

## Condizioni generali di portabilità del numero mobile ("Condizioni MNP")

### Definizioni

**Carta dei Servizi:** il documento che definisce gli standard di qualità dei Servizi ai sensi della normativa applicabile, reso noto al pubblico con qualunque modalità.

**Cliente:** il soggetto che richiede a Segnoverde la fornitura della portabilità del numero di telefono certificando, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la titolarità della SIM dell'Operatore Cedente ed il potere di disporre del rapporto contrattuale con l'Operatore Cedente, e che richiede contestualmente a Segnoverde l'attivazione della SIM SV e la fruizione dei Servizi.

**Condizioni Generali:** le disposizioni volte a disciplinare i termini e le condizioni di erogazione dei Servizi da parte di Segnoverde al Cliente.

**Condizioni MNP:** le disposizioni del presente documento ed integrazioni dello stesso, rese note al pubblico con qualunque modalità, relative al contratto avente ad oggetto il Servizio MNP concluso nel momento dell'accettazione da parte di Segnoverde della Richiesta MNP (l'accettazione potrà manifestarsi mediante invio da parte di Segnoverde di un SMS al numero di telefono oggetto del Servizio MNP).

**MNP:** prestazione che consente di cambiare operatore di telefonia mobile mantenendo il numero di telefono.

**Operatore Cedente:** operatore di comunicazione elettronica che ha il rapporto contrattuale con il Cliente/l'Utente che ha chiesto la portabilità del numero di telefono verso Segnoverde.

**Operatore Ricevente:** operatore di comunicazione elettronica che acquisisce il Cliente/Utente che ha chiesto la portabilità del numero di telefono.

**Punti Vendita:** i locali commerciali presso i quali potranno essere richiesti i Servizi.

**Richiesta MNP:** richiesta da parte del Cliente/Utente di cambiare operatore di telefonia mobile mantenendo il proprio numero di telefono.

**Segnoverde:** Segnoverde S.p.A., con sede in Via I. Nieri ang. Viale Europa snc, Lucca (LU) – 55100, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Lucca 01884540467.

**Servizi:** l'insieme dei servizi di comunicazione elettronica mobile e personale, 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, (c) accedere a numeri di assistenza operatore, (d) accedere a numeri di servizi di emergenza, (e) accedere a numeri di utilità sociale, mediante l'uso personale ed in mobilità di SIM SV inserita in un terminale personale; (ii) Servizi Accessori: Servizi che integrano i Servizi Base che non possono essere offerti indipendentemente da essi.

**Servizio MNP:** prestazione di portabilità del numero di telefono fornita da Segnoverde.

**SIM SV:** carta con microprocessore o altra risorsa tecnologica che, identificata attraverso un numero seriale o altro elemento caratterizzante e installata in un terminale, consente al Cliente di utilizzare i Servizi.

**Sito Web:** il sito di Segnoverde disponibile al presente indirizzo: [www.segnoverde.it](http://www.segnoverde.it), nella sezione "Segnoverde Mobile".

**Utente:** il soggetto che richiede a Segnoverde la fornitura della portabilità del numero di telefono certificando, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la titolarità della carta SIM dell'Operatore Cedente ed il potere di disporre del rapporto contrattuale con l'Operatore Cedente.

## 1. ARTICOLO 1 – Caratteristiche generali del servizio

**1.1.** Le Condizioni MNP disciplinano il rapporto tra Segnoverde e l'Utente con riferimento alla fornitura del Servizio MNP, così come meglio descritto e dettagliato nel successivo art. 2.

**1.2.** Con l'accettazione della Richiesta MNP da parte di Segnoverde, quest'ultimo si impegna a fornire il Servizio MNP in conformità e nei limiti previsti dalle presenti Condizioni MNP, e, per quanto non espressamente previsto dalle Condizioni Generali, dalla Carta dei Servizi, dai moduli, dai materiali informativi e dalla documentazione contrattuale correlata.

**1.3.** Le presenti Condizioni MNP sono rese disponibili tramite pubblicazione sul Sito Web, distribuzione presso i Punti Vendita, affissione in loco, nonché attraverso qualsiasi altra modalità di comunicazione prevista.

**1.4.** Le presenti Condizioni MNP prevalgono e sostituiscono qualsiasi accordo precedente inerente alla fornitura del Servizio MNP.

**1.5.** Il Cliente prende atto ed accetta che, ai sensi dell'art. 5, comma 4, lett. g), del Regolamento di cui all'Allegato 1 della Delibera n. 147/11/CIR, con la sottoscrizione della Richiesta MNP, lo stesso manifesta la propria volontà inequivoca d'interrompere il rapporto giuridico in essere con l'Operatore Cedente relativamente al numero di telefono da portare, configurato sulla rete di quest'ultimo.

**1.6.** Al passaggio dell'utenza del Cliente ad altro operatore, Segnoverde non applicherà alcuna commissione a carico del Cliente, a eccezione del caso in cui venga richiesto il trasferimento del credito residuo, in tal caso verrà applicata una commissione pari ad Euro 1,50.

