

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA EROGATO TRAMITE RETE RADIOMOBILE

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

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto (nel seguito "Condizioni") si applicano alle persone fisiche, alle persone giuridiche e agli enti anche che agiscono, nel rapporto ivi regolato, per scopi riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale (di seguito "Cliente"). Esse disciplinano il rapporto tra l'operatore Postemobile di PostePay S.p.A. (di seguito anche Società) e il Cliente per la fruizione del servizio in abbonamento di telefonia vocale fissa (il "Servizio") erogato tramite rivendita del medesimo servizio fornito dall'operatore telefonico gestore della rete radiomobile (il "Gestore"). Il Servizio comprende, a titolo meramente esemplificativo, l'effettuazione e la ricezione di chiamate voce, anche – ove richiesto – verso e da destinazioni internazionali e numerazioni speciali secondo la pertinente disciplina regolatoria, tramite l'apparecchio telefonico concesso in comodato d'uso gratuito ed ubicato presso l'indirizzo indicato dal Cliente; la ricezione di SMS da numerazioni in decade 4; l'accesso ai servizi di emergenza e ai numeri utili, nonché l'uso di eventuali servizi accessori e/o aggiuntivi determinati in base all'offerta disponibile anche eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale tra la Società ed il Cliente.

**1.2** Il rapporto tra la Società e il Cliente per l'erogazione del Servizio è regolato esclusivamente dalla legge italiana nonché dalle presenti Condizioni, dalla Carta dei Servizi PosteMobile, dal modulo sottoscritto dal Cliente per la richiesta del Servizio (di seguito "Modulo"), dalle condizioni regolanti le singole offerte commerciali, dalle condizioni di acquisto e/o di messa a disposizione di eventuali dispositivi hardware (apparecchio telefonico o altro), dai documenti e discipline richiamati in tutti i predetti atti, ivi incluse le condizioni rese note mediante pubblicazione sul sito web della Società e l'Informativa Privacy fornita dalla Società stessa (di seguito complessivamente "Documentazione"). La Documentazione è resa nota e disponibile al Cliente, e a questi opponibile, all'atto della sottoscrizione del Modulo, oltre che mediante pubblicazione sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), nonché mediante distribuzione presso gli Uffici Postali o i punti vendita autorizzati. La Società è soggetta alla Direzione e Coordinamento di Poste Italiane S.p.A..

## ART. 2 – PROPOSTA DEL CLIENTE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**2.1** Il Cliente sottopone alla Società la proposta di abbonamento per l'accesso al Servizio (di seguito "Proposta") attraverso il Modulo, debitamente compilato e sottoscritto, in cui è indicato il piano tariffario prescelto. Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 2.2, 2.3 e 2.4, la Proposta s'intende accettata nel momento in cui la Società consegna al Cliente il dispositivo necessario alla fruizione del Servizio (di seguito "Dispositivo") anche eventualmente attraverso l'intervento di tecnici autorizzati e – ove previsto – ne effettua il positivo collaudo senza riserve, ovvero alla comunicazione espressa di avvenuta attivazione. Per le Proposte presentate in Ufficio Postale, ai fini dell'invio del Dispositivo, sarà richiesta al Cliente la conferma dei dati di indirizzo inseriti nel Modulo. Con la sottoscrizione del Modulo il Cliente garantisce la veridicità delle informazioni fornite e riconosce il diritto della Società di assumere referenze al fine di valutare l'accettazione della Proposta e l'attivazione del Servizio, nel rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali contenute nel Regolamento 2016/679/UE e successive modifiche. La consegna del Dispositivo, vale avviso di esecuzione di cui all'art. 1327, comma 2, codice civile.

**2.2** La Società ha diritto e si riserva, osservando le norme in materia di trattamento dei dati personali, contenute nel Regolamento 2016/679/UE e successive modifiche, di subordinare l'accettazione della Proposta e, comunque, l'erogazione del Servizio – dunque anche nel corso dell'esecuzione del contratto – alla verifica della completezza e veridicità delle informazioni fornite dal Cliente e contenute nel Modulo nonché alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente (valutazione sottoposta all'insindacabile giudizio della Società) da compiersi sulla scorta di informazioni provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio ed il controllo delle frodi al cui accesso il Cliente dà autorizzazione a PosteMobile con la sottoscrizione del Modulo,

(ii) archivi e registri pubblici, anche contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) informazioni statistiche.

