

Condizioni generali del servizio di telefonia mobile ricaricabile

ARTICOLO 1 - Documentazione contrattuale

1.1 Segnoverde S.p.A., con sede legale in Lucca (LU), Via I. Nieri ang. Viale Europa snc, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Lucca 01884540467, capitale sociale interamente sottoscritto e versato Euro 1.132.000,00 è una società debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 11 del Codice delle comunicazioni elettroniche (D. Lgs. 259/2003 ss.mm.ii.) alla fornitura dei Servizi sul Territorio.

1.2 La fornitura dei Servizi da parte di Segnoverde al Cliente, comprensiva dell'attivazione e dell'utilizzo dei Servizi Accessori richiesti di volta in volta dal Cliente, è disciplinata dalle presenti Condizioni Generali, dal Piano Tariffario, dalla Carta dei Servizi, dai moduli, dai materiali informativi e dalla documentazione contrattuale correlata.

1.3 Le presenti Condizioni Generali, unitamente agli allegati e/o ai moduli relativi alla fornitura dei Servizi, 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 In caso di conflitto o discrepanza tra le presenti Condizioni Generali e i termini pattuiti tra il Cliente e Segnoverde prevarranno le disposizioni contenute nei Piani Tariffari.

1.5 Il Servizio è riservato esclusivamente alle persone fisiche maggiorenni ed è destinato a un utilizzo strettamente personale.

1.6 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento uno o più Servizi Accessori. Ogni Servizio Accessorio è disciplinato dalle Condizioni Generali e dalla documentazione contrattuale vigente al momento della richiesta.

1.7 Gli standard di qualità dei Servizi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi, consultabile sul Sito Web.

1.8 Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali, della sintesi contrattuale e di tutte le informazioni previste dall'articolo 98-quaterdecies del Codice delle comunicazioni elettroniche.

ARTICOLO 2 - Conclusione del contratto

2.1 Segnoverde assicura al Cliente la possibilità di richiedere la fornitura dei Servizi: (a) online e/o (b) presso i Punti Vendita, secondo le procedure adottate da Segnoverde.

2.2 In caso di Contratto concluso nei Punti Vendita, lo stesso si considera perfezionato con l'attivazione della SIM da parte di Segnoverde.

2.3 Il Cliente ha la possibilità di richiedere l'attivazione dei Servizi accedendo al Sito Web e seguendo le procedure indicate.

2.4 Per i Contratti conclusi online, il Contratto si considera perfezionato con l'attivazione della SIM da parte di Segnoverde, a seguito della comunicazione via email al Cliente dell'esito positivo della procedura relativa a: (a) identificazione e acquisizione dei dati anagrafici del Cliente riportati su un documento di identità, inclusi il tipo, il numero e la copia del documento, nonché dei dati e documenti richiesti per legge per l'attivazione della SIM; e (b) sottoscrizione della documentazione contrattuale da parte del Cliente.

2.5 Il segnale di connessione alla Rete, trasmesso anche tramite SMS, o in alternativa la prima chiamata, costituisce avviso di esecuzione ai sensi dell'art. 1327, comma 2, del Codice Civile.

2.6 Il Cliente conferma di essere a conoscenza, e aver compreso, che, qualora il Contratto comporti il trasferimento da un precedente operatore a Segnoverde e il Cliente confermi la volontà di cessare tutti i servizi del precedente fornitore, la conclusione del Contratto comporterà la conseguente cessazione del rapporto del Cliente con il precedente fornitore del servizio oggetto di trasferimento.

ARTICOLO 3 - Attivazione della SIM

3.1 Al momento della sottoscrizione del Contratto, il Cliente è tenuto a indicare la SIM per la quale richiede la fornitura dei Servizi. La SIM sulla quale i Servizi sono attivi o in fase di attivazione non potrà essere oggetto di una nuova attivazione di servizi da parte di un altro operatore, senza che ciò comporti l'interruzione dei Servizi forniti da Segnoverde.

3.2 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.

3.3 Qualora l'attivazione della SIM sia richiesta da procuratori o legali rappresentanti, questi devono dimostrare i propri poteri presentando la documentazione pertinente, come una copia autentica di procura notarile e/o un provvedimento dell'autorità competente.

3.4 Segnoverde ha facoltà di verificare in qualsiasi momento l'identità del Cliente richiedendo la documentazione in conformità alle disposizioni normative vigenti, con ogni modalità ritenuta opportuna.

3.5 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 e non oltre 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. In tal caso, salvo esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 18.4, Segnoverde addebiterà al Cliente i costi sostenuti per la gestione della pratica, pari a Euro 5,00 (cinque), e rimborserà l'importo corrispondente alla parte di Servizio non usufruito.

3.6 La SIM sarà attivata da Segnoverde entro la tempistica standard indicata nella Tabella 1 della Carta dei Servizi, ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora sia richiesta la Portabilità della Numerazione Mobile Personale.

3.7 Il Cliente riconosce e accetta che la SIM non è abilitata all'utilizzo di servizi a sovrapprezzo forniti anche da terze parti.

3.8 Le SIM, per le quali la documentazione risultasse incompleta o assente, non saranno attivate o, se già attivate, saranno disattivate, con l'adozione di ogni provvedimento previsto dalla normativa vigente, salvo regolarizzazione da parte del Cliente.

3.9 Segnoverde si riserva il diritto, a proprio insindacabile giudizio, di non procedere all'attivazione della SIM qualora il Cliente:

- a)** non sia maggiorenne o minore emancipato; e/o
- b)** non fornisca adeguata prova della propria identità, domicilio o residenza; e/o
- c)** non dimostri adeguatamente la propria qualità di legale rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto, né i relativi poteri; e/o

d) non presenti la documentazione necessaria per la conclusione del Contratto; e/o

e) sia, per qualsiasi causa, privo in tutto o in parte, temporaneamente o definitivamente, della capacità di agire; e/o

f) sia stato inadempiente, a qualsiasi titolo, nei confronti di Segnoverde in passato; e/o

g) sia sospettato di utilizzo non conforme alla normativa o regolamentazione vigente, o di attività illecite, fraudolente e/o a scopo di lucro; e/o

h) risulti iscritto nell'elenco dei protesti; e/o

i) sia assoggettato a procedure concorsuali; e/o

j) non soddisfi i requisiti minimi di affidabilità stabiliti da Segnoverde, pubblicati sul Sito Web e definiti a insindacabile giudizio di Segnoverde; e/o

k) fornisca dati personali e/o informazioni non veritieri.

3.10 Qualora l'attivazione della SIM risulti impossibile a causa di impedimenti tecnici sopravvenuti non imputabili a Segnoverde, senza alcuna responsabilità da parte di Segnoverde nei confronti del Cliente, Segnoverde informerà tempestivamente il Cliente circa la mancata attivazione della SIM e i motivi dell'impossibilità.