## 2. ARTICOLO 2 – Servizio MNP e validazione della richiesta

**2.1.** Il Servizio MNP è una prestazione supplementare, pertanto la sua fornitura può avvenire solo in aggiunta ad un servizio base.

Il Servizio MNP consente al 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.

**2.2.** Il Servizio MNP può essere chiesto solo dal titolare ed intestatario della SIM e del rapporto contrattuale presso l'Operatore Cedente. Il soggetto legittimato deve fornire una dichiarazione conforme al D.P.R. n. 445/2000 allegando la copia del proprio documento di identità valido, consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste in caso di dichiarazioni mendaci.

**2.3.** Il Servizio MNP è reso ai fini dell'attivazione ed associazione del numero di telefono ad una SIM SV.

**2.4.** In caso di Richiesta MNP, la SIM SV consegnata al Cliente alla sottoscrizione del contratto sarà attivata una volta localizzata in rete. Salvo i casi previsti dalla disciplina applicabile, la portabilità del numero di telefono sarà effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi successivi all'immissione della Richiesta MNP nei sistemi di Segnoverde, fermo l'esito positivo della prevalidazione di cui al successivo 2.6.

**2.5.** Segnoverde conserverà l'originale della Richiesta MNP unitamente alla documentazione. Segnoverde non darà seguito alla Richiesta MNP qualora riscontri una condizione ostativa secondo quanto stabilito nelle Condizioni MNP, Condizioni Generali, Carta dei Servizi e/o nella documentazione contrattuale. Il Servizio MNP è, comunque, subordinato all'esito positivo dei procedimenti tecnici di cui alla disciplina applicabile alla MNP e della prevalidazione della Richiesta MNP.

**2.6.** In base alla regolamentazione vigente in materia, Segnoverde non potrà fornire il Servizio MNP in assenza dell'esito positivo della prevalidazione della Richiesta MNP, ossia in assenza della conferma dell'intestatario della SIM presso l'Operatore Cedente della correttezza delle informazioni indispensabili per l'espletamento del Servizio MNP, con comunicazione di apposito codice personale ricevuto tramite SMS, o espressa conferma su apposita pagina personale web, o registrazione vocale presso il customer care, salvo altre modalità adottate da Segnoverde ai sensi della normativa applicabile.

**2.7.** In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'Operatore Cedente procederà alla disattivazione della propria SIM dopo aver verificato che non sussistano gli impedimenti descritti all'art. 3 infra.

**2.8.** Segnoverde comunicherà mediante SMS l'esecuzione del Servizio MNP, salvo le ulteriori comunicazioni ai sensi della normativa applicabile.

**2.9.** Nelle procedure tecniche di passaggio da un operatore a un altro, su richiesta del Cliente, verrà attivato, nelle more del completamento della MNP, un numero provvisorio.

**2.10.** Qualora il Cliente risolva il contratto, mantiene il diritto di trasferire il proprio numero di telefono dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione.

**2.11.** Al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal Cliente con conseguente "KO per codice segreto errato" o altre tipologie di errore, Segnoverde si riserva la possibilità di richiedere al Cliente copia delle fatture dell'Operatore Cedente, oltre ad impegnarsi in ogni attività utile

a comprendere le problematiche eventualmente rilevate, se necessario anche coinvolgendo direttamente gli altri operatori coinvolti

**2.12.** Qualora dovesse arrivare un secondo KO Segnoverde contatterà l'Operatore Cedente per spiegazioni sull'ulteriore KO e seguirà prontamente le indicazioni fornite per riprocessare la richiesta nel più breve tempo possibile.

**2.13.** Il Servizio MNP può essere richiesto a Segnoverde in caso di carta SIM prepagata presso l'Operatore Cedente, solo dal legittimo titolare ed intestatario della carta SIM prepagata.

**2.14.** Se la Richiesta MNP non dovesse andare a buon fine in esito a verifiche effettuate dall'Operatore Cedente, o in assenza di esito positivo della prevalidazione della Richiesta MNP, la SIM SV del Cliente non sarà attivata.

### 3. ARTICOLO 3 – Limiti all'utilizzo del servizio MNP

**3.1.** La Richiesta MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento da parte dell'Operatore Cedente, nei seguenti casi:

- richiesta mancante di alcuni dei dati di cui all'art. 5, comma 6 dell'All. 1 alla delibera n. 147/11/CR e s.m.i.;
- dati di cui all'art. 5, comma 6 dell'All. 1 alla delibera n. 147/11/CR e s.m.i. non valorizzati secondo l'accordo quadro tra operatori di comunicazioni elettroniche mobili e personali per l'applicazione delle norme riguardanti la MNP;
- non corrispondenza tra numero seriale della SIM e numerazione MSISDN da portare (nel caso di servizio prepagato);
- assenza nella richiesta sia del Codice fiscale/Partita Iva sia del numero seriale della SIM;
- non appartenenza della numerazione MSISDN all'Operatore Ricevente della richiesta;
- numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari;
- disattivazione completa del servizio associato ad un numero MSISDN su ordine dell'autorità giudiziaria;
- SIM bloccata per furto o smarrimento (qualora al momento della sottoscrizione della richiesta non sia stata fornita copia della relativa denuncia fatta all'Autorità competente);
- annullamento per ricezione di una successiva richiesta di attivazione della MNP per la stessa numerazione mobile da portare;
- espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero, già

validata positivamente dall'Operatore Cedente ed inoltrata da parte di un operatore diverso dall'Operatore Ricevente e dall'Operatore Cedente;

