Carta SIM da parte di PosteMobile, ai sensi di quanto previsto all'art. 2 comma 2.

Le presenti Condizioni Generali, che recepiscono gli usi commerciali, regolano il rapporto di fornitura del Servizio al Cliente da parte di PosteMobile S.p.A., costituendo un'unica fonte di disciplina di detto rapporto unitamente al Modulo, alle Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero (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.

Esse 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 [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), e mediante distribuzione presso gli Uffici Postali.

Per SMCE si fa riferimento, a titolo meramente esemplificativo, ai servizi forniti sul territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, quali: l'effettuazione e la ricezione in mobilità di chiamate voce, anche verso e da destinazioni internazionali; l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, anche verso e da destinazioni internazionali; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi a valore aggiunto, ai servizi a sovrapprezzo, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad internet e di trasferimento dati, ai servizi di segreteria telefonica e di trasferimento di chiamata, ai servizi fax, e-mail, avviso di chiamata, ai servizi erogati tramite numerazioni non geografiche, al servizio voce e dati di roaming internazionale.

Per SMD si intendono, a titolo meramente esemplificativo, servizi di accesso che abilitano all'effettuazione in mobilità, anche da e verso destinazioni internazionali, di trasferimenti di denaro, di pagamenti di transazioni, e di ricariche di strumenti di pagamento e di traffico telefonico, la spedizione in mobilità anche da e verso destinazioni internazionali di prodotti, e la ricezione in mobilità sul territorio nazionale e, ove previsto, anche internazionale, di servizi di tipo informativo a contenuto bancario, postale e promozionale.

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 adeguatamente inserita dal Cliente in un telefonino omologato e abilitato, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo, e va attivata da PosteMobile. L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici strettamente necessari, è condizionata, oltre che a tutte le verifiche di conformità con la normativa vigente, alla corretta esecuzione delle operazioni di identificazione del Cliente. Questi dovrà, sotto la propria responsabilità, fornire a PosteMobile e/o ai soggetti dalla stessa indicati i propri dati anagrafici, copia di un proprio valido documento di identità, nonché il proprio numero di codice fiscale. I dati così forniti, gestiti e trattati da PosteMobile in conformità al D. Lgs. 196/03, andranno a costituire l'anagrafica del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 6 comma 2 Legge 31/7/2005 n. 155.

Il Cliente dovrà informarsi presso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero consultare il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative, oltre che le condizioni tecniche ed economiche di accesso, tramite Carta SIM opportunamente attivata, ai SMCE e ai SMD.

Nei 24 mesi successivi alla sottoscrizione del Modulo, in caso di malfunzionamento non imputabile al Cliente e/o in caso di difetto di conformità, la Carta SIM potrà essere sostituita gratuitamente, previa richiesta, sottoscrizione e presentazione a PosteMobile, secondo le indicazioni fornite al Cliente attraverso il Servizio Clienti ovvero sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), dell'apposito modulo debitamente compilato, reso disponibile al Cliente all'atto della presentazione del presente Modulo o scaricabile dal sito web della Società. Dopo i primi 24 mesi successivi alla sottoscrizione del Modulo, ed in ogni

caso di malfunzionamento, guasti o manomissioni direttamente o indirettamente imputabili al Cliente, PosteMobile si riserva di applicare un corrispettivo specifico per la sostituzione della Carta SIM.

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

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

Per accedere ai SMCE il Cliente utilizzerà il traffico acquistato, valorizzato secondo il profilo tariffario che sarà stato: i) prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione della Carta SIM PosteMobile; ii) successivamente variato su domanda del Cliente. Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio profilo tariffario, il Cliente potrà accedere al sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o contattare il Servizio Clienti.

In assenza di traffico prepagato residuo sulla Carta SIM del Cliente, non sarà possibile accedere ai SMCE, ma sarà consentito ricevere chiamate voce, SMS, MMS fermo restando quanto previsto all'art. 4 comma 1.

Ove per qualsiasi causa il Cliente avesse avuto accesso e avesse usufruito dei SMCE per un valore eccedente rispetto al valore del traffico telefonico riconosciuto sulla Carta SIM, PosteMobile si riserva di addebitare al Cliente, all'atto della successiva ricarica, il valore di traffico telefonico sviluppato in eccedenza. Tale valore potrà in alternativa essere addebitato su Conto Bancoposta ovvero sulla Carta Postepay qualora tali strumenti siano stati associati alla Carta SIM, su richiesta del Cliente, all'atto della sottoscrizione del Modulo, o successivamente, anche ai sensi del seguente art. 3.2 e previa sottoscrizione, da parte del Cliente, di apposita Delega RID presso gli Uffici Postali.