3.11 Segnoverde può intestare e attivare un massimo di n. 5 (cinque) SIM per ciascun Cliente, salvo diversa disposizione adottata da Segnoverde mediante ulteriori procedure conformi alla normativa vigente.

3.12 In caso di ritardo nell'attivazione del Servizio Base secondo quanto previsto all'art. 3.6, il Cliente ha diritto ad un indennizzo automatico previa presentazione di un reclamo, secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali, pari a Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Maggiori informazioni sugli indennizzi sono disponibili nella Carta dei Servizi e sul Sito Web.

ARTICOLO 4 - SIM

4.1 La SIM viene consegnata al Cliente al solo scopo di utilizzare i Servizi in conformità alle presenti Condizioni Generali. Al momento dell'attivazione, la SIM è dotata del Piano Tariffario preconfigurato da Segnoverde sulla base della scelta effettuata dal Cliente.

4.2 Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente in via riservata i Codici PIN e PUK. Il Cliente è tenuto al riserbo sui Codici PIN e PUK e non può cederli a terzi.

4.3 Il Cliente può modificare il Codice PIN in qualsiasi momento. L'errata digitazione del Codice

PIN per 3 (tre) tentativi consecutivi comporta il blocco della SIM, che può essere sbloccata inserendo correttamente il Codice PUK. Tuttavia, l'errata digitazione del Codice PUK per 10 (dieci) tentativi consecutivi rende la SIM definitivamente inutilizzabile.

4.4 Per tutta la durata della fornitura del Servizio, qualora la SIM risulti non idonea all'uso, Segnoverde provvederà alla sua riparazione o sostituzione gratuita, salvo nei casi in cui il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, negligenza o incuria nell'utilizzo o nella conservazione da parte del Cliente.

4.5 Qualora la modifica o la sostituzione della SIM si renda necessaria per ragioni tecniche o operative, il Cliente è tenuto a rimuovere la SIM dal Terminale.

4.6 L'utilizzo della SIM è strettamente personale ed è subordinato all'identificazione, da parte di Segnoverde e/o da fornitori terzi autorizzati da Segnoverde, del Cliente secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni Generali e conformemente alle disposizioni normative vigenti. Pertanto, la SIM non può essere ceduta a terzi.

ARTICOLO 5 - Disciplina del servizio

5.1 Il Credito Telefonico consente la fruizione del Servizio da parte del Cliente, in conformità al Piano Tariffario scelto. Anche in assenza di Credito Telefonico, la SIM rimane abilitata a ricevere chiamate nazionali e a effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali.

5.2 Segnoverde offre i Servizi sulla base di quanto descritto nelle presenti Condizioni Generali, nella Carta dei Servizi, nei Piani Tariffari e nella documentazione contrattuale. Le informazioni aggiornate e di dettaglio sulle condizioni e 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.

5.3 Al momento della consegna della SIM e previo perfezionamento del Contratto, Segnoverde attribuisce al Cliente una Numerazione Mobile Personale. Qualora sia tecnicamente possibile, Segnoverde manterrà tale Numerazione Mobile Personale anche in caso di sostituzione della SIM o variazione del Piano Tariffario.

5.4 La sostituzione della Numerazione Mobile Personale attribuita al Cliente da parte di Segnoverde potrà avvenire esclusivamente per sopravvenute impossibilità tecniche o su disposizione delle autorità competenti. In tali casi, Segnoverde comunicherà al Cliente la nuova Numerazione Mobile Personale con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, salvo diverso termine

previsto per legge, fatti salvi i casi di forza maggiore.

5.5 La SIM e con essa la Numerazione Mobile Personale verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della SIM o dall'ultima ricarica, più 1 (uno) ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. La Numerazione Mobile Personale rimane a disposizione del Cliente per i successivi 11 (undici) mesi dalla disattivazione della SIM (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima ricarica). In deroga a quanto sopra, il periodo di validità della SIM e della Numerazione Mobile Personale associata alla stessa può essere di 24 (ventiquattro) mesi o di diverso termine, ove previsto dalle specifiche condizioni del Piano Tariffario attivo sulla SIM.

5.6 Il Cliente ha diritto alla riattivazione della Numerazione Mobile Personale entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Decorso questo termine senza che il Cliente chieda la riattivazione, Segnoverde procederà alla definitiva disattivazione della SIM, previa comunicazione al Cliente, e la Numerazione Mobile Personale non sarà più a disposizione del Cliente. Quest'ultimo avrà diritto alla restituzione del Credito Residuo, fermo il termine di prescrizione previsto dalla normativa applicabile.

5.7 La riattivazione della Numerazione Mobile Personale è subordinata alla detenzione, da parte del Cliente, di un'altra SIM di Segnoverde, associata alla medesima anagrafica e di nuova attivazione. Ai fini della riattivazione, il Cliente potrà contattare il customer care o utilizzare l'apposito modulo, disponibile sul Sito Web, seguendo le istruzioni ivi indicate.

5.8 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.

5.9 Segnoverde offre un servizio di assistenza tecnica accessibile ai numeri di assistenza indicati nell'art. 16. In caso di guasti alla Rete, il Cliente potrà segnalarli attraverso i canali di comunicazione indicati nell'art. 16. In caso di malfunzionamento della SIM, è prevista la sostituzione gratuita presso i Punti Vendita.

ARTICOLO 6 - Ricarica e modalità di pagamento

6.1 Il corrispettivo per i Servizi forniti da Segnoverde e/o da fornitori terzi autorizzati da Segnoverde tramite la Rete sarà addebitato sul Credito Telefonico disponibile. L'attivazione dei Servizi sarà notificata al Cliente mediante comunicazione elettronica (ad esempio, tramite SMS o mediante l'abilitazione alla chiamata o alla trasmissione).

6.2 Il Cliente ha la facoltà di selezionare il Piano Tariffario tra le diverse opzioni predefinite e commercializzate da Segnoverde di volta in volta. A seguito dell'attivazione della SIM e del Credito Telefonico, il Cliente potrà fruire dei Servizi e della Numerazione Mobile Personale.

6.3 Il Cliente è autorizzato a usufruire dei Servizi nei limiti del Credito Telefonico disponibile, conformemente al Piano Tariffario scelto e alla documentazione contrattuale di riferimento.

6.4 Il Credito Telefonico accreditato sulla SIM a titolo di sconti, bonus, premi o promozioni non può essere utilizzato per la fruizione di Servizi Accessori, salvo diversa previsione.

6.5 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.

6.6 Il Cliente può ricaricare il Credito Telefonico, per un massimo di 3 (tre) ricariche al giorno. Il Cliente riceverà una notifica via SMS a conferma dell'avvenuta ricarica.