- ricezione da parte dell'Operatore Cedente di una precedente richiesta di portabilità validata positivamente avente ad oggetto lo stesso numero MSISDN per il quale si chiede la portabilità ed inoltrata dal medesimo Operatore Ricevente.
- Sono fatti salvi gli ulteriori casi in cui non si possa dar seguito alla Richiesta MNP ai sensi della normativa applicabile.

**3.2.** Nel caso in cui la Richiesta MNP sia sospesa, rifiutata o annullata da parte dell'Operatore Cedente, l'Utente verrà contattato da Segnoverde per essere informato della impossibilità, momentanea o definitiva, di esecuzione della Richiesta MNP. In caso di impossibilità momentanea di esecuzione del Servizio MNP per incompletezza, imprecisione o mancanza dei dati indicati nella richiesta del Servizio MNP di cui al precedente art. 3.1, l'intestatario della SIM presso l'Operatore Cedente dovrà, su indicazione di Segnoverde, fornire i dati necessari per il buon esito del processo di attivazione. Nel caso di nuova trasmissione all'Operatore Cedente di richiesta di attivazione della MNP, i tempi necessari per il trasferimento del numero di telefono di cui all'art. 2 decorreranno a far data dall'invio della nuova Richiesta MNP all'Operatore Cedente.

**3.3.** Il Servizio MNP potrà non essere effettuato qualora i Servizi di Segnoverde abbinati alla Richiesta MNP non vengano attivati o non risulti in essere il rapporto contrattuale tra Segnoverde ed il Cliente avente ad oggetto la fornitura di Servizi o tale rapporto contrattuale sia nullo o annullabile.

**3.4.** Il Servizio MNP potrà non essere effettuato nell'ipotesi in cui il Cliente abbia riportato condanna per reati idonei a ledere gli elementi contrattuali essenziali del rapporto contrattuale con Segnoverde.

### 4. ARTICOLO 4 – Indennizzi

**4.1.** L'Operatore Ricevente riconosce, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a euro 2,50 per ciascun giorno lavorativo di ritardo, con un massimale di euro 50,00.

L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a 2 giorni lavorativi. Tuttavia, qualora il ritardo superi i 2 giorni, l'importo verrà calcolato inclusivamente anche per i primi 2 giorni lavorativi. L'indennizzo sarà corrisposto entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta del Cliente mediante: accredito diretto dell'importo sotto forma di credito telefonico, con relativa comunicazione tramite SMS o e-mail.

**4.2.** Ai fini del calcolo del ritardo, il termine di attivazione della portabilità si considera concluso solo quando l'attivazione del Servizio MNP è stata

effettuata con successo, sia da parte di Segnoverde, sia da parte di tutti gli operatori di rete coinvolti nell'erogazione del servizio.

**4.3.** Eventuali responsabilità di altri operatori non comportano alcun obbligo ulteriore per Segnoverde rispetto agli indennizzi sopra indicati.

**4.4.** Resta salva per il Cliente la possibilità di ricorrere alle procedure di risoluzione delle controversie previste dalla normativa vigente.

## **5. ARTICOLO 5 – Credito residuo**

**5.1.** Il Servizio MNP prevede la possibilità, su richiesta del titolare ed intestatario della SIM dell'Operatore Cedente, di trasferire il proprio credito residuo residente presso l'Operatore Cedente, sulla base dei termini e delle condizioni di quest'ultimo.

## **6. ARTICOLO 6 – Customer care**

**6.1.** Segnoverde assicura al Cliente un servizio di trasparenza tariffaria che permette tramite chiamata gratuita al numero 456 di avere indicazioni sulla rete di appartenenza del numero di telefono che si intende chiamare.

**6.2.** Per accedere al servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione (es. 4563311xxxxx).

**6.3.** Segnoverde assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del Servizio MNP e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso attraverso il proprio customer care e utilizzando altresì altri servizi informativi gratuiti.

## **7. ARTICOLO 7 – Responsabilità**

**7.1.** Segnoverde non sarà in alcun modo responsabile della mancata, non corretta e/o ritardata esecuzione/fornitura del Servizio MNP derivanti da cause ad essa non imputabili.

**7.2.** Segnoverde, inoltre, non sarà in alcun modo responsabile in caso di successiva sospensione e/o interruzione, anche definitiva, del Servizio MNP derivante da caso fortuito, forza maggiore o altre ipotesi di legge, ivi compresi i provvedimenti delle competenti autorità. Segnoverde non sarà, inoltre, responsabile in caso di eventuale sospensione o limitazione dell'erogazione dei Servizi nel periodo necessario ad avviare e/o eseguire e/o completare il Servizio MNP.