Al Cliente sono comunicati da PosteMobile 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 per il corretto uso degli stessi, oltre che della loro custodia e inaccessibilità a terzi. Al Cliente potrà essere fornita ogni informazione in merito attraverso il Servizio Clienti di PosteMobile e attraverso le indicazioni fornite tramite sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

3.2. – Per accedere ed usufruire dei SMD, con particolare riferimento a quelli che abilitano all'accesso, tramite Carta SIM, a servizi finanziari, il Cliente autorizza PosteMobile ad associare alla Carta SIM: i) il proprio conto corrente Bancoposta; ii) la propria carta Postepay. In tal modo, il Cliente potrà disporre di detti strumenti finanziari per le attività esemplificativamente descritte al precedente art. 1 comma 5, restando inteso che PosteMobile resta unicamente responsabile della fornitura dei servizi di accesso, in condizioni di sicurezza, necessari alla gestione in mobilità, tramite Carta SIM, dei predetti strumenti laddove disponibili.

A tal fine, PosteMobile mette a disposizione del Cliente sistemi di sicurezza anche innovativi, oltre che allineati ai migliori standard tecnologici, basati su certificato digitale e PIN dispositivi che abilitano ai servizi.

Il Cliente, con la sottoscrizione della richiesta di cui al precedente art. 1 comma 1, dichiara di conoscere le caratteristiche dei SMD e le condizioni e le modalità d'uso della Carta SIM in associazione a tali strumenti finanziari, come descritto alla Sezione SMD del sito web della Società. Quest'ultima, non può in alcun modo ritenersi responsabile in caso di utilizzo dei PIN da parte di soggetti non autorizzati, per cause direttamente o indirettamente imputabili al Cliente o a terzi.

Per quanto concerne la disciplina degli strumenti finanziari (Conto BancoPosta e Carta Postepay), si rinvia ai relativi contratti e condizioni sottoscritti dal Cliente con Postelitaliane che eroga i relativi servizi. PosteMobile resta estranea a tali rapporti, fermo restando che, in caso di estinzione per qualunque causa degli stessi, verrà meno la possibilità di associare alla Carta SIM i predetti servizi.

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

**4.** – 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 verrà resa inattiva, e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri clienti.

In tal caso, 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 di PosteMobile, sarà riconosciuto al Cliente su altra numerazione PosteMobile intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. Per conoscere le modalità e le condizioni per ottenere detto riconoscimento è possibile consultare il sito web di PosteMobile o contattare il Servizio Clienti.

Anche in caso di portabilità del numero, PosteMobile procederà alla restituzione al Cliente del valore monetario del traffico acquistato e non consumato qualora ciò sia consentito e richiesto dalla normativa vigente, anche a seguito di decisioni adottate e secondo le indicazioni pervenute dagli enti competenti, ivi compresa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. L'entità del traffico acquistato residuo oggetto di restituzione sarà quella accertata sui sistemi della Società all'effettiva cessazione. PosteMobile si riserva di fornire il relativo servizio alla clientela tenendo altresì conto delle condizioni tecniche e dei tempi tecnici necessari, oltre che dei costi connessi.

Ove sia consentito e richiesto dalla normativa vigente, anche a seguito di decisioni adottate dagli enti competenti, ivi compresa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, e qualora ciò fosse giuridicamente e tecnicamente possibile ed implementabile nei rapporti tra operatori, PosteMobile si riserva di rendere disponibile al Cliente, nelle forme e alle condizioni che saranno rese note a quest'ultimo nei modi appropriati, il servizio di trasferimento del traffico residuo da altro operatore a PosteMobile e viceversa.

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

Per "traffico acquistato" si intende il traffico diverso da quello maturato a seguito di sconti, bonus e/o promozioni.

**5.** – Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale instauratosi ai sensi di quanto previsto al precedente articolo 1, dandone preavviso a PosteMobile con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo inviando via fax al Servizio Clienti di PosteMobile la seguente documentazione: domanda di recesso dal rapporto contrattuale; copia di un documento di identità; codice fiscale.

PosteMobile si riserva in tal caso di applicare un costo al Cliente giustificato dalle spese sostenute in applicazione della normativa vigente.

Alla cessazione del rapporto, la Carta SIM PosteMobile verrà resa inattiva, e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri clienti.

Al "traffico acquistato" dal Cliente – inteso come previsto al precedente art. 4 comma 6 – ed eventualmente non consumato, riconosciuto dai sistemi di PosteMobile sulla Carta SIM al momento della effettiva cessazione del rapporto, sarà applicata la disciplina contrattuale prevista all'art. 4 commi 2,3,4,5.

Ai sensi dell'art. 70 del D. Lgs. 259/03, al Cliente sarà altresì consentito il recesso senza penali all'atto della notifica di proposte di modificazione delle condizioni contrattuali di cui al precedente art. 1 comma 2. PosteMobile, ferma restando la predetta facoltà di recesso, comunicherà al Cliente, nelle modalità opportune, ivi compresi SMS, le eventuali modifiche 30 giorni prima che le stesse divengano efficaci.

**6.** – PosteMobile fornisce al Cliente il servizio di accesso gratuito ad una numerazione dedicata chiamando la quale, utilizzando la propria Carta SIM, sarà possibile conoscere il traffico acquistato residuo. L'informazione relativa all'entità di traffico presente sulla Carta SIM viene resa disponibile anche all'estero, secondo le modalità e alle condizioni rinvenibili sul sito della Società ovvero presso il Servizio Clienti.