6.7 Il Cliente ha diritto di richiedere conferma dell'avvenuta ricarica e di ottenere informazioni relative al Credito Residuo in ogni momento gratuitamente tramite:

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

In caso di permanenza all'estero, il Cliente potrà contattare gratuitamente i numeri +39 320 101 0070 o +39 320 101 0071.

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

6.9 Salvo espressa richiesta contraria da parte del Cliente, la ricarica del Credito Telefonico comporta la presunzione di conferma del Piano Tariffario attualmente in vigore.

6.10 Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, la ricarica non vada a buon fine e il Credito Telefonico sia insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le

chiamate, gli SMS, e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nel Piano Tariffario.

6.11 Il costo degli eventuali Servizi Accessori che prevedono un pagamento sarà detratto dal Credito Telefonico.

6.12 Nel caso in cui non sia disponibile Credito Telefonico sulla SIM, Segnoverde si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi. Il Cliente potrà ricevere esclusivamente chiamate vocali e SMS sul territorio nazionale, fatti salvi eventuali Servizi erogati, in tutto o in parte, in conformità alla normativa applicabile, come le chiamate di emergenza.

6.13 Le presenti Condizioni Generali, il Piano Tariffario, la Carta dei Servizi e/o la documentazione contrattuale possono stabilire una quantità minima di Credito Telefonico necessaria per l'attivazione o la richiesta del Servizio.

6.14 Il Cliente potrà optare per una delle modalità di pagamento indicate da Segnoverde nel Contratto. In particolare, salvo diversamente previsto nel Contratto, le modalità di pagamento sono le seguenti:

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, nell'Area Clienti o contattando il customer care - di pagare il corrispettivo della ricarica destinato al 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. Inoltre, il Cliente che ha in essere con Segnoverde almeno un contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale ed in regola con il pagamento delle relative fatture di fornitura, potrà chiedere di pagare il corrispettivo della ricarica destinato al rinnovo del Piano Tariffario tramite addebito all'interno delle fatture attinenti al rapporto di fornitura che sarà indicato dal Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto o in un momento successivo tramite apposita modulistica, nell'Area Clienti o contattando il customer care. Nel caso in cui il contratto di fornitura, all'interno delle cui fatture veniva addebitato il corrispettivo della ricarica destinato al rinnovo del Piano Tariffario, dovesse perdere efficacia lo stesso verrà pagato

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

mediante addebitato nelle fatture afferenti al più risalente contratto di fornitura in essere tra il Cliente e Segnoverde. Resta inteso che Segnoverde si riserva il diritto di non procedere al pagamento tramite addebito del corrispettivo della ricarica destinato al rinnovo del Piano Tariffario all'interno delle fatture attinenti al rapporto di fornitura qualora il Cliente non soddisfi i requisiti definiti a insindacabile giudizio di Segnoverde. Il Cliente potrà modificare in ogni momento il metodo di pagamento prescelto per la ricarica automatica nell'Area Clienti, contattando il customer care o mediante apposita modulistica. Resta inteso che il Cliente potrà sempre rinnovare il Piano Tariffario ricaricando autonomamente mediante le modalità di ricarica rese disponibili da Segnoverde.

6.15 L'attivazione del Traffico e del Credito Telefonico è effettuata da Segnoverde mediante configurazione sui propri sistemi informatici. Nel caso in cui la ricarica del Credito Telefonico sia richiesta da un soggetto diverso dal Cliente intestatario della SIM, l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente equivale ad accettazione implicita degli stessi.

6.16 Il Cliente si assume la piena responsabilità per eventuali attivazioni di Traffico effettuate tramite modalità non autorizzate e si obbliga a manlevare e tenere indenne Segnoverde da qualsiasi pregiudizio e/o onere derivante. Inoltre, dopo avvenuta verifica dell'illegittimità della modalità di attivazione, il Cliente si impegna a rimborsare gli importi relativi al Traffico oggetto di contestazione, autorizzando Segnoverde a procedere direttamente allo storno degli stessi.

ARTICOLO 7 – Qualità del servizio

7.1 Segnoverde si impegna ad assicurare un'elevata qualità dei Servizi secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi, disponibile sul Sito Web, in osservanza delle disposizioni regolamentari vigenti e in caso di violazione dei suddetti livelli assicura la corresponsione degli indennizzi automatici e/o su richiesta del Cliente con le modalità e nella misura indicata in dettaglio nella Carta dei Servizi.

7.2 Il Cliente riconosce e accetta che:

a) i Servizi non garantiscono una copertura uniforme sull'intero Territorio e potrebbero non essere disponibili in specifiche aree. Per maggiori informazioni, i Clienti potranno consultare il Sito Web e contattare il customer care con le modalità indicate nell'art. 16;

b) la copertura, inclusa quella internazionale (roaming), può subire variazioni temporanee o permanenti dovute a fattori geografici, climatici e/o tecnici;

c) all'interno delle aree di copertura, la continuità dei Servizi è garantita nei limiti delle condizioni tecniche, senza escludere eventuali momentanee indisponibilità, nel rispetto dei livelli di qualità di cui alla Carta dei Servizi;

d) Segnoverde potrà sospendere i Servizi, integralmente o parzialmente, per esigenze di manutenzione straordinaria e/o interventi tecnici sulla Rete o sulle infrastrutture. 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 maggiori informazioni sulle possibili interruzioni, i Clienti potranno contattare il customer care con le modalità indicate nell'art. 16;

e) Segnoverde non potrà essere ritenuta responsabile per disservizi, malfunzionamenti o interruzioni derivanti da cause non imputabili alla stessa.

7.3 Segnoverde eroga il Servizio 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.

7.4 In caso di picchi di traffico e congestione della Rete, potranno essere implementati meccanismi di priorità del Traffico, nei limiti della normativa applicabile. Maggiori informazioni a tal riguardo, nonché le informazioni di cui all'art. 4 del Regolamento (UE) 2015/2120 sulla velocità dei Servizi che consentono l'accesso a internet e sui mezzi di ricorso a disposizione in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva della velocità di cui sopra e quella indicata da Segnoverde, sono rese disponibili sul Sito Web, nonché nella sintesi contrattuale disponibile sul Sito Web.

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

7.6 In caso di mutamento della Rete e/o dell'operatore di comunicazione elettronica utilizzato da Segnoverde per la fornitura dei Servizi ai Clienti, questi ultimi continueranno a usufruire dei Servizi mediante migrazione verso la nuova Rete e/o il nuovo operatore di comunicazione elettronica selezionato da Segnoverde. La migrazione sarà effettuata tramite Mobile Number Portability (MNP) o altra modalità individuata da Segnoverde, e il Cliente, sin d'ora, presta il proprio consenso a tale migrazione. Il Cliente potrà inoltre essere chiamato a compiere, ove necessario, tutte le attività richieste per assicurare una corretta e

tempestiva migrazione verso la nuova Rete e/o il nuovo operatore, impegnandosi ad adempiervi nei termini indicati da Segnoverde.