**2.3** La Società si riserva inoltre di subordinare l'accettazione della Proposta, anche eventualmente in riferimento a specifiche offerte: (i) all'assenza di vincoli e/o limitazioni di natura tecnica, anche legati alla copertura di rete, che non consentano l'erogazione e/o l'uso dei servizi e/o (ii) all'assenza di impedimenti alla consegna del Dispositivo entro un congruo termine, derivanti da caso fortuito, forza maggiore e/o fatto imputabile al Cliente e/o (iii) all'utilizzo di specifici metodi di pagamento, con particolare riferimento – a titolo esemplificativo e non esaustivo – ai conti correnti attivati a distanza e alle carte prepagate nominative ricaricabili, che potranno essere accettati solo previa valutazione e/o (iv) all'accertamento di requisiti minimi di affidabilità individuati con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito e/o (v) al rilascio di idonee garanzie per come previsto dall'articolo 10 che segue.

**2.4** La Società potrà rifiutare la Proposta se il Cliente non fornirà prova della sua identità, del proprio domicilio o residenza, o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di altro soggetto e dei relativi; 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, anche con sospensione/disattivazione del servizio ovvero migrazione forzata verso altro profilo tariffario; 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 la garanzia prevista dal successivo articolo 10.

**2.5** Il Cliente è tenuto ad informare la Società di qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi e alle informazioni fornite all'atto della sottoscrizione del Modulo, con particolare, ma non esclusivo, riferimento ai dati relativi al domicilio (anche fiscale), all'ubicazione dell'utenza e/o altri dati rilevanti ai fini della fatturazione. Qualora il nuovo indirizzo di utenza dovesse appartenere ad un distretto telefonico differente dal precedente il Cliente prende atto e accetta che sarà necessario modificare il numero assegnato secondo la vigente disciplina regolamentare. Le condizioni – anche economiche – applicate per dette variazioni sono comunicate mediante pubblicazione sul sito web della Società.

## ART. 3 – MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

**3.1** L'accesso al Servizio avverrà, nei limiti della capacità delle reti di telecomunicazione tramite le quali viene espletato, secondo il profilo tariffario che sarà stato: i) prescelto all'atto della presentazione della richiesta di attivazione del Servizio mediante sottoscrizione del Modulo; ii) eventualmente successivamente variato su domanda del Cliente. Per conoscere modalità e condizioni per variare il proprio piano tariffario, il Cliente potrà accedere al sito web della Società o contattare il Servizio Clienti PosteMobile al numero 160.

**3.2** La fruizione del Servizio avverrà tramite carta SIM (di seguito "Carta SIM") già inserita nell'apposito apparecchio telefonico fornito (di seguito "Apparecchio"); Carta SIM e Apparecchio di seguito complessivamente "Dispositivo". Il Cliente potrà usare il Servizio presso l'indirizzo comunicato alla Società tramite la numerazione fissa assegnata ed esclusivamente usando la Carta SIM all'interno dell'Apparecchio. In considerazione del fatto che il Servizio è erogato attraverso la rete mobile del Gestore il Cliente prende atto e accetta che le chiamate possono essere effettuate dal luogo di ubicazione dell'utenza solo in presenza di segnale di rete del Gestore e di energia elettrica, e che non potrà effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere l'attivazione del servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con altro operatore ai sensi della Delibera AGCOM n. 179/10/CONS.

**3.3** L'Apparecchio contenente la Carta SIM sarà messo a disposizione del Cliente in comodato gratuito. La Società potrà chiedere al Cliente il pagamento di un contributo di attivazione secondo quanto specificato nelle condizioni dell'offerta commerciale.

**3.4** La Carta SIM e l'Apparecchio usati per l'erogazione del Servizio sono di proprietà della Società e dovranno essere restituiti secondo le modalità di cui all'art. 17 in qualsiasi caso di cessazione del rapporto oggetto della Proposta, perfezionatasi ai sensi dell'art. 2.1 che precede, e/o ove ciò si rendesse necessario per motivi tecnici od operativi non dipendenti da fatto imputabile al Cliente (in quest'ultimo caso la modifica o la sostituzione sono eseguite gratuitamente).

