

CARTA DEI SERVIZI

Segnoverde S.p.A.

SEGNO✓ERDE

Versione 1 - Data 30 aprile 2025

1.	Definizioni	3
2.	Che cosa è la Carta dei Servizi?	4
3.	Quali sono i nostri principi?	4
4.	A chi si applica?	5
5.	Quali sono i Servizi?	5
6.	Come sottoscrivere il Contratto e quanto dura?	6
7.	Come attivare la SIM?	6
8.	Come ricaricare e verificare il credito residuo?	6
9.	Quanto costano i Servizi?	7
10.	Quali sono le modalità di pagamento?	7
11.	Qual è la qualità dei Servizi?	8
12.	Come contattare il customer care di Segnoverde?	8
13.	Come si può presentare reclami?	9
14.	Quando il Cliente ha diritto ad un indennizzo?	9
15.	Quali sono le modalità per recedere dal Contratto?	13
16.	Cosa succede se la SIM non è utilizzata o se non è ricaricata regolarmente?	14
17.	Come ottenere il rimborso del credito residuo in caso di recesso o risoluzione dal Contratto?	14
18.	Come attivare o bloccare i servizi a valore aggiunto e lo sbarramento selettivo di chiamata?	14
19.	Cosa fare in caso di furto, smarrimento o uso fraudolento della SIM/del Terminale?	15
20.	Come inserire il nominativo negli elenchi telefonici?	15
21.	Trattamento dati personali	15

1. Definizioni

- **Area Clienti:** l'area dedicata al Cliente accessibile dal Sito Web mediante utilizzo di username e di password.
- **Carta dei Servizi:** le disposizioni del presente documento e integrazioni dello stesso che definiscono gli standard di qualità dei Servizi ai sensi della normativa applicabile, rese note al pubblico con qualunque modalità.
- **Codice del Consumo:** il D.Lgs. n. 206/2005 e ss.mm.ii.
- **Condizioni Generali:** le disposizioni volte a disciplinare i termini e le condizioni di erogazione dei Servizi da parte di Segnoverde al Cliente.
- **Contratto:** il contratto tra Segnoverde e il Cliente avente ad oggetto l'attivazione della SIM e la fruizione dei Servizi, composto dai moduli, dalle Condizioni Generali, dal Piano Tariffario, dalla Carta dei Servizi e da eventuali regolamenti applicativi.
- **Piano Tariffario:** il profilo tariffario relativo ai Servizi attivabili sulla SIM reso noto al pubblico con qualunque modalità di comunicazione.
- **Portabilità del numero mobile (MNP):** il servizio che consente ad un Cliente che abbia sottoscritto un contratto con Segnoverde per la fruizione dei Servizi di cambiare operatore di telefonia mobile, continuando a mantenere lo stesso numero di telefono.
- **Punti Vendita:** i locali commerciali presso i quali potranno essere richiesti i Servizi.
- **Rete:** rete telefonica pubblica utilizzata da Segnoverde per fornire i Servizi e costituita da una rete di comunicazione elettronica che consente il trasferimento di comunicazioni vocali e altre forme di comunicazione elettronica.
- **Segnoverde:** Segnoverde S.p.A., con sede legale in Via I. Nieri ang. Viale Europa snc – 55100 Lucca, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Lucca 01884540467.
- **Servizi:** l'insieme dei servizi di comunicazione elettronica mobile e personale prepagati, forniti anche con il supporto di terzi, ai Clienti sulla Rete e che comprendono i servizi descritti qui oltre: (i) Servizi Base: servizi di comunicazione elettronica di telefonia mobile e personale che consente, nel territorio nazionale e – se disponibile – da e verso l'estero, di: (a) effettuare e ricevere chiamate vocali a / da numeri fissi e mobili, (b) inviare e ricevere dati tramite accesso ad Internet da rete mobile, (c) inviare e ricevere SMS a / da numeri fissi e mobili, (d) accedere a numeri di assistenza operatore, (e) accedere a numeri di servizi di emergenza, (f) accedere a servizi interni di rete, (g) accedere a numeri di utilità sociale, mediante l'Uso Personale ed in mobilità di SIM inserita in un Terminale personale; (ii) Servizi Accessori: Servizi che integrano i Servizi Base che non possono essere offerti indipendentemente da essi. Un Servizio Accessorio può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Accessori, a titolo esemplificativo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, Cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti od uscenti. L'elenco dei Servizi Accessori è disponibile sul Sito Web. Sono Servizi Accessori anche le chiamate o SMS verso numerazioni a sovrapprezzo, ovvero gli acquisti di beni digitali, quali ticketing per trasporti locali, parcheggi, o contenuti digitali reperiti su rete internet.
- **SIM:** la carta con microprocessore o altra risorsa tecnologica che, identificata attraverso un numero seriale o altro elemento caratterizzante e installata in un Terminale, consente l'Uso Personale dei Servizi.