Parimenti, il Cliente potrà informarsi anche in merito alla quantità di traffico

residuo diverso da quello acquistato, eventualmente riconosciuto da PosteMobile a seguito di offerte promozionali, sconti, bonus.

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

Il Cliente è inoltre tenuto ad un uso personale del Servizio, della Carta SIM e del telefonino nel quale viene inserita, inteso come telefono mobile cellulare, portatile o veicolare. È fatto divieto di inserire ed utilizzare la Carta SIM PosteMobile in apparati di comunicazione diversi dal telefonino, 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.

**7.2** – Per quanto riguarda i SMCE ed in particolare il traffico telefonico, l'uso personale viene definito secondo un profilo standard di traffico che rispetti 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 giornaliero generato in uscita verso PosteMobile non superiore all'80% del traffico generato uscente complessivo;
4. rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante non superiore a 4.

Il mancato rispetto di almeno due di tali parametri è incompatibile con un uso personale.

**7.3** – In caso di inadempimento del Cliente alle obbligazioni di cui agli artt. 2 comma 2, e 7 commi 1 e 2, PosteMobile avrà la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Per quanto concerne le obbligazioni di cui al precedente art.7.2, PosteMobile 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, schemi tariffari. Resta ferma per quest'ultimo la facoltà di recesso da esercitarsi ai sensi di quanto previsto al precedente art. 5 comma 1.

**8.** – È fatto divieto di usufruire del Servizio per scopi o attività illecite o fraudolente. PosteMobile si riserva di sospendere il Servizio qualora tali attività fossero poste in essere ai danni di PosteMobile, di Società del Gruppo Postelitaliane, di terzi, o del Cliente. Qualora il Cliente ponga in essere tali attività nei confronti di PosteMobile o di Società del Gruppo Postelitaliane, PosteMobile avrà facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Il Cliente prende altresì atto che 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 di PosteMobile, di Società del Gruppo Postelitaliane o di terzi, PosteMobile 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 a PosteMobile per eventuali danni, conseguenze, disservizi occorsi al Cliente o a terze parti.

**9.** – PosteMobile garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 "Codice Privacy". I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori. Costituisce allegato alle presenti Condizioni l'informativa fornita da PosteMobile sul trattamento dei dati personali, che il Cliente riconosce di aver letto attentamente ed accettato all'atto della sottoscrizione della richiesta di attivazione della Carta SIM PosteMobile di cui al precedente art. 1.

**10.** – La qualità del Servizio viene regolata nella Carta dei Servizi al paragrafo "Qualità". Resta inteso che PosteMobile non potrà ritenersi responsabile per eventuale imperfetta ricezione 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 di PosteMobile e/o ad altri gestori di comunicazione elettronica e/o all'incompatibilità tra Carta SIM e terminale in uso al Cliente.

## SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO (MNP) DA ALTRO OPERATORE MOBILE A POSTEMOBILE S.P.A.

### CONDIZIONI GENERALI

1. – Le presenti condizioni generali regolano il servizio (MNP) che consente al Cliente di passare a PosteMobile provenendo da altro operatore mobile, estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo, mantenendo il proprio numero di telefono ed accedendo così al Servizio Mobile erogato da PosteMobile secondo le norme di legge vigenti e secondo modalità, termini, condizioni definiti in applicazione delle norme contrattuali accettate dal Cliente attraverso la sottoscrizione del Modulo per la consegna e l'attivazione della Carta SIM PosteMobile, e della richiesta di MNP ivi contenuta.

2. – Il Cliente è tenuto a corrispondere a PosteMobile i corrispettivi eventualmente previsti per la fornitura della MNP. PosteMobile metterà a disposizione del Cliente, con mezzi idonei, ogni informazione in merito a tali corrispettivi e, in generale, al servizio MNP. PosteMobile si impegna altresì, in base a quanto previsto dalle leggi vigenti e dalle Delibere e dalle indicazioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, a inviare all'operatore mobile di provenienza il previsto ordine di lavorazione della MNP relativo al Cliente e, a richiesta, copia della documentazione fornita da quest'ultimo a PosteMobile. Qualora riscontri una condizione ostativa alla MNP e/o all'attivazione della Carta SIM e del numero portato in base alle norme vigenti e/o alle proprie condizioni generali di contratto, PosteMobile si riserva di non inoltrare all'operatore di provenienza la richiesta di MNP relativa al Cliente.

3. – PosteMobile potrà fornire al Cliente il servizio MNP direttamente ovvero anche, in tutto o in parte, attraverso la collaborazione e i servizi erogati da qualificati soggetti terzi.