**3.5** Il Cliente prende atto e accetta che la fruizione del Servizio è subordinata alla verifica del corretto funzionamento dello stesso da parte della Società e dell'assenza di vincoli o limitazioni tecniche, anche legate alla copertura di rete del Gestore, che ne rendano impossibile l'utilizzo, verifiche effettuate eventualmente per il tramite di tecnici installatori autorizzati dalla Società a insindacabile giudizio di quest'ultima. Il Cliente si impegna a collaborare con diligenza e buona fede affinché la Società possa effettuare la predetta verifica, rivolgendosi per eventuali segnalazioni al Servizio Clienti di cui al successivo articolo 20.

**3.6** Fermo restando quanto previsto negli artt. 2.2, 2.3 e 2.4 che precedono, a seguito della consegna del Dispositivo al Cliente il rapporto contrattuale tra la Società ed il Cliente disciplinato dalle presenti Condizioni si intenderà perfezionato. La Società attiverà il Servizio entro 60 giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto. Nel caso in cui il Servizio si configuri quale servizio accessorio ed opzionale rispetto ad altro servizio principale, il termine di 60 giorni solari sopra indicato decorre dalla data in cui l'installazione del servizio principale ha avuto buon esito, come risultante dal relativo verbale di installazione. Sono fatti salvi i casi in cui, all'esito di verifiche di fattibilità tecnica, emergano ovvero subentrino impedimenti oggettivi non imputabili alla Società, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori/fornitori terzi e/o da indisponibilità o mancata collaborazione del Cliente. In tal caso la Società si riserva di declinare la Proposta, ovvero di rimodulare tempi e modalità di attivazione, dandone comunicazione al Cliente.

**3.7** Il Cliente prende atto e accetta che dovrà dare immediata comunicazione alla Società dell'eventuale smarrimento, furto o manomissione del Dispositivo a seguito della quale PosteMobile sospenderà la Carta SIM e/o bloccherà l'Apparecchio. Il Cliente dovrà inoltre sporgere immediatamente denuncia alle competenti Autorità, rilasciare un'autodichiarazione e, comunque, attenersi alle procedure indicate. Nell'ipotesi di smarrimento o furto del Dispositivo, la denuncia o l'autodichiarazione dovrà essere presentata all'atto della richiesta di reintegro dello stesso. La Società provvederà a mettere a disposizione del Cliente un nuovo Dispositivo. Qualora il Dispositivo smarrito o rubato sia nel frattempo rientrato nella disponibilità del Cliente, dovrà essere restituito. Al momento della consegna del nuovo Dispositivo, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione, salva la facoltà della Società di praticare un trattamento più favorevole al Cliente. Ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta SIM e/o dell'Apparecchio intercorso sino al ricevimento da parte della Società della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetta manomissione resterà a carico del Cliente. La richiesta di sostituzione del Dispositivo non sospende l'obbligo di pagamento dei Servizi in capo al Cliente.

#### **ART. 4 – GARANZIA DI CONFORMITÀ**

**4.1** La Società garantisce il Dispositivo a decorrere dalla data di consegna del medesimo Dispositivo e per l'intera durata del rapporto contrattuale – anche se del caso mediante sostituzione con un terminale di diverso tipo, che consenta comunque l'utilizzo del Servizio. La garanzia non opera qualora il guasto o il difetto dipendano da fatto imputabile al Cliente. In quest'ultimo caso, al momento della consegna del nuovo Dispositivo, la Società ha la facoltà di addebitare al Cliente un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione e disponibili in ogni momento sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it).

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

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

**5.1** Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM esclusivamente

all'interno dell'Apparecchio e presso l'indirizzo comunicato alla Società. La Società non sarà in nessun caso responsabile per le conseguenze derivanti da un uso del Servizio illecito e/o improprio e/o non conforme al contenuto della Documentazione, alla causa del contratto e alle disposizioni normative vigenti, anche da parte di terzi.