- **Sito Web:** il sito di Segnoverde disponibile al presente indirizzo: www.segnoverde.it, nella sezione "Segnoverde Mobile".
- **Terminale:** il dispositivo mobile, portatile o installabile su veicoli o supporti, destinato all'uso personale, in grado di inviare e ricevere traffico (voce o dati) senza necessità di essere collegato a reti telefoniche, informatiche o elettriche. Non sono considerati Terminali quei dispositivi senza fili che, direttamente o indirettamente, gestiscono il traffico della rete: ad esempio, raccogliendo, instradando, terminando, originando o intermediando chiamate o dati sulla Rete.
- **Traffico:** il flusso di voce e/o dati trasmesso attraverso la Rete.
- **Uso Personale:** la modalità di fruizione per uso personale dei Servizi da parte del Cliente secondo quanto previsto dal Contratto tra Segnoverde e il Cliente avente ad oggetto l'attivazione della SIM e la fruizione della numerazione mobile allocata al Cliente per la durata del Contratto stesso, salvo MNP.
- **Cliente:** la persona fisica che utilizza i Servizi, o il soggetto che perfeziona il Contratto con Segnoverde avente ad oggetto l'attivazione della SIM e la fruizione dei Servizi.

2. Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi di Segnoverde ha lo scopo di offrire al Cliente informazioni chiare sui diritti esercitabili. Inoltre, illustra i principi adottati nella fornitura dei Servizi, i parametri qualitativi garantiti, come continuità, regolarità e tempi di ripristino, e fornisce indicazioni utili per presentare segnalazioni, richiedere chiarimenti o segnalare eventuali disservizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi delle Delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP, 255/24/CONS, 23/23/CONS, e delle successive modifiche, e integra il Contratto.

Segnoverde intende offrire un servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente, innovativo e tuteli i propri Clienti da disagi e disguidi.

La presente Carta dei Servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti ed è vincolante per Segnoverde.

3. Quali sono i nostri principi?

Uguaglianza e imparzialità

Segnoverde orienta la propria attività al rispetto dei principi di uguaglianza, giustizia e imparzialità, senza operare discriminazioni di genere, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Continuità

I Servizi di Segnoverde sono forniti su base continuativa e senza interruzioni, tranne quelle dovute a interventi sulla Rete per manutenzione e riparazioni ordinarie e straordinarie (inclusi i casi in cui tali interventi siano determinati da eventi di forza maggiore o ad altri eventi fortuiti).

Segnoverde informerà in anticipo i propri Clienti in merito agli interventi programmati di manutenzione che possano comportare eventuali interruzioni complete dei Servizi, con specifica indicazione della durata dell'interruzione. Per ricevere maggiori informazioni sulle possibili interruzioni, i Clienti potranno contattare il customer care di Segnoverde con le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi.

Trasparenza

Segnoverde garantisce accesso integrale e trasparente alle informazioni relative a offerte e condizioni economiche dei Servizi, incluse le modalità di recesso e le modifiche contrattuali.

Partecipazione

Segnoverde intende soddisfare le esigenze dei Clienti con un continuo miglioramento dei propri Servizi. I Clienti sono incoraggiati a trasmettere a Segnoverde e suggerimenti, commenti e osservazioni.

Efficienza

Segnoverde ha come obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri Servizi, adottando le soluzioni funzionali, tecniche, organizzative e procedurali più idonee a tale scopo.

Cortesìa e Rispetto

Segnoverde basa i rapporti con i propri Clienti sul rispetto e sulla cortesia. I dipendenti e i collaboratori di Segnoverde sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente, ascoltando con la massima attenzione le relative richieste ed agevolando questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

4. A chi si applica?

La Carta dei Servizi si applica a tutti i Clienti e definisce i principi fondamentali a cui Segnoverde si attiene nella gestione dei propri Servizi. Il presente documento regola il rapporto tra Segnoverde e i suoi Clienti, stabilendo in modo chiaro gli impegni e gli obblighi, con l'obiettivo di garantire trasparenza, qualità ed efficienza.

5. Quali sono i Servizi?

Segnoverde offre i Servizi di telefonia mobile, come definiti in precedenza, sulla base di quanto descritto nella presente Carta dei Servizi e delle offerte descritte sul Sito Web. Il Cliente potrà richiedere la fornitura dei Servizi online e/o presso i Punti Vendita, secondo le procedure adottate da Segnoverde.