4. – Il Cliente prende altresì atto che la fornitura del servizio di MNP, nonché la corretta e completa attivazione della Carta SIM e del numero portato, richiedono comunque la cooperazione dell'operatore mobile di provenienza e degli altri operatori mobili e fissi i cui servizi sono interoperabili con i servizi di PosteMobile. In particolare, il Cliente prende atto e accetta che l'ordine di lavorazione della MNP di cui al precedente art. 2, e quindi la richiesta di MNP del Cliente che ne è il presupposto, possa essere rifiutata, annullata o sospesa dall'operatore di provenienza, in base a quanto previsto dalla normativa vigente, ivi comprese le Delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, e dagli accordi e dalle procedure MNP in vigore tra gli operatori mobili titolari di rete. In caso di annullamento, si interrompe definitivamente la fornitura della MNP. Il Cliente potrà eventualmente procedere alla sottoscrizione di una nuova richiesta di MNP. Tanto in caso di annullamento, quanto in caso di rifiuto o sospensione dell'attivazione della MNP, così come ai fini di semplice informativa sullo stato della procedura, PosteMobile è autorizzata a contattare il Cliente per fornirgli ogni opportuna assistenza.

5. – PosteMobile non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile ove, per cause di forza maggiore, caso fortuito, o altre ipotesi previste dalla legge o dalla normativa di settore, o comunque per circostanze al di fuori del proprio controllo tecnico-operativo e/o giuridico, eventualmente ascrivibili ai soggetti ed alle situazioni di cui ai precedenti artt. 3 e 4, si trovasse nell'impossibilità di fornire in tutto o in parte il servizio MNP e/o di garantire un'attivazione della Carta SIM e del numero portato idonea a consentire l'accesso al Servizio Mobile della Società. In tali ipotesi, PosteMobile non sarà responsabile nei confronti del Cliente e/o dell'eventuale utilizzatore della Carta SIM per perdite, lesioni, danni, diretti o indiretti, da questi ultimi patite, ivi comprese le perdite di natura economica o finanziaria.

6. – Qualora, per cause non imputabili al Cliente o all'utilizzatore della SIM, non fosse possibile la fornitura della MNP e/o della corretta e completa attivazione della Carta SIM e del numero portato, l'importo eventualmente corrisposto ai sensi del precedente art. 2 sarà restituito al Cliente su sua richiesta, presentata secondo le modalità e le indicazioni opportunamente comunicate dalla Società attraverso il Servizio Clienti. Ove tale impossibilità fosse riconducibile a responsabilità del Cliente, PosteMobile si riserva di trattenere il predetto corrispettivo a titolo di penale, giustificata dalle spese sostenute, dai costi anche indiretti sopportati e dall'attività compiuta.

7. – PosteMobile resta totalmente estranea ai rapporti intercorrenti tra il Cliente e l'operatore mobile di provenienza.

8. – La fornitura del servizio di MNP non prevede il riconoscimento al Cliente, da parte di PosteMobile, del traffico telefonico acquistato che eventualmente residui a beneficio del Cliente nei confronti dell'operatore di provenienza, all'estinzione del rapporto con quest'ultimo. Tale riconoscimento potrà essere reso disponibile da parte di PosteMobile, alle condizioni che saranno specificatamente previste e rese note al Cliente, qualora ciò sia consentito e richiesto dalle normative vigenti, anche a seguito di decisioni adottate dagli enti competenti, ivi compresa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, e qualora fosse giuridicamente e tecnicamente possibile ed implementabile nei rapporti tra operatori.

9. – Il Cliente prende atto che il compimento delle attività tecnico-operative indispensabili al fine dell'attivazione della MNP e della numerazione portata comporta la sospensione e/o la limitazione del servizio mobile per un periodo di tempo strettamente necessario.

10. – PosteMobile assicura, in conformità al D. Lgs. 196/2003, il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, che è consapevole e consente che detti dati vengano utilizzati per le finalità connesse alla completa e corretta fornitura della MNP da parte di PosteMobile e, per quanto strettamente necessario, da parte di Società terza incaricata. PosteMobile espone l'informativa completa relativa al trattamento dei dati personali del Cliente, tra l'altro, sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) al link "Privacy".

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

(redatta ai sensi della Delibera 179/03/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni)

### 1. PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la sottoscrizione del Modulo di richiesta di consegna ed attivazione della Carta SIM PosteMobile (di seguito anche denominato il "Modulo"), il Cliente richiede di accedere al Servizio Mobile erogato tramite la Carta SIM di PosteMobile (di seguito denominato anche il "Servizio"). Il Servizio è costituito dai Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica (di seguito SMCE) e dai Servizi Mobili Distintivi PosteMobile (di seguito SMD).

La presente Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni generali dei Servizi Mobili e condizioni d'uso della Carta SIM PosteMobile, al Modulo, alle Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero (MNP), agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative contrattuali in tutti i predetti atti richiamati, ed agli usi, regolano il rapporto di fornitura del Servizio al Cliente da parte di PosteMobile S.p.A.

Anche in adesione a quanto previsto dalla Delibera 179/03/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, PosteMobile intende ispirarsi ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Per "Trasparenza", si intende rispetto delle regole, delle procedure e delle disposizioni contrattuali, e relativa, agevole conoscibilità per il Cliente.

Per "Partecipazione" si intende l'adozione di strumenti e processi di incontro tra l'azienda ed il Cliente, onde poter consentire a quest'ultimo di fornire suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi.