**5.2** Fermo restando quanto previsto al punto precedente, è vietata qualsiasi attività di rivendita, cessione a qualsiasi titolo e trasformazione del traffico da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati, ad esempio attraverso l'uso e/o l'inserimento della Carta SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate, o trasformare il traffico. È incompatibile con la causa del contratto e con l'uso personale del Servizio ogni uso della Carta SIM in terminali diversi dall'Apparecchio. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti, abusivi o impropri, per arrecare molestie o offese o per violare, direttamente o indirettamente, diritti di terzi (ad esempio mediante comunicazioni indesiderate, a contenuto illecito ecc.), per conseguire vantaggi non connessi alla normale funzione del Servizio o per fare conseguire a terzi detti vantaggi e deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dalla Documentazione, dalle presenti Condizioni e dalla Carta dei Servizi, nonché le condizioni, i limiti e le modalità di fruizione delle singole offerte/promozioni sottoscritte, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale funzione del Servizio presso l'indirizzo comunicato. Il Cliente dovrà astenersi dall'effettuare traffico anomalo attraverso chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, dal generare chiamate brevi in arco di tempo limitato, dall'usare l'utenza per abusare direttamente o indirettamente di profili "autoricarica" e similari. Qualsiasi uso non personale o inappropriato o difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con conseguente diritto della Società alla risoluzione del rapporto contrattuale secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti e/o adozione di tutti i rimedi previsti dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**5.3** In caso di inosservanza delle predette disposizioni, la Società si riserva di sospendere totalmente e/o parzialmente i Servizi avendo cura di contattare il Cliente anche tramite messaggio telefonico, ove possibile prima della sospensione del Servizio, al fine di tentare di pervenire a una soluzione condivisa della problematica riscontrata, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. Ove la sospensione del Servizio risultasse urgente, la Società avviserà tempestivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. La Società si riserva, altresì, secondo la gravità della problematica riscontrata, la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale con il Cliente ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. a suo insindacabile giudizio, ovvero di variare unilateralmente il profilo tariffario del Cliente alle condizioni previste nella normativa regolante singole offerte, profili, piani tariffari. Resta ferma per questo ultimo la facoltà di recesso da esercitarsi ai sensi di quanto previsto al successivo articolo 13.

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

#### **ART. 6 – RESPONSABILITÀ DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CHIAMATE DI EMERGENZA**

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

**6.2** Le chiamate ai numeri d'emergenza delle forze dell'Ordine e ai Servizi pubblici di emergenza sono garantite solo tramite rete mobile in presenza di energia elettrica o nel caso di utilizzo delle batterie ricaricabili. Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta che in caso di interruzioni di energia elettrica in assenza di batterie ricaricabili non sarà possibile utilizzare il Servizio nemmeno per chiamate a numeri di emergenza.

**6.3** Le caratteristiche tecniche del Servizio possono essere modificate per esigenze tecniche e/o organizzative oppure per causa di guasti o di manutenzione. Il Cliente prende atto che il Gestore potrà sospendere il

Servizio, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o manutenzioni straordinarie. La Società si impegna, ove possibile, a informare preventivamente il Cliente circa possibili interventi programmati da parte del Gestore che potrebbero avere impatti sull'erogazione del Servizio. Nessuna responsabilità contrattuale verso il Cliente è imputabile alla Società per fatti non dipendenti dalla sua volontà e, comunque, per interruzioni, sospensioni, malfunzionamenti e/o indisponibilità, totale o parziale, del Servizio per fatto non imputabile alla medesima Società, ovvero, a titolo esemplificativo, per disservizi provocati da ostacoli o fonti esterne di qualsiasi natura, dal cattivo utilizzo dell'Apparecchio e/o della Carta SIM imputabile al Cliente, da malfunzionamento o guasti imputabili al Gestore o al Cliente o, in generale, da impedimenti, inefficienze, problemi tecnici imputabili ai fornitori della Società e/o ad altri gestori di comunicazione elettronica.

#### ART. 7 – PORTABILITÀ DEL NUMERO TELEFONICO FISSO

**7.1** Il servizio di portabilità del numero fisso consente al Cliente di scegliere l'operatore PosteMobile quale fornitore del Servizio, mantenendo il proprio numero telefonico purché all'interno del medesimo distretto telefonico. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto in essere con l'operatore di provenienza delegando a tal fine la Società a richiederne per suo conto la cessazione presso l'operatore di provenienza.