L'obiettivo di Segnoverde è quello di offrire i Servizi in ogni momento della vita quotidiana, dal lavoro al tempo libero, in Italia e all'estero. In particolare, Segnoverde fornisce servizi di trasmissione dati e di messaggistica personale che consentono al Cliente - a titolo esemplificativo - di (a) effettuare e ricevere chiamate vocali a / da numeri fissi e mobili, (b) inviare e ricevere dati tramite accesso ad Internet da rete mobile, (c) inviare e ricevere SMS a / da numeri fissi e mobili, (d) accedere a numeri di assistenza operatore, (e) accedere a numeri di servizi di emergenza, (f) accedere a numeri di utilità sociale. Segnoverde mette a disposizione del Cliente alcuni servizi di carattere accessorio, quali a titolo esemplificativo, l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, Cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti od uscenti.

Il servizio di portabilità del numero mobile permette ai Clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a Segnoverde mantenendo il numero dell'operatore di origine. Se il Cliente sceglie di portare il numero in Segnoverde potrà, dunque, effettuare e ricevere chiamate, inviare e ricevere SMS e dati con il numero portato ed usufruire di tutti i Servizi ed offerte di Segnoverde. Le informazioni aggiornate e di dettaglio sulle condizioni, caratteristiche tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio di portabilità sono disponibili nel documento denominato "Condizioni MNP" disponibile nel Sito Web e presso i Punti Vendita.

I Servizi preattivati al momento dell'attivazione della SIM sono segnalati al Cliente nei dettagli del Piano Tariffario, fermo restando quanto previsto per i servizi a valore aggiunto (si veda la sezione "*Come attivare o bloccare i servizi a valore aggiunto e lo sbarramento selettivo di chiamata?*").

Il Cliente può beneficiare dei Servizi in roaming in caso di viaggi occasionali all'interno dell'Unione Europea. Eventuali limiti, legati al Piano Tariffario e nel rispetto dalla normativa applicabile, sono specificati sul Sito Web.

Segnoverde si impegna a tutelare i Clienti con disabilità e, per assicurare parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei Servizi, rende disponibili delle offerte con condizioni economiche

agevolate a favore di tali Clienti, come previsto dalla normativa applicabile e descritto sul Sito Web e presso i Punti Vendita. Inoltre, Segnoverde adotta misure specifiche per proteggere i minori da contenuti pregiudizievoli in attuazione della Delibera AGCOM 9/23/CONS. A tal fine, Segnoverde rende automaticamente attivo sulla SIM eventualmente intestata a minorenni il servizio di *parental control* per bloccare l'accesso online a contenuti vietati o non idonei alla loro età. Il *parental control* è disattivabile a richiesta del titolare della SIM, solo una volta raggiunta la maggiore età. In caso di SIM intestata a maggiorenni, può essere richiesta l'attivazione gratuita del *parental control* attraverso il Sito Web o contattando il customer care.

Le informazioni aggiornate e di dettaglio sulle condizioni, caratteristiche tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi sulla base di ciascun Piano Tariffario, a integrazione di quanto già specificato nel presente documento, sono disponibili sul Sito Web e presso i Punti Vendita. Il Cliente, attraverso l'Area Clienti, può consultare in ogni momento le caratteristiche e i dettagli di ciascuna offerta sottoscritta con il relativo Piano Tariffario.

6. Come sottoscrivere il Contratto e quanto dura?

La sottoscrizione del Contratto può essere effettuata sul Sito Web e presso i Punti Vendita di Segnoverde. Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione della SIM e si rinnoverà tacitamente di anno in anno.

7. Come attivare la SIM?

Per l'attivazione della SIM, il Cliente è tenuto a fornire, sotto la propria responsabilità, prova della propria identità, del domicilio o della residenza e del codice fiscale, oltre a ogni altro dato o documento richiesto dalla normativa vigente.

Nel caso di Contratto concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali, Segnoverde provvederà a consegnare la SIM all'indirizzo indicato dal Cliente, entro massimo 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente. Per attivare la SIM, il Cliente dovrà accedere all'Area Clienti e seguire le istruzioni fornite. Trascorso il termine di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della SIM senza che questa venga attivata, non sarà più possibile procedere all'attivazione.

La SIM sarà attivata da Segnoverde entro la tempistica standard indicata nella **Tabella 1** sugli indennizzi della presente Carta dei Servizi, ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora sia richiesta la Portabilità del numero mobile.