ARTICOLO 8 - Cambio di piano tariffario

8.1 Il Cliente ha facoltà di richiedere a Segnoverde il passaggio dal Piano Tariffario attualmente in essere a un altro Piano Tariffario disponibile, a condizione che:

- a) tale modifica sia tecnicamente fattibile;
- b) il cambio richiesto risulti conforme alle disposizioni regolanti il Piano Tariffario a cui il Cliente intende accedere; e
- c) il Cliente soddisfi tutti i requisiti e le condizioni previste per l'accesso al nuovo Piano Tariffario.

8.2 Il corrispettivo e/o i costi relativi al servizio di modifica del Piano Tariffario saranno quelli in vigore alla data della richiesta presentata dal Cliente. Successivamente alla modifica del Piano Tariffario, il nuovo Piano si applicherà automaticamente ai Servizi.

8.3 La procedura per la richiesta di cambio del Piano Tariffario, unitamente alle informazioni rilevanti può essere consultata contattando il customer care secondo le modalità indicate nell'art. 16.

ARTICOLO 9 - Uso personale

9.1 Le Condizioni Generali disciplinano l'Uso Personale della SIM, dei Servizi, del Traffico e della Numerazione Mobile Personale, esclusivamente mediante Terminale utilizzato in mobilità. È espressamente escluso l'utilizzo per servizi di tipo M2M (Machine-to-Machine) o IoT (Internet of Things).

9.2 È vietato qualsiasi utilizzo della SIM, dei Servizi, del Traffico e della Numerazione Mobile Personale che ne alteri le caratteristiche tecniche e/o il Piano Tariffario, attraverso apparecchiature o configurazioni non autorizzate.

9.3 Resta inteso che è vietato effettuare una distribuzione del Traffico tra le eventuali diverse SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di Traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti nel presente articolo.

9.4 Per le offerte, i Piani Tariffari, le opzioni e/o le promozioni che prevedono Traffico incluso illimitato voce, SMS o dati si presume Uso Personale l'utilizzo del Servizio che rispetti i seguenti parametri, ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro

superamento:

- a) traffico giornaliero voce o SMS uscente complessivo verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o SMS uscente;
- b) traffico giornaliero voce o SMS uscente verso altri operatori non superiore a 3 volte il traffico voce o SMS entrante da altri operatori;
- c) traffico dati mensile di almeno 5 volte superiore alla media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe;
- d) traffico dati superiore, per 3 mesi consecutivi, al doppio del traffico medio mensile di clienti con offerte omogenee o analoghe.

9.5 Per le offerte, i Piani Tariffari, le opzioni e/o le promozioni che prevedono Traffico incluso voce e SMS non illimitato si presume Uso Personale l'utilizzo del Servizio che rispetti i seguenti parametri, ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento:

- a) traffico giornaliero uscente per SIM non superiore a 250 minuti e/o 200 SMS;
- b) traffico mensile uscente per SIM non superiore a 2.000 minuti e/o 2.000 SMS;
- c) traffico voce e SMS giornaliero/mensile uscente per SIM indirizzato ad altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 50% del traffico complessivo verso numeri mobili;
- d) traffico voce e SMS giornaliero/mensile uscente per SIM indirizzato a un singolo operatore mobile diverso da Segnoverde non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 30% del traffico complessivo verso numeri mobili;
- e) traffico voce e SMS giornaliero/mensile uscente per SIM indirizzato alla propria rete di utenze Segnoverde non superiore all'80% del traffico uscente complessivo.

9.6 Il superamento di uno solo dei suddetti parametri sarà considerato incompatibile con l'Uso Personale dei Servizi. In caso di superamento di uno o più parametri di cui agli articoli 9.4 e 9.5, Segnoverde effettuerà le verifiche necessarie (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente, e di addebitare al Cliente gli importi relativi a suddetti utilizzi non consentiti, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

9.7 È espressamente vietato utilizzare i Piani Tariffari per attività che comportino un uso massivo dei Servizi. L'uso massivo dei Servizi sarà considerato incompatibile con l'Uso Personale.

9.8 Qualora i Servizi non vengano utilizzati per l'Uso

Personale, Segnoverde, fatto salvo ogni ulteriore diritto o azione, potrà, dandone comunicazione al Cliente:

- a) sospendere in tutto o in parte i Servizi relativi alla SIM attivata in base al Contratto e risolvere il Contratto; oppure
- b) comunicare al Cliente la sostituzione del Piano Tariffario applicato alla SIM con un altro Piano Tariffario. In quest'ultimo caso, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato e senza penali.

9.9 Segnoverde si riserva la facoltà di valutare ulteriori elementi di incompatibilità con l'Uso Personale per motivi di tutela del Cliente, integrità dei sistemi e ordine pubblico.

9.10 Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al Servizio, in ottemperanza all'art. 2 della Delibera 326/10/CONS, Segnoverde mette gratuitamente a disposizione del Cliente sistemi di allerta per segnalare, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo, l'ammontare del Traffico residuo disponibile ovvero il passaggio ad eventuale altra tariffa.

9.11 L'art. 6 della Delibera 326/10/CONS prevede la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per Traffico dati a scelta del Cliente tra le diverse opzioni proposte da Segnoverde. Ai Clienti che non hanno indicato la soglia prescelta e non hanno dichiarato di non volersi avvalere di alcuna soglia, si applica automaticamente il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a Euro 50 (cinquanta/00) per mese, nonché il limite di Euro 50 (cinquanta/00) sia per il Traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea, sia per il Traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea. In assenza di diverse indicazioni da parte del Cliente, Segnoverde bloccherà il collegamento dati appena il Credito Telefonico o il Traffico disponibile residuo risulti interamente esaurito, senza ulteriori addebiti o oneri per il Cliente. La connessione dati potrà essere riattivata nel più breve tempo possibile in seguito al consenso espresso del Cliente.

ARTICOLO 10 – Sospensione e riattivazione della SIM

10.1 Il Cliente può richiedere la sospensione della SIM, previa identificazione anche telefonica. Segnoverde potrà richiedere una conferma scritta della richiesta, da inviare al servizio di customer care di Segnoverde.

10.2 In caso di furto, smarrimento o sospetto di manomissione della SIM, il Cliente è tenuto a richiederne immediatamente la sospensione, anche tramite comunicazione telefonica.

Segnoverde procederà alla sospensione della SIM solo previa verifica dell'identità del Cliente mediante i dati forniti. La riattivazione della SIM può essere richiesta esclusivamente durante la validità del Contratto e dal Cliente che ha inoltrato la richiesta di sospensione, contattando il customer care di Segnoverde o utilizzando la modulistica disponibile sul Sito Web e seguendo le istruzioni ivi indicate.

10.3 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.