**7.2** Ad esito delle verifiche di cui al precedente articolo 3.4 l'operatore PosteMobile s'impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità e, ove necessario, copia della relativa documentazione. La Società si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti.

**7.3** La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza. L'attivazione del Servizio sarà effettuata entro i termini stabiliti dalle presenti Condizioni e dalla Carta dei Servizi reperibile sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), in linea con quanto previsto dalla regolamentazione pro tempore vigente. Il Cliente prende atto e accetta che detti termini inizieranno a decorrere a seguito della verifica del corretto funzionamento del Servizio.

**7.4** La richiesta della portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto, le cui motivazioni sono esplicitate in riferimento a specifiche causali giustificative secondo quanto previsto dalla pertinente disciplina regolamentare. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzia la sussistenza di cause ostative la portabilità (di sospensione o di rifiuto), è tenuto a notificare tempestivamente alla Società le relative ragioni e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'invio di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti in funzione della motivazione eccepita. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa ad esso non imputabile, la Società consentirà l'esercizio del diritto di recesso entro un termine comunicato per iscritto e in caso di esercizio di tale diritto restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato secondo le modalità di volta in volta comunicate. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dell'utenza e/o di portabilità del numero dipenda da cause imputabili al Cliente, la Società potrà trattenere l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità, fermi restando gli ulteriori obblighi conseguenti all'instaurazione del rapporto contrattuale per la fornitura del Servizio.

#### ART. 8 – SERVIZIO DI BLOCCO/SBLOCCO DI CHIAMATA VERSO SPECIFICHE NUMERAZIONI E CHIAMATE INTERNAZIONALI

**8.1** In conformità al quadro regolamentare e normativo vigente la Società mette a disposizione dei propri Clienti il servizio gratuito di blocco/sblocco permanente di chiamate per fruire di servizi forniti da terzi anche non collegati alla Società per via telefonica erogati sulle specifiche numerazioni a sovrapprezzo indicate nell'elenco pubblicato all'interno dell'area Assistenza del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it), nonché delle chiamate verso destinazioni internazionali. Al momento dell'attivazione della linea alcune numerazioni per servizi a sovrapprezzo e le numerazioni internazionali risulteranno bloccate e come tali non saranno raggiungibili. Il Cliente ha la possibilità di richiederne lo sblocco al Servizio Clienti, secondo le modalità indicate nell'area del sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) dedicata all'accesso ai servizi a sovrapprezzo e alle chiamate verso destinazioni internazionali, solo dopo il pagamento di almeno due fatture consecutive, ed a condizione che la Società accerti la perdurante sussistenza dei requisiti minimi di affidabilità dalla stessa individuati con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

**8.2** La Società fornisce, 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 del blocco dei servizi a sovrapprezzo, ove applicabile in base al quadro regolamentare

e normativo di riferimento e compatibilmente con quanto reso disponibile dal Gestore.

#### ART. 9 – PAGAMENTI E FATTURAZIONE

**9.1** Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi stabiliti nelle condizioni dell'offerta prescelta, inclusi importi a consumo, canoni forfetari ed eventuali importi richiesti a titolo di contributi di attivazione/disattivazione e per la sottoscrizione di specifiche opzioni, oltre alle pertinenti imposte. Sono altresì poste a carico del Cliente tutte le tasse e gli oneri tributari previsti dalla legislazione vigente. I corrispettivi saranno richiesti mediante invio con cadenza bimestrale del conto telefonico in via telematica attraverso consegna della relativa fattura elettronica nel c.d. cassetto fiscale del Cliente nonché attraverso invio di copia di cortesia della medesima fattura via email ovvero per posta. La Società si riserva il diritto di variare la modalità di trasmissione delle fatture nonché la cadenza della fatturazione comunicandolo al Cliente direttamente nel conto telefonico, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto all'applicazione della variazione. Il conto telefonico s'intende ricevuto dal Cliente dopo 10 (dieci) giorni dalla sua messa a disposizione nel cassetto fiscale del Cliente.