8. Come ricaricare e verificare il credito residuo?

Il Cliente può ricaricare in diversi modi:

- a) mediante ordine telematico presso il Sito Web con le modalità di volta in volta disponibili;
- b) presso i Punti Vendita abilitati al servizio di ricarica;
- c) mediante servizio di "ricarica automatica", se espressamente richiesto dal Cliente, con le modalità di pagamento di volta in volta disponibili.

Diverse modalità di ricarica possono essere rese disponibili da Segnoverde in qualsiasi momento.

Il Cliente può ricaricare il credito telefonico, per un massimo di 3 ricariche al giorno. Il Cliente riceverà una notifica via SMS a conferma dell'avvenuta ricarica e potrà verificare in ogni momento gratuitamente il credito telefonico tramite:

- l'accesso riservato sull'Area Clienti del Sito Web;
- digitando il numero 4010071.

In caso di permanenza all'estero, il Cliente potrà contattare il numero +39 320 1010071 con i costi della chiamata calcolati in base alla tariffa di roaming applicabile.

Il credito disponibile sulla SIM non può mai superare 150 (centocinquanta/00) Euro. Tramite l'accesso all'Area Clienti, il Cliente avrà a disposizione numerose funzionalità per la gestione dei Servizi.

9. Quanto costano i Servizi?

Tutte le informazioni relative ai prezzi e alle condizioni economiche dei Servizi sono disponibili nel Piano Tariffario e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Web.

10. Quali sono le modalità di pagamento?

Segnoverde mette a disposizione dei Clienti le seguenti modalità per poter procedere al pagamento dei Servizi:

a) Attivazione del Piano Tariffario e ricariche

Per l'attivazione del Piano Tariffario e le ricariche, il Cliente potrà procedere al pagamento mediante carta di debito e di credito presso i Punti Vendita e sul Sito Web, seguendo le istruzioni ivi fornite. Sulla carta di debito o di credito¹ verranno addebitati da Segnoverde (i) il costo di attivazione del Piano Tariffario, se dovuto, (ii) il costo della ricarica ed (iii) eventuali ulteriori costi previsti nel Piano Tariffario.

b) Ricarica "automatica"

Il Cliente potrà richiedere - durante il processo di sottoscrizione del Contratto o eventualmente in un momento successivo tramite apposita modulistica - di addebitare il costo del rinnovo del Piano Tariffario direttamente su una carta di credito o altro metodo di pagamento che potrà essere reso disponibile da Segnoverde in qualsiasi momento, seguendo le istruzioni fornite nel Punto Vendita o presenti sul Sito Web.

Inoltre, il Cliente che ha in essere con Segnoverde almeno un contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale, potrà scegliere di addebitare il costo del rinnovo del Piano Tariffario direttamente all'interno delle fatture attinenti il rapporto di fornitura che sarà indicato dal Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto o tramite apposita modulistica in un momento successivo. Le informazioni aggiornate e di dettaglio sulle condizioni e caratteristiche di accesso alla modalità di pagamento dei Servizi, mediante addebito nelle fatture emesse da Segnoverde nell'ambito del rapporto di fornitura, sono disponibili nelle Condizioni Generali e sul Sito Web.

Nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM, saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS in entrata e le chiamate di emergenza. Il costo degli eventuali Servizi Aggiuntivi che prevedono un pagamento sarà detratto dal credito telefonico.

Per le eventuali operazioni di pagamento, con addebito sul credito telefonico, relative all'acquisto di contenuti e servizi digitali, biglietti per la prestazione di servizi ed erogazioni liberali è imposta una soglia di spesa massima fino a 50 euro a transazione e 300 euro medi mensili, ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), recepita in Italia con il Decreto legislativo 15 dicembre 2017 n. 218. Pertanto, al raggiungimento di tale soglia il Cliente non può effettuare ulteriori acquisti dello stesso tipo fino alla fine del mese in corso.

¹ Sul Sito Web potrà essere utilizzata esclusivamente la carta di credito come modalità di pagamento.

I Servizi, indipendentemente dalla modalità di pagamento scelta, non richiedono depositi cauzionali.

Il Cliente potrà consultare gratuitamente le informazioni sul Traffico che ha effettuato nell'Area Clienti ed eventualmente richiedere a Segnoverde maggiori dettagli al riguardo, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa a tutela dei dati personali.

11. Qual è la qualità dei Servizi?

Segnoverde offre ai Clienti elevati standard di qualità e adotta gli indicatori di qualità del servizio mobile di cui alle Delibere n. 179/03/CSP e n. 23/23/CONS, secondo quanto descritto all'**Allegato 1** alla presente Carta dei Servizi e gli indicatori di qualità del servizio di customer care di cui alla Delibera 255/24/CONS secondo quanto descritto all'**Allegato 2** alla presente Carta dei Servizi. Segnoverde fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi, relativi all'anno successivo, per gli indicatori di qualità di cui all'Allegato 1 e all'Allegato 2. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, nonché i resoconti periodici, sono riportati sul Sito Web.