Fino alla disabilitazione o al blocco effettivo della SIM, il Cliente sarà responsabile per ogni pregiudizio o costo derivante dall'eventuale utilizzo, anche abusivo, della SIM smarrita, sottratta o manomessa.

10.4 La disattivazione definitiva della SIM comporterà la perdita irrevocabile della Numerazione Mobile Personale associata a essa.

10.5 In caso di furto, smarrimento o manomissione della SIM, il Cliente può richiedere una nuova SIM in sostituzione di quella originariamente fornita da Segnoverde e richiedere eventualmente la MNP che sarà effettuata solo dopo che il Cliente disporrà della nuova SIM funzionante, a condizione che la richiesta venga presentata durante la validità del Contratto. In caso di mancata richiesta di sostituzione entro 60 (sessanta) giorni dalla richiesta di disabilitazione/blocco della SIM, Segnoverde procederà alla disattivazione della vecchia SIM, con conseguente perdita definitiva della Numerazione Mobile Personale associata, in conformità alla normativa vigente.

ARTICOLO 11 – Obblighi e responsabilità del cliente

11.1 Il Cliente non può utilizzare la SIM e i Servizi in modi o per scopi illeciti, né in modo contrario ai principi di buona fede e correttezza, e dovrà astenersi dal conseguire vantaggi che non siano legati all'Uso Personale. In particolare, dovrà rispettare i limiti, le condizioni e le modalità dei Piani Tariffari, evitando l'utilizzo di artifici per ottenere o far ottenere a terzi o altre numerazioni, ricariche o accrediti di Traffico, anche cercando di aggirare i sistemi di contabilizzazione o addebito/accredito e dei costi delle offerte.

11.2 Il Cliente si impegna a non utilizzare la SIM, i Servizi, la Numerazione Mobile Personale o il Terminale per fini illegali o proibiti dalla normativa vigente o da disposizioni amministrative applicabili. È inoltre obbligato a utilizzare esclusivamente accessori omologati.

11.3 Segnoverde si riserva il diritto di adottare misure adeguate, anche preventive, per prevenire abusi o usi impropri dei Servizi, nel pieno rispetto delle normative sulla protezione dei dati personali.

11.4 Il Cliente terrà indenne Segnoverde da ogni conseguenza derivante dalla propria illecita fruizione della SIM e/o dei Servizi e/o della Numerazione Mobile Personale e/o del Terminale, nonché da usi distorsivi della causa e/o dell'oggetto del Contratto.

11.5 Al Cliente è vietato:

- a)** svolgere attività che possano impedire o ostacolare le autorità competenti nello svolgimento di intercettazioni delle comunicazioni lungo l'intero percorso del segnale, dall'apparato di originazione a quello di terminazione, e nell'identificazione dei soggetti coinvolti nella comunicazione;
- b)** occultare codici che permettano l'identificazione e la corretta localizzazione degli apparati di comunicazione utilizzati per i Servizi;
- c)** utilizzare la SIM in apparecchi diversi dai Terminali autorizzati;
- d)** connettere fisicamente, logicamente o informaticamente la SIM con software e/o hardware idonei a facilitare o effettuare attività di trasformazione, raccolta, terminazione, rioriginazione o superamento del profilo standard di traffico previsto dall'art. 9;
- e)** collegare fisicamente o logicamente, direttamente o indirettamente, le SIM con altre reti, salvo nel caso di roaming internazionale autorizzato da Segnoverde;
- f)** svolgere attività che direttamente o indirettamente trasformino il Traffico o raccolgano, terminino o rioriginino chiamate sulla Rete o su reti terze, senza autorizzazione da parte di Segnoverde;
- g)** utilizzare i Servizi, le SIM o le Numerazioni Mobili Personali per servizi di messaggistica aziendale, inclusi gli SMS di tipo Application to Person (A2P) e Person to Application (P2A), salvo diverse disposizioni previste in specifiche offerte commerciali.

11.6 Segnoverde non assume alcuna responsabilità in merito al contenuto di telefonate, messaggi, documenti o qualsiasi altro dato trasmesso o fruito attraverso la Rete, sia dal Cliente che da terzi.

11.7 Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare il Servizio in modo non consentito, ad esempio effettuando chiamate contemporanee o consecutive, o a intervalli regolari verso gli stessi destinatari o numerazioni con risponditori automatici, generando un numero anomalo di SMS, effettuando chiamate brevi in un arco di tempo

limitato o, in generale, inviando chiamate e/o SMS che non corrispondano a normali conversazioni o messaggi tra persone.

11.8 Il Cliente si impegna altresì a custodire la SIM e i Codici PIN e PUK con la necessaria diligenza.

11.9 Il Cliente non potrà trasferire, cedere o concedere a terzi in alcun modo, forma o natura, le proprie obbligazioni e/o i diritti derivanti dai Servizi. È vietato consentire a terzi l'utilizzo dei Servizi tramite contratti di qualsiasi tipo, o fornire loro servizi attraverso le SIM e i Terminali (inclusi quelli che non implicano la connessione a un'altra rete o il passaggio di traffico verso altre reti, come nel caso di attività di call center). È altresì vietato effettuare la rivendita di Traffico a terzi, l'intermediazione del traffico, noleggiare o concedere in uso la SIM, o farla disporre a terzi. Il Cliente è responsabile per qualsiasi uso della SIM da parte di terzi.

11.10 Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a Segnoverde ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla residenza e/o domicilio. Tutte le comunicazioni inviate da Segnoverde all'ultimo indirizzo o recapito reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

11.11 Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo del Servizio secondo quanto indicato nel Piano Tariffario.

11.12 Nel caso in cui il Cliente violi quanto previsto dal presente art. 11, Segnoverde si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi e di risolvere il Contratto, compatibilmente con la normativa applicabile.

ARTICOLO 12 – NUMERAZIONE MOBILE PERSONALE – Sostituzione / Portabilità

12.1 La portabilità della Numerazione Mobile Personale è regolata dall'articolo 98-octies decies del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e dai regolamenti applicabili in materia, fatte salve eventuali modifiche e integrazioni future.

12.2 Il Cliente ha la facoltà di mantenere la Numerazione Mobile Personale precedentemente assegnatagli da un altro operatore, richiedendo a Segnoverde di usufruire del servizio di MNP. In tal caso, il Cliente dovrà compilare la richiesta di MNP, che diventerà parte integrante del Contratto.