**9.2** Copia elettronica di cortesia del Conto Telefonico è disponibile nell'Area Personale presente sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it) solo su espressa richiesta del Cliente. In caso di invio del conto telefonico in formato cartaceo è previsto l'addebito delle spese postali di spedizione. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati, entro la data di scadenza indicata, con la modalità prescelta tra quelle messe a disposizione ed indicata nel Modulo. Il Cliente deve inoltre tempestivamente comunicare ogni variazione intervenuta (sostituzione della carta di credito, cambio di numero del conto corrente ecc.) affinché sia garantita la continuità degli addebiti e, perciò, la continuità del Servizio. La Società è esonerata da qualsiasi responsabilità in caso di interruzione del Servizio o, comunque, di qualsiasi pregiudizio conseguente al mancato aggiornamento da parte del Cliente dei dati rilevanti ai fini della fatturazione e del pagamento del corrispettivo del Servizio.

**9.3** A richiesta del Cliente, la Società indicherà in ciascun conto telefonico il dettaglio delle chiamate, che resta a disposizione del Cliente nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. Qualora il Cliente intenda sollevare contestazioni sul traffico addebitato sarà tenuto a farlo entro e non oltre sei mesi dall'esaurimento della comunicazione a pena di decadenza, in considerazione dell'obbligo di legge di conservazione dei medesimi dati da parte degli operatori di comunicazione elettronica. In caso di richiesta del servizio di invio telematico della fattura il Cliente esonera la Società da ogni responsabilità derivante da un utilizzo improprio (ad esempio, accesso non autorizzato all'Area Personale da parte di terzi). Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del rapporto contrattuale, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente.

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

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

#### ART. 10 – GARANZIE

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



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

#### ART. 11 – OMESSO PAGAMENTO

**11.1** Nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente, qualora il pagamento non sia avvenuto nel termine previsto ovvero il Cliente non fornisca le garanzie previste dal precedente articolo 10, la Società si riserva la facoltà di sospendere il servizio, ad eccezione delle chiamate di emergenza e, successivamente, di risolvere unilateralmente il rapporto contrattuale con il Cliente decorsi 15 (quindici) giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c.

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

**11.3** In caso di Cliente non consumatore ai ritardati e mancati pagamenti di fatture si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 231/2002 in materia di lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali.

#### ART. 12 – RECLAMI E CONCILIAZIONI

**12.1** In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura e fermo restando l'onere di contestazione nel termine di cui al punto 9.3, il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. I reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati entro 4 mesi dalla data di ricezione del conto telefonico con le modalità stabilite nella Carta dei Servizi PosteMobile, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

**12.2** Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito web, chiamando il servizio Clienti al numero 160 o scrivendo a Casella Postale 3000 – 37138 Verona o inviando un fax al numero verde 800.160.909.

#### ART. 13 – MODIFICHE DEL CONTRATTO

**13.1** La Società comunicherà al Cliente, eventuali modifiche unilaterali del rapporto contrattuale e/o dei corrispettivi economici secondo i termini e le modalità disposte dalle 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) almeno 30 giorni prima che le stesse diventino efficaci e con l'indicazione delle ragioni a fondamento delle stesse. Le modifiche potranno essere determinate dai giustificati motivi di seguito elencati in via esemplificativa e non esaustiva: i) per ragioni relative all'ammodernamento delle strutture di produzione o di commercializzazione; ii) per mutamenti delle condizioni di mercato o della disciplina regolamentare o normativa che incidano sull'equilibrio economico del Servizio o dell'impresa; iii) per aggiornamenti resi necessari ai fini del corretto uso del Servizio e in considerazione dell'evoluzione dei profili di traffico; iv) per variazione delle modalità dei termini di attivazione e disattivazione del Servizio; v) per prevenire fenomeni di frode e/o abuso del servizio e/o che mettano a repentaglio la sicurezza delle reti e dei servizi. In caso di modifica unilaterale, il Cliente ha facoltà di recedere dal rapporto contrattuale con PosteMobile o di cambiare operatore senza penalità né costi di disattivazione comunicando la propria volontà ai recapiti indicati all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di contratto entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica, ovvero di passare senza penali ad altro operatore. Decorsi i trenta giorni senza che il Cliente abbia dichiarato il recesso, le modifiche si intenderanno accettate e il rapporto contrattuale con la Società proseguirà alle nuove condizioni. Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte della Società della comunicazione. La Società potrà apportare modifiche alle condizioni economiche applicate al Cliente a seguito di cambiamenti degli oneri fiscali dovuti in base a leggi dello Stato, o di eventuali modifiche imposte e regolate da fonte normativa primaria o secondaria anche di natura regolamentare.