Segnoverde si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità dei Servizi qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Segnoverde eroga i Servizi secondo le disponibilità tecniche e di Rete esistenti al momento dell'attivazione. Per evitare congestioni della Rete e salvaguardarne l'integrità, Segnoverde potrà applicare temporanei e non discriminatori meccanismi di limitazione all'uso intensivo delle risorse di Rete, anche riducendo la velocità di connessione, in particolare per attività che comportino un elevato consumo di banda. In caso di picchi di traffico e congestione della Rete, potranno essere implementati meccanismi di priorità del traffico, nei limiti della normativa applicabile. Le relative informazioni sono consultabili sul Sito Web.

Segnoverde si riserva di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, dandone comunicazione ai Clienti.

12. Come contattare il customer care di Segnoverde?

Per qualsiasi informazione o richiesta di assistenza, il Cliente può visitare il Sito Web o contattare il customer care di Segnoverde:

- a) chiamando il 4010070 (servizio gratuito per chiamate da Rete Segnoverde e soggetto alla tariffa applicabile per chiamate da altro operatore), disponibile dal lunedì a venerdì, dalle 8:30 – 21:30;
- b) scrivendo all'indirizzo postale Segnoverde S.p.A., Sarzana (SP), Via Variante Aurelia 153 Cap 19038 mediante raccomandata A/R;
- c) scrivendo all'indirizzo di posta elettronica ordinaria clientimobile@segnoverde.it e/o all'indirizzo di posta elettronica certificata clientimobile@pec.segnoverde.it.

Per contattare il customer care dall'estero il Cliente potrà chiamare il numero + 39 3201010070; il costo della chiamata dipenderà dalla tariffa applicata per il roaming internazionale.

Sono predisposti servizi di assistenza specifici dedicati alle persone non udenti, non vedenti, e con invalidità da cui derivano gravi limitazioni della capacità di deambulazione. In particolare, Segnoverde rende disponibile, dalle ore 8 alle ore 24, un canale digitale dedicato gratuito che consenta loro, previa identificazione, di segnalare un guasto o il furto del Terminale mobile, richiedere assistenza tecnica, inoltrare un reclamo e ricevere informazioni.

13. Come si può presentare reclami?

Il Cliente, con riguardo ai Servizi e indipendentemente dal numero di SIM allo stesso intestate, ha diritto a presentare reclamo mediante i canali descritti al par. 12.

Il reclamo dovrà contenere almeno il numero di telefono, l'oggetto del reclamo/segnalazione, il periodo a cui si riferiscono gli eventi indicati, e ogni altra informazione o documento utile per la gestione del reclamo. Al Cliente verrà assegnato un codice identificativo, tramite il quale potrà tracciare l'avanzamento del suo reclamo. Il Cliente ha diritto a richiedere, indipendentemente dal canale di assistenza prescelto, l'elenco dei codici di reclamo aperti.

Segnoverde definirà il reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento dello stesso e ne comunicherà l'esito al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla definizione in forma scritta su supporto durevole, allegando il resoconto ai sensi della normativa applicabile. Nel caso in cui il reclamo sia gestito e chiuso direttamente nel corso della chiamata Segnoverde invierà l'esito del reclamo solo laddove esplicitamente richiesto dal Cliente.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo potrà proporre ricorso in sede giurisdizionale. Tuttavia, prima di adire l'autorità giudiziaria, il Cliente dovrà promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/elenco-corecom>), tramite la piattaforma ConciliaWeb secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera AGCOM 203/18/CONS come successivamente modificata) anche illustrate sul sito AGCOM all'indirizzo <https://www.agcom.it/competenze/consumatori/controversie-tra-utenti-finali-e-fornitori-di-servizi-di-comunicazioni-2023/procedura-di-conciliazione>.

Alternativamente, il Cliente può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione anche (i) presso le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria e Artigianato (CC.I.AA.) aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e Unioncamere (maggiori informazioni sono disponibili al sito <https://www.unioncamere.gov.it/>), iscritte nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS; oppure (ii) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera 661/15/CONS; oppure (iii) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n. 661/15/CONS.