12.3 La richiesta di MNP implica la volontà del Cliente di recedere dal Contratto con il precedente operatore relativamente al servizio per il quale è stata fatta la richiesta. La richiesta di MNP può essere sospesa, rifiutata o annullata dall'operatore cedente, del rispetto della normativa applicabile, nei seguenti casi:

- a)** 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.;

b) 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;

c) non corrispondenza tra numero seriale della SIM e numerazione MSISDN da portare (nel caso di servizio prepagato);

d) assenza nella richiesta sia del Codice fiscale/Partita Iva sia del numero seriale della SIM;

e) non appartenenza della numerazione MSISDN all'operatore ricevente della richiesta;

f) numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari;

g) disattivazione completa del servizio associato ad un numero MSISDN su ordine dell'autorità giudiziaria;

h) 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);

i) annullamento per ricezione di una successiva richiesta di attivazione della MNP per la stessa numerazione mobile da portare;

j) 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;

k) 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.

12.4 Il Cliente prende atto che la richiesta di MNP della Numerazione Mobile Personale, sia da operatori terzi verso Segnoverde, sia da Segnoverde verso operatori terzi, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto con l'operatore di provenienza, se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla normativa e/o regolamentazione vigente.

12.5 Segnoverde non è responsabile per i disagi e i danni subiti dal Cliente, inclusi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sostenuti, derivanti dalla mancata conoscenza, da parte di Segnoverde, del recesso del Cliente dal Contratto e/o della richiesta di MNP della Numerazione Mobile Personale verso un altro operatore, qualora tale mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o violazioni di legge imputabili all'operatore che riceverà la numerazione o al Cliente stesso.

12.6 La richiesta di MNP del numero verso Segnoverde sarà evasa da Segnoverde entro i termini stabiliti, salvo i casi previsti dalla normativa e/o regolamentazione vigente, descritti nella Carta dei Servizi e sul Sito Web.

12.7 In caso di richiesta di MNP del numero verso un altro operatore, Segnoverde si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabilite dalla normativa e/o regolamentazione vigente, riservandosi il diritto di verificare che la richiesta di MNP rifletta effettivamente la volontà del Cliente. Resta salva la possibilità di cessazione, annullamento o sospensione della richiesta in conformità con la normativa e/o regolamentazione vigente. Il Cliente accetta che, nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta, il ripristino della situazione precedente dipenda dalla cooperazione tra gli operatori coinvolti nel processo di MNP.

12.8 Contestualmente alla MNP, il Cliente può richiedere il trasferimento del Credito Residuo sulla SIM attivata presso il nuovo operatore. Tale richiesta è irreversibile e subordinata al corretto espletamento della MNP. L'importo del Credito Residuo sarà quello comunicato dall'operatore cedente a Segnoverde, al netto delle spese contrattualmente previste dall'operatore cedente.

12.9 Il trasferimento del Credito Residuo non avverrà nel caso in cui il Credito Residuo sia negativo, inesistente o se il valore del Credito Residuo non sia sufficiente a coprire il costo della prestazione di trasferimento, come pubblicato sul Sito Web o reso noto con altre modalità. La richiesta di trasferimento deve essere accompagnata dall'autorizzazione del Cliente a Segnoverde per comunicare i dati relativi al Credito Residuo a terzi.

12.10 Il Cliente dichiara e accetta che: (a) Segnoverde non è responsabile dell'importo del Credito Residuo comunicato dall'operatore cedente né di eventuali ritardi nell'operazione di trasferimento imputabili all'operatore cedente; (b) qualsiasi questione o disputa relativa all'importo del Credito Residuo riguarda esclusivamente i rapporti tra il Cliente e l'operatore cedente.

12.11 Le condizioni del servizio di MNP si applicano anche nel caso di trasferimento della Numerazione Mobile Personale a una diversa SIM con un marchio commerciale diverso dello stesso operatore. In questo caso, l'operatore cedente coincide con l'operatore ricevente. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, il Cliente, salvo rinuncia, può esercitare il diritto di trasferire la Numerazione Mobile Personale cessata a seguito della risoluzione verso un altro operatore entro 1 (uno) mese dalla data di risoluzione, previa acquisizione di una nuova SIM su cui riattivare la Numerazione Mobile Personale prima di poter richiedere la MNP.

12.12 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. In caso di disservizi nella procedura di passaggio dell'utenza del Cliente ad altro operatore, il Cliente può presentare un reclamo con esplicita richiesta di indennizzo che sarà pari a Euro 1,50 per ogni giorno di ritardo. Se il ritardo riguarda unicamente la MNP, l'indennizzo è pari a Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, fatto salvo quanto previsto dalla vigente regolamentazione della MNP di cui alle delibere AGCOM n. 147/11/CIR, 86/21/CIR e ss.mm.ii.

12.13 Le informazioni aggiornate e di dettaglio sulle condizioni, caratteristiche tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio di portabilità sono disponibili nella Carta dei Servizi, nel documento denominato Condizioni MNP disponibile nel Sito Web e presso i Punti Vendita.

ARTICOLO 13 – Roaming

13.1 Il Cliente potrà utilizzare i Servizi in roaming nei Paesi membri dell'Unione Europea (UE) e in Islanda, Liechtenstein, e Norvegia, alle condizioni del proprio Piano Tariffario, durante viaggi occasionali, secondo quanto specificato sul Sito Web. Resta inteso che tale utilizzo è soggetto ai limiti previsti nelle presenti Condizioni Generali ed è subordinato all'osservanza delle politiche di corretto utilizzo e al legame stabile con l'Italia, in conformità al Regolamento Europeo 2016/2286, che stabilisce parametri per prevenire abusi e utilizzi anomali. Per poter usufruire di tale servizio, il Cliente deve avere almeno uno dei seguenti requisiti:

- a) essere abitualmente residente in Italia;
- b) avere legami stabili con l'Italia che comportano una presenza frequente e consistente sul territorio italiano.

13.2 Per poter usufruire del roaming secondo le modalità previste dall'art. 13.1, non devono verificarsi le seguenti condizioni: (a) utilizzo contestuale o sequenziale di più SIM di cui il Cliente è titolare in roaming; (b) lungo periodo di inattività della SIM associato a un uso preponderante o esclusivo in roaming nell'ambito UE, per un periodo di 4 (quattro) mesi; (c) consumo di traffico in roaming nell'ambito UE prevalente rispetto al consumo nazionale, o presenza prevalente in altri Stati membri dell'Unione Europea, per un periodo di 4 (quattro) mesi.

13.3 Nel caso in cui una delle condotte indicate sopra venga rilevata da Segnoverde, il Cliente accetta che: (a) l'intero traffico (voce, dati e SMS) sarà tariffato al prezzo previsto per l'extra soglia in roaming nell'ambito UE; (b) il superamento delle soglie massime di traffico utilizzabile nell'UE

determinerà l'applicazione delle condizioni economiche definite dalla regolamentazione europea. Previa autorizzazione da parte dell'AGCOM e in conformità con quanto disposto dall'articolo 6 del Regolamento (UE) n. 612/2022, Segnoverde potrà applicare un sovrapprezzo ai servizi in roaming nei Paesi dell'Unione Europea.