Per "Continuità" si intende forte orientamento all'erogazione dei servizi in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, o i casi di forza maggiore e di applicazione di norme contrattuali o di legge impeditive.

Per "Efficienza ed Efficacia" si fa riferimento all'obiettivo di garantire una risposta immediata, qualificata e competente al mercato e alle esigenze del Cliente, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee.

Per "Obiettività e Giustizia" si intende il tentativo di adottare ed applicare clausole contrattuali di fornitura dei servizi ispirandoci a tali principi fondamentali.

Per "Uguaglianza e Imparzialità", intendiamo sottolineare l'impegno a fornire i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli tecnici e giuridici eventualmente incombenti.

Per "Cortesia e Disponibilità" intendiamo assicurare l'impegno affinché i nostri operatori e tutti i nostri collaboratori si dichiarino e siano a disposizione per soddisfare le esigenze della Clientela, usando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste di quest'ultima.

### 2. POSTEMOBILE S.P.A. – La Società – Il servizio di Assistenza Clienti

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

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

PosteMobile intende fornire tutti i servizi di comunicazione elettronica tradizionali, unitamente ad una serie di servizi distintivi, innovati-

vi, tecnologicamente avanzati, in un mercato globale e aperto alla concorrenza. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e l'intera organizzazione di PosteMobile e del Gruppo Postelitaliane è orientata in tal senso.

Il Servizio Clienti di PosteMobile al numero 803160 è a disposizione della Clientela tutti i giorni, 24 ore su 24, per qualsiasi informazione relativa al Servizio. Dall'estero sarà possibile chiamare al numero indicato sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). Tutte le informazioni e le notizie utili potranno inoltre essere reperite sul sito web della Società: [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

### 3. I NOSTRI SERVIZI

#### 3.1 Il Servizio PosteMobile

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

Per SMCE si fa riferimento, a titolo meramente esemplificativo, ai servizi forniti sul territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, quali: l'effettuazione e la ricezione in mobilità di chiamate voce, anche verso e da destinazioni internazionali; l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, anche verso e da destinazioni internazionali; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi a valore aggiunto, ai servizi a sovrapprezzo, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad internet e di trasferimento dati, ai servizi di segreteria telefonica e di trasferimento di chiamata, ai servizi fax, e-mail, avviso di chiamata, ai servizi erogati tramite numerazioni non geografiche, al servizio voce e dati di roaming internazionale.

Per SMD si intendono, a titolo meramente esemplificativo, servizi di accesso che abilitano all'effettuazione in mobilità, da e verso destinazioni internazionali, di trasferimenti di denaro, di pagamenti di transazioni, e di ricariche di strumenti di pagamento e di traffico telefonico, la spedizione in mobilità anche da e verso destinazioni internazionali di prodotti, e la ricezione in mobilità sul territorio nazionale e, ove previsto, anche internazionale, di servizi di tipo informativo a contenuto bancario, postale e promozionale.

Alla Carta SIM viene associata una numerazione mobile, la cui utilizzazione da parte del Cliente, anche in considerazione della sua natura tecnico-economica e normativa di "risorsa scarsa", oltre che dei costi connessi alla relativa gestione tecnica, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente.

Per essere funzionante, la Carta SIM va adeguatamente inserita dal Cliente in un telefonino abilitato, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo, e va attivata da PosteMobile. L'attivazione della Carta SIM, nei tempi tecnici strettamente necessari, è condizionata alla corretta esecuzione delle operazioni di identificazione del Cliente. Questi dovrà, sotto la propria responsabilità, fornire a PosteMobile e/o ai soggetti dalla stessa indicati, copia di un proprio valido documento di identità, oltre che i propri dati di residenza e/o domicilio, nonché il proprio numero di codice fiscale. I dati così forniti, gestiti e trattati da PosteMobile in conformità al D. Lgs. 196/03, andranno a costituire l'anagrafica del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 6 comma 2 della Legge 31/7/2005 n. 155.

Il Cliente potrà informarsi presso il Servizio Clienti PosteMobile ovvero consultare il sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative, oltre che le condizioni tecniche ed economiche di accesso, tramite Carta SIM opportunamente attivata, ai SMCE e ai SMD.

Nei 24 mesi successivi alla sottoscrizione del Modulo, in caso di malfunzionamento non imputabile al Cliente e/o in caso di difetto di con-

fornità, la Carta SIM potrà essere sostituita gratuitamente, previa richiesta, sottoscrizione e presentazione a PosteMobile, secondo le indicazioni fornite al Cliente attraverso il Servizio Clienti ovvero sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), dell'apposito modulo debitamente compilato, reso disponibile al Cliente all'atto della presentazione del presente Modulo o scaricabile dal sito web della Società.

Dopo i primi 24 mesi successivi alla sottoscrizione del Modulo, ed in ogni caso di malfunzionamento, guasti o manomissioni imputabili al Cliente, PosteMobile si riserva di applicare un corrispettivo specifico per la sostituzione della Carta SIM.