**13.2** 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.

#### ART. 14 – CESSIONE DEL CONTRATTO

**14.1** Il Cliente non potrà trasferire il rapporto contrattuale instaurato con la Società, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza il consenso scritto della Società, ivi incluso il caso di successione inter vivos o mortis causa. La Società si riserva di valutare ed eventualmente assentire a proprio insindacabile giudizio qualsiasi richiesta di subentro. La cessione non libera il cedente dalle proprie obbligazioni verso la Società. La Società potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal rapporto contrattuale.

#### ART. 15 – DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO E RISOLUZIONE DA PARTE DEL CLIENTE

**15.1** Salvo ove diversamente stabilito nelle condizioni della specifica offerta oggetto della Proposta, conformemente al quadro normativo e regolamentare pro-tempore vigente, il Contratto disciplinato dalla Documentazione è a tempo indeterminato con facoltà di recesso ai sensi del punto seguente.

**15.2** Il Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento, mediante comunicazione da inviare ai recapiti indicati nel successivo art. 20. La Società provvederà alla cessazione contrattuale entro 30 giorni dalla data diricevimento della comunicazione del Cliente.

**15.3** È facoltà della Società addebitare al Cliente che receda anticipatamente rispetto al termine dell'eventuale vincolo di durata contrattuale stabilito nelle condizioni della specifica offerta oggetto della Proposta, in un'unica soluzione, l'eventuale quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al contributo per la disattivazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente, come dettagliato nelle specifiche condizioni applicabili alla singola offerta commerciale scelta dal Cliente medesimo. È altresì fatto salvo, ove consentito dal quadro normativo e regolamentare vigente, il pagamento di un contributo per la disattivazione della linea il cui importo è reso noto attraverso il sito web della Società, per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sia in caso di cessazione della linea sia in caso di migrazione verso qualsiasi altro operatore.

**15.4** Il recesso del Cliente comporta la disattivazione del Servizio e di tutti gli eventuali servizi ad esso connessi entro il 30° giorno dalla data di ricezione della comunicazione. Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione del Servizio non determina la riattivazione della linea telefonica con il precedente operatore o con altri operatori.

**15.5** Le disposizioni di cui al presente punto 15 si applicano anche in caso di risoluzione contrattuale per fatto imputabile alla Società.

#### ART. 16 – RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DELLA SOCIETÀ. CESSAZIONE DEGLI EFFETTI

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

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

- inadempimento del Cliente alle obbligazioni di cui agli artt. 5.1, 5.2 e 9.2;
- inibizione o impossibilità di addebitare il corrispettivo del Servizio sulla Carta di Credito;
- impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto;
- mancato pagamento anche di una sola fattura;
- conoscenza sopravvenuta di dichiarazioni false, mendaci od omissioni circa l'identità del Cliente, ovvero inosservanza, anche parziale, dell'obbligo di comunicazione delle variazioni relative ai dati anagrafici;
- perdita della capacità giuridica da parte del Cliente;
- iscrizione del Cliente nell'elenco dei protesti;
- assoggettamento a procedure esecutive;
- utilizzo del Servizio difforme dalle presenti Condizioni nonché delle condizioni, dei limiti e delle modalità di fruizione delle singole offerte/promozioni sottoscritte;

- pregresso o attuale inadempimento nei confronti di PosteMobile a qualunque titolo;
- coinvolgimento in casi di minaccia all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo, in contenziosi seriali o ripetuti con la Società, nonché in caso di sospensione/disattivazione del servizio ovvero migrazione forzata verso altro profilo tariffario – non riconducibilità, diretta o indiretta, del Cliente al soggetto giuridico che ha sottoscritto il Modulo di richiesta di attivazione del Servizio;
- sussistenza di condizioni tali da porre in pericolo il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura del Servizio;
- mancata fornitura da parte del Cliente delle garanzie previste dall'articolo 10.