ARTICOLO 14 – Limitazione di responsabilità

14.1 Segnoverde non sarà responsabile nei confronti del Cliente nei seguenti casi:

- a) imperfetta ricetrasmisione causata da fonti esterne, interferenze, condizioni atmosferiche particolari o ostacoli;
- b) carenze dei Servizi dovute all'errato utilizzo da parte del Cliente, al malfunzionamento del Terminale o dei suoi accessori;
- c) mancato funzionamento della SIM o del relativo adattatore qualora vengano utilizzati in un Terminale non omologato, non abilitato o modificato irregolarmente;
- d) eventi di forza maggiore, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi al di fuori del ragionevole controllo di Segnoverde, disposizioni legali, provvedimenti governativi o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o Giudiziaria, divieti legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime o energia e altri eventi simili;
- e) inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di comunicazioni elettroniche.

14.2 Indipendentemente da qualsiasi altra disposizione nelle presenti Condizioni Generali, le garanzie e la responsabilità di Segnoverde non sono escluse o limitate: (a) in caso di morte del Cliente o danno allo stesso risultanti da fatto o da un'omissione di Segnoverde; (b) in caso di dolo o colpa di Segnoverde; (c) in caso di violazione da parte di Segnoverde delle presenti Condizioni Generali; e (d) per qualsiasi altra responsabilità o garanzia che, per legge, non può essere limitata o esclusa.

ARTICOLO 15 – Modifiche

15.1 Per tutta la durata del Contratto, Segnoverde ha la facoltà di modificare, in conformità con la normativa applicabile, le Condizioni Generali, i Piani Tariffari e la documentazione contrattuale. Tuttavia, il Cliente che non accetta le modifiche comunicate ha il diritto di recedere dal Contratto o di passare a un altro operatore senza alcun costo

di disattivazione né penali, a partire dalla data di comunicazione da parte di Segnoverde delle modifiche stesse, a meno che le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di natura puramente amministrativa e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, o siano imposte direttamente dalla legislazione dell'Unione Europea o nazionale.

15.2 Segnoverde potrà modificare le Condizioni Generali, i Piani Tariffari e la documentazione contrattuale per i seguenti motivi:

- a)** ammodernamento tecnico della Rete e delle strutture di produzione o commercializzazione;
- b)** modifiche alla disciplina regolamentare o normativa che impattino sul profilo economico dei Servizi;
- c)** aggiornamenti necessari per il corretto uso delle SIM e l'evoluzione dei profili di Traffico definiti;
- d)** variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della SIM;
- e)** ragioni legate alla tutela dell'ordine pubblico;
- f)** per impedire pratiche elusive e violazioni delle Condizioni Generali, dei Piani Tariffari, della Carta dei Servizi o di altri documenti contrattuali e della normativa applicabile;
- g)** modifiche alla politica commerciale.

15.3 Segnoverde informerà il Cliente con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni di qualsiasi modifica alle Condizioni Generali, ai Piani Tariffari e alla documentazione contrattuale. Contestualmente, il Cliente sarà informato del suo diritto di recedere dal Contratto o di passare ad altro operatore senza penali né costi aggiuntivi di disattivazione se non accetta tali modifiche. Il diritto di recesso può essere esercitato entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione delle modifiche. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso e questo sia completato oltre il trentesimo giorno dal preavviso, le modifiche si applicheranno al Cliente dal trentunesimo giorno fino al completamento del recesso. Decorso il termine di 60 (sessanta) giorni, in assenza di comunicazione da parte del Cliente, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

15.4 Sarà cura di Segnoverde provvedere al tempestivo aggiornamento della documentazione. Resta onere del Cliente assumere ogni informazione riguardo alla documentazione contrattuale ed economica inerente all'erogazione dei Servizi e alla Carta dei Servizi comunicata ai sensi della normativa applicabile.

15.5 Qualora il Cliente aderisca a offerte, promozioni o Piani Tariffari che prevedano esplicitamente una garanzia di immutabilità delle condizioni economiche e tariffarie nel tempo, Segnoverde non eserciterà il diritto di modificare unilateralmente tali condizioni economiche e tariffarie, limitatamente

all'importo del contributo mensile e/o periodico e ad altri elementi per i quali Segnoverde ha esplicitamente garantito l'immutabilità. Resta inteso che Segnoverde avrà comunque la facoltà di modificare gli importi non compresi nel contributo mensile e/o periodico (ad esempio oneri fiscali o importi previsti dalla normativa applicabile, tariffe per traffico verso direzioni non incluse nell'iniziale contributo mensile o periodico).

ARTICOLO 16 – Customer care, reclami e controversie

16.1 Segnoverde offre al Cliente assistenza tramite il customer care. Per farlo, il Cliente può accedere al Sito Web o contattare il customer care di Segnoverde al numero 4010070 disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 21:30 (servizio gratuito per chiamate da Rete Segnoverde e soggetto alla tariffa applicabile per chiamate da altro operatore), oppure, se si trova all'estero gratuitamente, ai numeri +39 320 101 0070 o +39 320 101 0071 o scrivere a Segnoverde S.p.A., Sarzana (SP), Via Variante Aurelia 153 Cap 19038, o rivolgersi ai Punti Vendita mediante raccomandata A/R, o scrivere all'indirizzo di posta elettronica ordinaria **clientimobile@segnoverde.it** e/o all'indirizzo di posta elettronica certificata **clientimobile@pec.segnoverde.it**

16.2 Il Cliente ha la possibilità di accedere all'Area Cliente del Sito Web utilizzando una user-id e una password personali.

16.3 Il Cliente dovrà dotarsi autonomamente di connessione Internet e degli strumenti necessari per accedere all'Area Clienti.

16.4 Il Cliente è responsabile della custodia della sua user-id e password e di tutte le conseguenze derivanti da qualsiasi mancata protezione, sottrazione o comunicazione di tali dati a terzi.

16.5 Le chiamate ai numeri di emergenza delle forze dell'ordine e ai servizi pubblici di emergenza sono gratuite. Segnoverde si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza compromettere la tipologia e la qualità dei servizi prestati al Cliente.

16.6 Il Cliente, con riguardo ai Servizi e indipendentemente dal numero di SIM a lui intestate, ha diritto a presentare reclamo mediante i canali descritti nell'art. 16.1. 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. Il Cliente ha diritto a richiedere, indipendentemente dal canale di assistenza prescelto, l'elenco dei codici di reclamo aperti.

16.7 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.

16.8 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 (a) presso le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria e Artigianato (CC.IAA.) 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 (b) 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 (c) 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.

ARTICOLO 17 – Durata

17.1 Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione della SIM e si rinnoverà tacitamente di anno in anno.

ARTICOLO 18 – Recesso

18.1 Il Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto e senza nessun costo dandone comunicazione a Segnoverde mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul Sito Web secondo le modalità ivi previste, con preavviso di 30 (trenta) giorni, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo che altri documenti siano richiesti da Segnoverde.