Per accedere ed usufruire dei SMCE, la Carta SIM del Cliente dovrà essere "ricaricata" di traffico telefonico. Il Cliente potrà acquistare traffico telefonico al controvalore in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli resi disponibili da PosteMobile. La ricarica della Carta SIM potrà avvenire attraverso le modalità e i canali messi a disposizione da PosteMobile e resi noti al Cliente attraverso il Servizio Clienti ovvero il sito web della Società.

Per accedere ai SMCE il Cliente utilizzerà il traffico acquistato, valorizzato secondo il profilo tariffario che sarà stato: i) prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione della Carta SIM Poste Mobile; ii) successivamente variato su domanda del Cliente. Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio profilo tariffario, il Cliente potrà accedere al sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) o contattare il Servizio Clienti al numero verde 803.160.

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

Ove per qualsiasi causa il Cliente avesse avuto accesso e avesse usufruito dei SMCE per un valore eccedente rispetto al valore del traffico telefonico riconosciuto sulla Carta SIM, PosteMobile si riserva di addebitare al Cliente, all'atto della successiva ricarica, il valore di traffico telefonico sviluppato in eccedenza, che potrà in alternativa essere addebitato su conto corrente Bancoposta ovvero sulla carta Postepay, qualora tali strumenti siano stati associati su richiesta del Cliente alla Carta SIM all'atto della sottoscrizione del Modulo, o successivamente.

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

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

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

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

Questo servizio permette a tutti i clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a PosteMobile "portandosi" il proprio numero di telefonino. Se il Cliente sceglie di portare il numero su PosteMobile potrà dunque effettuare e ricevere chiamate, SMS e dati con il numero portato e usufruire di tutti i servizi SMCE e SMD ed offerte di PosteMobile alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di un Cliente nativo PosteMobile.

Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Mobile Number Portability, il Cliente può

consultare le vigenti Condizioni Generali di fornitura del servizio, disponibili presso il sito web della Società o presso gli Uffici Postali. In ordine al **trattamento del traffico acquistato residuo**, si rinvia ai commi 1,2,3,4,5 del punto 4 della presente Carta dei Servizi.

### 3.3 Condizioni economiche e trasparenza tariffaria

Le informazioni sulle offerte di PosteMobile, sulle tariffe applicate, sugli eventuali costi di attivazione della Carta SIM o dei servizi offerti, oltre che sulle specifiche condizioni di adesione a detti servizi, offerte, profili tariffari, vengono rese disponibili presso gli Uffici Postali, o tramite il materiale informativo diffuso, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti, e il sito internet [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un Cliente PosteMobile si può consultare gratuitamente il Servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero gratuito 456. Per accedere al servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione.

Le modifiche che rendono più onerose le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta verranno comunicate con almeno 30 giorni di anticipo. Il Cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni economiche e, in ogni caso, senza previsione di penali per recesso.

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

In caso di mancata ricarica della Carta SIM e di mancato accesso ai SMD per 12 mesi consecutivi, la Carta SIM PosteMobile avrà accesso limitato ai SMCE per ulteriori 30 giorni, durante i quali potrà soltanto ricevere telefonate voce, SMS, MMS. Scaduto tale termine in assenza di operazioni di ricarica o di operazioni di accesso ai SMD, la Carta SIM verrà resa inattiva, e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri clienti.

In tal caso, 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 di PosteMobile, sarà riconosciuto al Cliente su altra numerazione PosteMobile intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. Per conoscere le modalità e le condizioni per ottenere detto riconoscimento è possibile consultare il sito web di PosteMobile o contattare il Servizio Clienti.

Qualora sia consentito e richiesto dalla normativa vigente, anche a seguito di decisioni adottate dagli enti competenti, ivi compresa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, procedere alla restituzione al Cliente del valore nominale monetario del traffico acquistato e non consumato, così come accertato sui sistemi della Società, PosteMobile si riserva di fornire il relativo servizio alla Clientela secondo le autorizzazioni e le indicazioni fornite dalle Autorità competenti, tenendo conto delle condizioni tecniche e dei tempi tecnici necessari, oltre che dei costi connessi.

Ove sia consentito e richiesto dalla normativa vigente, anche a seguito di decisioni adottate dagli enti competenti, ivi compresa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, e qualora ciò fosse giuridicamente e tecnicamente possibile ed implementabile nei rapporti tra operatori, PosteMobile si riserva di rendere disponibile al Cliente, nelle forme e alle condizioni che saranno rese note a quest'ultimo nei modi appropriati, il servizio di trasferimento del traffico residuo da altro operatore a PosteMobile e viceversa.

In assenza di indicazioni da parte del Cliente, e ai fini di future utilizzazioni nei 10 (dieci) anni successivi alla cessazione del rapporto, PosteMobile manterrà comunque memoria sui propri sistemi, a favore del Cliente intestatario della Carta SIM, dell'entità di traffico acquistato e non consumato presente sulla Carta SIM secondo quanto accertato dai sistemi di PosteMobile al momento della cessazione. Per "traffico acquistato" si intende il traffico diverso da quello maturato a seguito di sconti, bonus e/o promozioni.

Al traffico acquistato non vengono applicati costi aggiuntivi rispetto al valore nominale del traffico acquistato.