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

#### **ART. 17 – RESTITUZIONE DEL DISPOSITIVO**

**17.1** In ogni caso di cessazione degli effetti del rapporto contrattuale con la Società, perfezionatosi ai sensi dell'art. 2.1 che precede, il Cliente dovrà restituire il Dispositivo nonché eventuali accessori alla Società nello stato di conservazione compatibile con un uso normale e diligente rispettivamente entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione degli effetti del rapporto contrattuale tra la Società ed il Cliente.

**17.2** Il Cliente dovrà provvedere alla restituzione a propria cura, spese e responsabilità tramite corriere espresso o tramite servizio postale. La consegna dovrà essere effettuata con modalità tali da garantire la relativa tracciatura e con caratteristiche di imballaggio adeguate ad assicurare la protezione dei beni trasportati. Il Cliente si impegna fin da ora a compilare e trasmettere alla Società, contestualmente alla restituzione del Dispositivo, con le modalità che gli saranno tempestivamente comunicate dalla Società, anche la documentazione riportante il numero e la tipologia dei beni oggetto di restituzione. Indicazioni dettagliate sulla riconsegna sono disponibili sul sito [www.postemobile.it](http://www.postemobile.it). In caso di mancata restituzione, la proprietà del Dispositivo si intenderà trasferita in capo al Cliente; in tale ipotesi la Società non addebiterà al Cliente medesimo alcun importo.

#### **ART. 18 – DATI PERSONALI**

**18.1** La Società garantisce il trattamento dei dati personali del Cliente conformemente a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE "Regolamento generale sulla protezione dei dati". I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori. Costituisce allegato alle presenti Condizioni l'Informativa fornita dalla Società quale Titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti, che il Cliente riconosce di aver letto attentamente ed accettato all'atto della sottoscrizione del Modulo.

**18.2** Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, PosteMobile informa che i dati personali dei Clienti (ivi compresi i dati relativi alla fatturazione) potrebbero essere trattati, anche con

sistemi informatizzati e telematici e mediante l'ausilio di soggetti terzi espressamente nominati dalla Società responsabili o incaricati del trattamento, unicamente per finalità correlate all'erogazione del Servizio ed in conformità alle presenti Condizioni.

#### **ART. 19 – ELENCO ABBONATI**

**19.1** Il Cliente ha facoltà di chiedere che i propri dati personali vengano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. Tale pubblicazione avverrà nel rispetto della normativa vigente di cui al D.Lgs. 259/2003, alle Delibere AGCOM n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, al Regolamento 2016/679/UE ed ai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali, fatte salve tutte le eventuali successive modifiche o integrazioni.

#### **ART. 20 – COMUNICAZIONI**

**20.1** Tutte le comunicazioni del Cliente alla Società dovranno essere dirette al Servizio Clienti attraverso i seguenti canali:

Clienti uso privati:

- Numero telefonico gratuito: 160
- Fax: numero verde 800.160.909
- E-mail: [postemobilecasa@postemobile.it](mailto:postemobilecasa@postemobile.it)
- Casella postale: 3000 - 37138 Verona
- PEC: [AssistenzaPosteMobile@pec.posteitaliane.it](mailto:AssistenzaPosteMobile@pec.posteitaliane.it)

Clienti uso affari:

- Numero telefonico gratuito: 800800160
- E-mail: [assistenzafibrabusiness@postepay.it](mailto:assistenzafibrabusiness@postepay.it)
- PEC: [assistenzafibrabusiness@pec.posteitaliane.it](mailto:assistenzafibrabusiness@pec.posteitaliane.it)

La Società non sarà responsabile verso il Cliente della intempestiva gestione di comunicazioni, inclusi i reclami, inviate attraverso canali diversi da quelli su indicati.

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

**20.3** Nei rapporti tra Cliente e la Società, i documenti, anche in formato elettronico, prodotti dai sistemi informatici della Società costituiscono piena prova di ogni fatto inerente al rapporto contrattuale regolato dalle presenti Condizioni.

**20.4** 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 e-mail diverso da quello dichiarato nella Proposta o tramite terzi, dovrà sempre allegare o fare allegare copia fronte-retro di un proprio documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la comunicazione non sarà presa in considerazione.