Nel caso in cui la conciliazione abbia esito negativo, per definire la controversia il Cliente può ricorrere al Co.Re.Com (o all'AGCOM se la controversia è relativa a procedure di passaggio tra operatori) o all'autorità giudiziaria

14. Quando il Cliente ha diritto ad un indennizzo?

Nel caso in cui Segnoverde non rispettasse i termini, gli obblighi e gli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, il Cliente avrà diritto agli indennizzi applicabili alla definizione delle controversie previsti di seguito in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS (**Tab.1**).

Per poter avere diritto agli indennizzi, il Cliente dovrà segnalare il relativo disservizio a Segnoverde entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza (fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte).

Se il Cliente ha utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle Condizioni Generali o al Contratto stipulato con Segnoverde, gli indennizzi di cui sotto sono esclusi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Per traffico "anomalo" si intende il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS.

Tab. 1. – Indennizzi previsti

CASISTICA	DEFINIZIONE	TEMPISTICHE STANDARD	INDENNIZZO	TIPO DI INDENNIZZO	COME OTTENERLO
Ritardo nel tempo di attivazione del Servizio	Attivazione della SIM con i relativi Servizi Base oltre le tempistiche standard oppure ritardo nelle tempistiche per il trasloco dell'utenza	48 ore dalla registrazione dell'ordine di attivazione ²	7,50 Euro per ogni giorno di ritardo	Automatico	Presentando un reclamo
Ritardo nel tempo di attivazione di Servizi Accessori o di Servizi gratuiti	Attivazione dei Servizi Accessori o di Servizi gratuiti oltre le tempistiche standard	48 ore dalla registrazione dell'ordine di attivazione	Per Servizi Accessori: 0,50 Euro per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 30 euro per ciascun Servizio Accessorio. Se il ritardo riguarda esclusivamente Servizi gratuiti: 0,30 Euro per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 15 Euro per ciascun Servizio gratuito	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Sospensione o cessazione del Servizio Base in assenza dei presupposti o di preavviso	Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più Servizi Base avvenuta senza i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso	/	7,50 Euro per ogni giorno di sospensione	Automatico	Presentando un reclamo
Sospensione o cessazione del Servizio Accessorio o di un Servizio gratuito in assenza dei presupposti o di preavviso	Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più Servizi Accessori o di Servizi gratuiti avvenuta senza i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso	/	Per Servizi Accessori: 0,50 Euro per ogni giorno di sospensione o cessazione fino a un massimo di 15 euro per ciascun Servizio Accessorio. Se la sospensione o cessazione riguarda esclusivamente Servizi gratuiti: 0,30 Euro per ogni giorno di sospensione o cessazione fino a un massimo di 15 Euro per ciascun Servizio gratuito.	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo

²Con ordine di attivazione si intende la conclusione - con esito positivo - del processo di identificazione del Cliente e la sottoscrizione della relativa documentazione contrattuale.

Malfunzionamento del Servizio	Irregolare o discontinua erogazione del Servizio imputabile a Segnoverde, che non comporti la completa interruzione del Servizio	/	Forfettario 10 euro per disservizi di durata superiore a 3 giorni	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Disservizi nella procedura di cambiamento di operatore imputabili a Segnoverde	Ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio da Segnoverde ad altro operatore oltre le tempistiche indicate da Segnoverde per tale procedura, laddove sia Segnoverde l'operatore responsabile. In caso di malfunzionamento si applica quanto previsto alla voce "Malfunzionamento del Servizio"	Come indicate sul Sito Web e nelle Condizioni MNP	1,50 Euro per ogni giorno di ritardo. Se il ritardo riguarda unicamente la Portabilità del numero mobile, l'indennizzo è 5,00 Euro per ogni giorno di ritardo, fatto salvo quanto previsto dalle Condizioni MNP e dalla vigente regolamentazione della Portabilità del numero mobile di cui alle delibere AGCOM n. 147/11/CIR, 86/21/CIR e ss.mm.ii.	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	Omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici, oppure omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte del Cliente.	/	Euro 30 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di Euro 300	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo
Mancata o ritardata risposta a un reclamo	Risposta al reclamo non fornita nelle tempistiche standard	Definizione del reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso da parte di Segnoverde e comunicazione dell'esito del reclamo al Cliente entro 10 giorni dalla definizione dello stesso	Euro 2,00 per ogni 5 giorni di ritardo, fino ad un massimo di Euro 60	A richiesta	Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo

<p>Attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection</p>	<p>Attivazione o disattivazione non richiesta di: a) "carrier selection": prestazione che permette a un Cliente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete; o o) "carrier pre-selection", prestazione che permette a un Cliente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso.</p>	<p>/</p>	<p>Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione</p>	<p>A richiesta</p>	<p>Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo</p>
<p>Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</p>	<p>a) Attivazione di servizi non richiesti</p>	<p>/</p>	<p>Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione</p>	<p>A richiesta</p>	<p>Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo</p>
	<p>b) Nei casi di Servizi Accessori o di profili tariffari non richiesti</p>	<p>/</p>	<p>Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di SIM si applica un indennizzo forfettario di Euro 25 per ogni SIM</p>	<p>A richiesta</p>	<p>Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo</p>
<p>Perdita della numerazione</p>	<p>Perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato.</p>	<p>/</p>	<p>Euro 30 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 300</p>	<p>A richiesta</p>	<p>Presentando un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo</p>

L'indennizzo sarà corrisposto mediante ricarica del corrispondente importo sul credito telefonico entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva.

Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile. Il Cliente riceverà contestuale avviso dell'avvenuto accredito mediante una comunicazione via email o SMS. Nel caso in cui non fosse possibile effettuare tale ricarica (ad esempio, in caso di SIM non attiva o cessazione del rapporto contrattuale), oppure su richiesta del Cliente qualora la somma da indennizzare sia superiore a 100 (cento) euro, l'indennizzo sarà accreditato mediante assegno o bonifico bancario, sulle coordinate fornite dal Cliente, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione del Cliente. In ogni caso, la corresponsione degli indennizzi non preclude la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno subito.

15. Quali sono le modalità per recedere dal Contratto?

Il Cliente che abbia sottoscritto il Contratto con Segnoverde per la fruizione dei Servizi ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza nessun costo inviando una comunicazione di recesso mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul Sito Web (unitamente ai suoi dati personali, numero di telefono e copia di un documento d'identità) con un preavviso di 30 (trenta) giorni, per iscritto.

Il Cliente che abbia sottoscritto il Contratto per la fruizione dei Servizi può inviare il modulo, con gli allegati ivi richiesti, tramite raccomandata A.R., cartacea o digitale, all'indirizzo Segnoverde S.p.A., Sarzana (SP), Via Variante Aurelia 153 cap 19038, inviarlo tramite PEC all'indirizzo clientimobile@pec.segnoverde.it; inviarlo tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo clientimobile@segnoverde.it o consegnarlo presso i Punti Vendita.

In caso di recesso di Segnoverde o del Cliente, ricevuta tale comunicazione di recesso, (i) il Cliente - su eventuale richiesta di Segnoverde - è tenuto a restituire immediatamente a Segnoverde la SIM; (ii) Segnoverde disattiverà la SIM entro i successivi 30 (trenta) giorni e il Cliente perderà l'accesso ai Servizi associati; (iii) il Cliente cesserà di utilizzare la numerazione mobile personale.

Il Cliente che abbia sottoscritto il Contratto con Segnoverde per la fruizione dei Servizi potrà richiedere di trasferire il suo numero verso un altro operatore entro un mese dalla data di cessazione del Contratto.

Il Cliente che abbia concluso il contratto a distanza (ad esempio tramite Sito Web) può recedere senza alcun costo e senza specificarne il motivo entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto (c.d. diritto di ripensamento), secondo le modalità specificate nelle Condizioni Generali. L'esercizio del diritto di ripensamento non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore.

Il Cliente che abbia sottoscritto il Contratto con Segnoverde per la fruizione dei Servizi sarà preventivamente avvisato delle eventuali modifiche contrattuali, comprese quelle relative alle condizioni economiche, nonché delle relative motivazioni, anche via SMS, email e/o con la pubblicazione di un avviso sul Sito Web. Tali modifiche saranno efficaci 30 (trenta) giorni dopo la data in cui ti saranno state comunicate. Ad eccezione dei casi in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente che abbia sottoscritto il Contratto con Segnoverde siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente stesso o siano imposte direttamente dalla legge, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione al Cliente stesso potrà decidere di interrompere il Servizio recedendo dal Contratto o cambiando operatore, senza il pagamento di alcun costo di recesso.

Se non comunicherà l'intenzione di recedere entro il suddetto termine, le modifiche contrattuali si considereranno accettate.

16. Cosa succede se la SIM non è utilizzata o se non è ricaricata regolarmente?

In caso di mancato utilizzo o attivazione del traffico o di mancata ricarica del credito sulla SIM per 12 (dodici) mesi consecutivi, essa verrà disattivata, unitamente alla relativa numerazione mobile, previa comunicazione. Successivamente, è previsto un ulteriore periodo di 1 (uno) mese durante il quale sarà consentita esclusivamente la ricezione di chiamate e SMS.

In tal caso, il Cliente ha diritto alla restituzione del solo credito residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di Segnoverde, presente sulla medesima anagrafica, di nuova attivazione.