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

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

## 5. RECESSO

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

Alla cessazione del rapporto, la Carta SIM PosteMobile verrà resa inattiva, e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri clienti.

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

## 6. QUALITÀ

### 6.1 Infrastruttura di rete mobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da PosteMobile per l'erogazione del Servizio è messa a disposizione, alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso e di fornitura di servizi wholesale, da un operatore di rete leader nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale. La rete si compone di una grande quantità di impianti tecnologici in grado di percepire la posizione del Cliente e di gestirne la mobilità, oltre che da una serie di centrali che fisicamente connettono le linee, dalle stazioni radio base e da altri elementi specifici. Dalle stazioni radio base (SRB) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il telefonino, all'interno del quale il Cliente dovrà inserire la Carta SIM PosteMobile. La copertura radioelettrica resa possibile grazie alle stazioni radio base, è realizzata dall'insieme di più di tali stazioni, ciascuna delle quali copre un gruppo di cosiddette "celle". Su ogni cella possono "lavorare" una serie assai ampia di telefonini in sessione di lavoro anche simultanea.

Nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti, a PosteMobile sono stati garantiti standard di qualità in linea con i migliori parametri tecnici internazionali, senza alcuna discriminazione tra clienti dell'operatore di rete e clienti PosteMobile.

### 6.2 Parametri di qualità del Servizio

Tra i parametri di qualità di norma individuati per rilevare il grado di qualità dei servizi mobili, PosteMobile intende monitorare, verificare, rendere disponibili agli Enti competenti secondo la normativa vigente, i seguenti parametri:

- Tempo di attivazione del servizio voce
- Tempo di rinnovo del traffico
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti
- Tempi di risposta ai reclami
- Accessibilità alla rete mobile
- Probabilità di mantenimento della connessione
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Gli obiettivi determinati da PosteMobile relativamente a tali parametri per l'anno di riferimento sono pubblicati sul sito web [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

Eventuali integrazioni o modifiche a quanto sopra saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla Clientela e agli Enti competenti.

## 7. MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

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

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettua. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;
- a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta;
- a transazione.

## 8. FURTO E SMARRIMENTO

In caso di furto o smarrimento, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti di PosteMobile, comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, Codice Fiscale, tipo e dati del documento di identificazione).

In questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita. Il Cliente ha comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono. Per richiedere il reintegro o la sostituzione della carta, potrà recarsi presso un Ufficio Postale previa denuncia dell'accaduto al Servizio Clienti di PosteMobile. Il numero telefonico e il traffico residuo rimangono a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali.

In caso di ritrovamento della Carta SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni e l'assistenza necessaria.

### 9.1 Reclami del Cliente

I reclami possono pervenire a PosteMobile tramite:

- lettera al seguente indirizzo: PosteMobile S.p.A., Casella Postale 3000, 90146 Palermo (PA)
- fax al numero verde 800.242.626;
- contatto telefonico al Servizio Clienti 803.160;
- e-mail attraverso il sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it)

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

### 9.2 Tempi di evasione dei reclami

PosteMobile si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 45 giorni solari dalla ricezione.

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti, ai Clienti si riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 2 fino a un massimo di € 145. L'indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà corrisposto mediante quote di traffico accreditate sulla carta preparata.

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

Il Servizio Clienti, su richiesta del Cliente, fornirà, trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo, le opportune informazioni sullo stato del reclamo, ove disponibili.

## 10. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Ove il Cliente non sia soddisfatto della gestione del reclamo come sopra attivato e dell'esito dello stesso, potrà attivare una procedura di conciliazione direttamente scaricando l'apposito modulo sul sito web della Società ed inviandolo a PosteMobile all'indirizzo che sarà ivi indicato con raccomandata A/R.

Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta effettuato il tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 173/03/CONS.

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

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

In ordine al blocco selettivo delle chiamate, PosteMobile fornirà, attraverso il proprio Servizio Clienti e su apposita sezione del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione e fruizione dello stesso, ove applicabile e compatibilmente con quanto reso disponibile dal fornitore del servizio di rete. Con analoga procedura PosteMobile fornirà ogni altra informazione in merito ad iniziative e strumenti adottati a tutela dei minori.

**12.** PosteMobile garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 "Codice Privacy".

I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori. Costituisce allegato alle presenti Condizioni l'informativa fornita da PosteMobile sul trattamento dei dati personali, che il Cliente riconosce di aver letto attentamente ed accettato all'atto della sottoscrizione della richiesta di attivazione della Carta SIM PosteMobile.

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. 30-6-2003, N. 196

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) si fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei dati personali in relazione ai servizi di comunicazione elettronica forniti al Cliente e regolati dalle Condizioni generali dei servizi mobili e condizioni d'uso della Carta SIM di PosteMobile S.p.A. (di seguito anche denominati "Servizi"), compresi i dati di traffico (voce, dati e telematico), che saranno trattati da PosteMobile S.p.A. nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento.