18.2 Segnoverde, ricevuta tale comunicazione di recesso, disattiverà la SIM entro i successivi 30 (trenta) giorni. Il Cliente potrà richiedere di trasferire la Numerazione Mobile Personale associata verso un altro operatore entro 1 (uno) mese dalla data di cessazione del Contratto.

18.3 Segnoverde ha facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni, o altro previsto per legge, senza che nulla sia dovuto ad alcun titolo al Cliente, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 19, dandone comunicazione scritta al Cliente mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata o ordinaria ed inviando un SMS alla Numerazione Mobile Personale della SIM. Decorso il periodo di preavviso di 30 (trenta) giorni, o altro previsto per legge, Segnoverde in ogni caso cesserà i Servizi e disattiverà la Numerazione Mobile Personale.

18.4 In caso di Contratto concluso a distanza (ad esempio tramite Sito Web), il Cliente può recedere dal Contratto ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (c.d. diritto di ripensamento), senza alcun costo e senza specificarne il motivo, dandone comunicazione a Segnoverde con le modalità indicate all'art. 18.1 salvo altre modalità, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti richiesti da Segnoverde, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto.

Il modulo per l'esercizio del diritto di recesso è disponibile sul Sito Web e presso i Punti Vendita. L'esercizio del diritto di ripensamento non comporta, laddove richiesto dal Cliente all'operatore cedente, il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore.

18.5 Secondo quanto previsto dall'art. 6-bis della delibera AGCOM 307/23/CONS, nello specifico caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, tra la prestazione effettiva fornita da Segnoverde e quella prevista dalla Carta dei Servizi, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto all'indennizzo previsto dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

ARTICOLO 19 – Effetti del recesso

19.1 In caso di recesso dal Contratto, sia da parte del Cliente che di Segnoverde:

- a)** la SIM sarà disattivata e il Cliente perderà l'accesso ai Servizi associati;
- b)** il Cliente cesserà di utilizzare la Numerazione Mobile Personale, salvo richiesta di MNP;
- c)** Segnoverde potrà riassegnare la Numerazione Mobile Personale a terzi.

19.2 Salvo quanto previsto all'art. 12.13, in caso di recesso dal Contratto, il Cliente potrà richiedere -senza commissioni - a Segnoverde, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita o sul Sito Web, di scegliere tra: (a) trasferire il Credito Residuo a un'altra SIM attiva di Segnoverde intestata al Cliente; oppure (b) ricevere il rimborso del Credito Residuo a mezzo bonifico bancario, su un conto corrente bancario (le cui coordinate dovranno essere indicate nel modulo di rimborso); oppure (c) ricevere il rimborso del Credito Residuo mediante assegno di traenza. In entrambi i casi, il Credito Residuo sarà calcolato al netto di eventuali sconti, bonus, premi, promozioni maturati e oneri amministrativi previsti per legge o convenzione.

19.3 Il Cliente è tenuto a comunicare la propria scelta in merito al Credito Residuo contestualmente all'esercizio del recesso tra le opzioni disponibili messa a disposizione da Segnoverde nell'apposito modulo. 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 Residuo sulla SIM al momento della cessazione, fermo il termine di prescrizione previsto dalla normativa applicabile.

19.4 Alla data di efficacia del recesso, il Cliente deve disinstallare la SIM.

ARTICOLO 20 – Cessione del contratto

20.1 La cessione del Contratto da parte del Cliente richiede l'accettazione scritta da parte di Segnoverde. La proposta di cessione deve essere formulata congiuntamente dal Cliente e dal terzo cessionario, seguendo la procedura indicata da Segnoverde e pubblicata sul Sito Web o disponibile presso i Punti Vendita.

20.2 Segnoverde si riserva il diritto di rifiutare la cessione se il terzo cessionario non soddisfa i requisiti previsti per l'attivazione della SIM secondo le Condizioni Generali. L'accettazione della cessione sarà comunicata per iscritto da Segnoverde.

ARTICOLO 21 – Comunicazioni

21.1 Tutte le comunicazioni a Segnoverde possono essere inviate a Segnoverde S.p.A. ai seguenti indirizzi:

- a)** indirizzo e-mail: **clientimobile@segnoverde.it;**
- b)** indirizzo di posta elettronica certificata: **clientimobile@pec.segnoverde.it;**
- c)** Sarzana (SP), Via Variante Aurelia 153 CAP

19038, mediante raccomandata A/R;

d) secondo quanto previsto dal Contratto e dalla documentazione adottata da Segnoverde.

21.3 Il Cliente può sempre contattare il customer care secondo quanto previsto all'art. 16.

ARTICOLO 22 – Dati personali ed elenco abbonati

22.1 I dati personali del Cliente sono trattati da Segnoverde nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in conformità con le informative rese disponibili al Cliente, sul Sito Web e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati.

22.2 Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano inseriti gratuitamente nel data base unico ai fini degli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi, come specificato nella Carta dei Servizi.

ARTICOLO 23 – Foro competente

23.1 Il Foro competente è quello di residenza o domicilio del Cliente. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

ALLEGATO I - DEFIZIONI

Area Clienti: area dedicata al Cliente accessibile dal Sito Web mediante utilizzo di username e di password.

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.

Codice del Consumo: il D.Lgs. n. 206/2005 e ss.mm.ii.

Codice PIN: la sequenza numerica di identificazione personale, associata alla SIM del Cliente, da digitare sul Terminale per accedere ai Servizi, fatte salve le chiamate di emergenza.

Codice PUK: la chiave personale di sblocco della SIM.

Condizioni Generali: le disposizioni del presente documento e le integrazioni dello stesso, rese note al pubblico con qualunque modalità.

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.

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.

Credito Telefonico: il credito contenuto nella SIM ricaricabile e utilizzabile per il pagamento del Piano Tariffario scelto dal Cliente e/o dei Servizi Base e/o Accessori.

Credito Residuo: il Credito Telefonico residuo contenuto nella SIM.

Numerazione Mobile Personale: numerazione mobile assegnata al Cliente per la durata del Contratto salvo MNP.

Piano Tariffario: il profilo tariffario relativo ai Servizi attivi 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 Lucca (LU), Via I. Nieri ang. Viale Europa snc, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Lucca 01884540467.

Servizi: l'insieme dei servizi prepagati 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 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 e non esaustivo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, restrizione delle chiamate entranti od uscenti. L'elenco aggiornato dei Servizi Accessori è disponibile sul Sito Web.

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" al seguente link: <https://www.segnoverde.it/offerte-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.

Territorio: il territorio dello Stato Italiano.

Traffico: il flusso di voce e/o dati trasmesso attraverso la Rete.

Uso Personale: indica la modalità di fruizione per uso personale dei Servizi da parte del Cliente secondo quanto previsto dal Contratto.