17. Come ottenere il rimborso del credito residuo in caso di recesso o risoluzione dal Contratto?

In caso di risoluzione o recesso dal Contratto, disattivazione della SIM o richiesta di Portabilità del numero mobile, il Cliente potrà chiedere la restituzione dell'eventuale credito telefonico residuo sulla SIM, per l'importo risultante dai sistemi ed escluso il credito relativo a sconti, bonus o promozioni, inviando l'apposito modulo disponibile sul Sito Web, alle condizioni ivi indicate.

Il Cliente potrà decidere di trasferire il credito telefonico residuo su un'altra SIM intestata attivata da altro operatore a seguito di richiesta di portabilità del numero mobile, oppure chiedere di ricevere, senza commissioni, il rimborso su un conto corrente bancario (le cui coordinate dovranno essere indicate nel modulo di rimborso) secondo i costi e le modalità previsti sul Sito Web, nelle Condizioni Generali e nelle Condizioni MNP.

Il Cliente è tenuto a comunicare la propria scelta in merito al credito residuo contestualmente all'esercizio del recesso. In assenza di tale comunicazione, il rimborso sarà effettuato esclusivamente in forma monetaria. Se il credito residuo supera Euro 100,00 (cento/00) il rimborso sarà effettuato tramite accredito su un conto corrente bancario intestato al Cliente, previa comunicazione delle coordinate bancarie. In assenza di una richiesta di restituzione, Segnoverde manterrà la registrazione del credito telefonico residuo sulla SIM al momento della cessazione, fermo il termine di prescrizione previsto dalla normativa applicabile.

18. Come attivare o bloccare i servizi a valore aggiunto e lo sbarramento selettivo di chiamata?

La SIM non è abilitata all'utilizzo di servizi a valore aggiunto (ad es. contenuti digitali, notizie, suonerie, previsioni meteo, ecc.) forniti anche da terze parti.

Attraverso gli stessi canali il Cliente potrà attivare gratuitamente lo sbarramento selettivo di chiamata in modalità permanente o in modalità controllata dal Cliente tramite Area Clienti.

19. Cosa fare in caso di furto, smarrimento o uso fraudolento della SIM/del Terminale?

In caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, il Cliente deve chiamare tempestivamente il customer care di Segnoverde al numero 4010070 comunicando l'accaduto ed i dati dell'intestatario della SIM. Se il Cliente si trova all'estero, lo stesso dovrà chiamare il numero +39 320 1010070. In questo modo la SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita.

Il Cliente dovrà confermare la comunicazione di furto, smarrimento o manomissione entro 3 (tre) giorni dalla notifica iniziale, inviando a Segnoverde una conferma scritta accompagnata da copia della denuncia presentata alle autorità competenti. Per l'invio di tale richiesta, il Cliente dovrà utilizzare i moduli disponibili nella sezione modulistica del Sito Web, secondo le istruzioni di invio ivi indicate.

In caso di ritrovamento della SIM, il Cliente dovrà contattare il customer care di Segnoverde e segnalare il ritrovamento: al numero 4010070 ovvero, se ci si trova all'estero, al numero +39 320 1010070.

L'operatore dopo le opportune verifiche provvederà alla riattivazione della SIM.

20. Come inserire il nominativo negli elenchi telefonici?

Il Cliente ha diritto di scegliere se inserire gratuitamente i suoi dati personali (compresi numero di telefono, nome e cognome e indirizzo), o solo parte di essi, negli elenchi telefonici pubblici, o cancellare i dati dagli stessi elenchi. Nel processo di attribuzione della numerazione mobile, il Cliente potrà esprimere o negare il proprio consenso alla pubblicazione della numerazione mobile assegnatagli, inviando l'apposito modulo disponibile sul Sito Web e nei Punti Vendita seguendo le istruzioni ivi indicate.

Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. Il Cliente potrà modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il Cliente, il cui numero sia presente negli elenchi telefonici pubblici, può essere contattato telefonicamente da personale addetto per scopi commerciali o di ricerche di mercato.

Inoltre, il Cliente ha diritto a bloccare sulla propria utenza telefonica le chiamate in entrata a scopo pubblicitario previa iscrizione al Registro Pubblico delle Opposizioni tramite web, telefono o e-mail. Maggiori informazioni al riguardo sono disponibili al seguente link: <https://registrodelleopposizioni.it/>.

21. Trattamento dati personali

Segnoverde tratterà i dati personali del Cliente nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi e, in particolare, in ottemperanza al Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (GDPR), al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ss. mm. ii.

La politica di Segnoverde riguardo alla tutela della privacy è periodicamente aggiornata e disponibile sul Sito Web.