### 1. – Finalità del trattamento.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

1) Finalità strettamente connesse alla erogazione dei Servizi, compresi quelli di supporto eventualmente richiesti dal cliente; alla gestione dei reclami e contenziosi; alla tutela ed eventuale recupero del credito; all'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; alla consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati ecc. Tale trattamento riguarda anche, più specificamente, l'attività svolta dalla nostra rete distributiva diretta e indiretta. Il trattamento dei dati, ivi inclusa la comunicazione dei dati medesimi ai soggetti di seguito indicati, non necessita del consenso in quanto il trattamento è conseguente agli obblighi derivanti dai contratti sottoscritti e/o per l'esecuzione delle prestazioni e dei servizi richiesti. Il conferimento dei dati è obbligatorio per il perseguimento delle finalità sopra indicate. Senza tali dati non sarà quindi possibile fornire i Servizi richiesti. Pertanto l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrà determinare l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o di proseguire l'erogazione dei servizi.

2) Per attivare e mantenere attivi i Servizi, utilizziamo alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono forniti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio ed il controllo delle frodi. I dati pubblici potranno essere combinati con altre informazioni statistiche per la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia. Tali dati saranno trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti.

3) Finalità funzionali alla nostra attività e consistenti in: a) ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche; b) commercializzazione di nostri servizi, di invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e di partecipazione ad iniziative ed offerte volte a premiare i Clienti; c) comunicazioni commerciali interattive; d) analisi di dati di traffico telefonico, telematico e dell'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica e multimediali fruiti, per identificare abitudini e propensioni al consumo, per migliorare i servizi forniti e per soddisfare specifiche esigenze dei Clienti. Tali dati potranno riguardare i servizi o i prodotti della nostra società, nonché di società del gruppo Poste Italiane o di loro partner commerciali e potranno essere eseguite anche attraverso un sistema automatizzato di chiamata, senza l'intervento di un operatore, per posta, anche elettronica, telefax e messaggi di tipo MMS e SMS.

I consensi al trattamento dei dati e alla comunicazione ai soggetti di seguito indicati per le predette finalità sono facoltativi e potranno essere revocati.

Resta peraltro fermo quanto previsto all'art. 130, comma 4, del D. Lgs. n. 196/2003.

4) Finalità correlate all'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, in particolare da leggi, regolamenti e provvedimenti contingibili ed urgenti, alla tutela dell'ordine pubblico, all'accertamento e repressione dei reati. In relazione a tali finalità si potrà ricevere, anche in deroga alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, SMS "istituzionali", i quali potranno essere inviati in

casi eccezionali o di emergenza, legati a disastri, a calamità naturali o ad altre situazioni di pericolo grave ed imminente per la popolazione. Per tali trattamenti non è necessario uno specifico consenso.

### 2. – Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, PosteMobile necessita di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali a soggetti terzi in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti. Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie: autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo; società del gruppo Poste; soggetti che svolgono per conto di PosteMobile compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di PosteMobile; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni all'interessato; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.) soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da PosteMobile anche nell'interesse dei propri clienti e utenti; soggetti che prestano servizi per la gestione del rischio del credito e il controllo delle frodi (quali centri di elaborazione dati, banche, centrali rischio); Istituti Bancari e società emittenti le carte di credito; altri operatori di telecomunicazioni per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da PosteMobile. I dati personali potranno inoltre essere conosciuti dai dipendenti e/o consulenti di PosteMobile appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento.

### 3. – Ulteriori Informazioni.

Il trattamento di dati di traffico necessari ai pagamenti in caso di interconnessione e all'eventuale accertamento e repressione dei reati sarà effettuato per un periodo non superiore ai termini previsti dalla legge. Il trattamento per finalità di commercializzazione dei Servizi sarà effettuato per i periodi previsti dalla legge o dai contratti. I dati relativi all'ubicazione diversi dai dati relativi al traffico, necessari per l'erogazione di determinati servizi, saranno trattati in conformità alle norme vigenti, ossia previa manifestazione di specifici consensi, revocabili in qualunque momento. L'eventuale rifiuto o l'omessa manifestazione del consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra descritte non implica revoca del consenso precedentemente prestato. Eventuali aggiornamenti dell'Informativa saranno immediatamente disponibili sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) e presso rivenditori autorizzati PosteMobile.

### 4. – Il Titolare e i Responsabili del trattamento.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è PosteMobile S.p.A., con sede legale in Roma, Via Aurelia 866. Responsabile della banca dati dei clienti è il responsabile pro tempore della struttura, che sarà indicato in apposita sezione del sito web della Società [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), presso cui il Cliente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003. L'elenco completo dei Responsabili esterni del trattamento e dei terzi ai quali i dati potranno essere comunicati è disponibile presso la Società, e potrà altresì essere richiesto al nostro Servizio Clienti.

### 5. – Diritti dell'interessato.

Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003, il Cliente ha, tra gli altri, anche il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento se effettuato in violazione di legge. I diritti di cui al citato art. 7 possono essere esercitati su richiesta del Cliente con le modalità rese note dal Servizio Clienti o sul sito WEB della Società.