

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OFFERTA IP MOBILE BUSINESS

### Condizioni generali

Le presenti condizioni generali disciplinano il rapporto tra ip mobile ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia mobile prepagato business.

Resta inteso tra le parti che ip mobile è un marchio ip telecom Srl. Ai sensi dell'art. 49 del Codice del Consumo si forniscono di seguito le seguenti informazioni obbligatorie.

L'identità, la sede legale ed i recapiti di ip telecom Srl quale fornitore dei prodotti e servizi offerti in vendita sul sito [www.ipmobile.it](http://www.ipmobile.it) sono i seguenti: ip telecom Srl all'indirizzo Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno; sede operativa: Strada Provinciale Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno, codice fiscale e partita i.v.a. 02466330442.

Le caratteristiche essenziali dei prodotti e dei servizi sono riportate all'interno di apposite schede presenti nel sito che il Cliente può consultare liberamente. All'interno di tali schede o delle relative pagine web di pubblicazione sono altresì riportate le seguenti informazioni: le modalità del pagamento; la durata della validità delle varie offerte e dei prezzi (anche in caso di vendita promozionali, speciali e/o di scontistica applicata), il prezzo, comprensivo di tutte le tasse e le imposte che gravano sul Cliente, le spese aggiuntive. I costi sono chiaramente specificati, inclusi quelli di attivazione del servizio, in sede di registrazione della proposta di acquisto.

### Art. 1. Definizioni

Le parole e/o espressioni, appresso utilizzate, in forma singolare o plurale, hanno i seguenti significati:

Carta SIM: carta a microprocessore rilasciata al titolare del Contratto ed identificativa dello stesso la quale, inserita nell'apparato, rende possibile la fruizione dei servizi

Cliente: la persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che richiede la fornitura del Servizio per sé stesso e/o per l'Utilizzatore Finale per assolvere le esigenze di comunicazione propria e/o degli Utilizzatori Finali stessi nell'ambito della propria attività imprenditoriale o professionale ovvero di impresa, arte o professione ovvero istituzionale.

Contratto: il contratto composto dal presente documento, dal modulo di attivazione, dall'offerta, dalle condizioni generali di utilizzo del servizio di portabilità del numero (MNP) se richiesto, dalla carta servizi, dagli eventuali ulteriori allegati sottoscritti dalle Parti e dalle eventuali condizioni specifiche di dispositivi hardware.

Credito Residuo: valore presente sulla Carta SIM ricaricabile relativo al traffico acquistato dal Cliente attraverso ricarica.

Credito Telefonico: borsellino elettronico contenente gli importi in denaro che il Cliente versa alla società attraverso le ricariche, con la cadenza e per gli importi definiti dal Cliente stesso e su cui vengono addebitati i corrispettivi dei servizi fruiti. In caso di credito telefonico insufficiente per coprire gli addebiti dei servizi secondo le condizioni economiche sottoscritte dal cliente per la Carta SIM, e fino all'integrazione del credito telefonico, il cliente potrà unicamente ricevere chiamate ed effettuare esclusivamente chiamate di emergenza.

Offerta: termini e condizioni di fornitura del Servizio, ivi incluse le condizioni economiche del Piano Base e delle eventuali Promozioni sottoscritte dal Cliente.

Piano Base: Il piano tariffario che determina i corrispettivi del Servizio in assenza di Promozioni attive.

Promozioni: condizioni di fornitura del Servizio offerte ai Clienti per un periodo di tempo determinato, ma rinnovabili di tempo in tempo, che derogano, in tutto o in parte, alle condizioni applicate dal Piano Base.

Ricarica: acquisto di traffico prepagato accreditato sul credito telefonico del cliente.

Ricarica Automatica (o Autoricarica): particolare tipologia di ricarica consistente nell'acquisto ricorrente ed automatico di traffico prepagato per importi predeterminati. L'importo e la cadenza della ricarica automatica sono determinati in funzione della promozione prescelta dal cliente.

Roaming Internazionale: abilitazione del Cliente ad utilizzare il Servizio fuori dei confini nazionali, attraverso l'utilizzo della rete dei gestori esteri che hanno sottoscritto specifici accordi.

Servizio: il servizio di comunicazioni mobili e personali in tecnica digitale.

Utilizzatore Finale: la persona fisica legata al Cliente da un rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione professionale e/o commerciale e che utilizza il Servizio e l'eventuale apparato concesso in uso al Cliente.

### Art. 2. Oggetto del Contratto

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura del Servizio a soli fini professio-

nali/business attraverso la consegna al Cliente di una o più Carte SIM e l'attivazione delle relative utenze aventi le caratteristiche determinate nell'Offerta. Il Cliente potrà accedere al Servizio purché in possesso di un apparato telefonico opportunamente configurato, secondo le caratteristiche e condizioni economiche meglio specificate nell'Offerta. Il Cliente si impegna ad informare i propri Utilizzatori Finali riguardo le caratteristiche del Servizio e le disposizioni del Contratto, garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi.

### Art. 3. Conclusione del Contratto

#### 3.1 Richiesta di Attivazione del Servizio ed Identificazione

La proposta di contratto si compone di una richiesta di attivazione compilata e sottoscritta, delle condizioni generali di contratto, dell'offerta, e degli altri documenti eventualmente accettati e/o sottoscritti dal Cliente.

Il Cliente, inoltre, deve fornire la documentazione attestante la propria identità e il proprio domicilio (documento di identità, dati anagrafici, codice fiscale, partita IVA, ecc.) ed è responsabile della veridicità, completezza e congruenza della documentazione e delle informazioni fornite.

I dati così forniti andranno a costituire l'anagrafe del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'art. 55 comma 7 del D.Lgs. n. 259/03 (così come modificato dall'art. 6 comma 2 della Legge n. 155/05) e successive modifiche o integrazioni. Il Cliente ha altresì l'obbligo di acquisire i dati anagrafici degli Utilizzatori Finali, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di cui al capoverso precedente e di conservare e fornire i predetti dati per ottemperare ad eventuali richieste ad esso rivolte o pervenute a ip mobile, da parte dell'Autorità giudiziaria. Nel caso di persone giuridiche, il Cliente deve, inoltre, fornire a ip mobile gli estremi identificativi e fotocopia del documento di identità del proprio legale rappresentante, nonché un'attestazione documentale dei relativi poteri di quest'ultimo. Il Cliente è responsabile della verità e completezza delle informazioni fornite e si obbliga ad aggiornare prontamente ip mobile, tramite comunicazione ai sensi dell'art. 17 del Contratto, di qualunque variazione eventualmente intercorsa, ferma la facoltà per ip mobile di effettuare in ogni momento le verifiche ritenute necessarie. Qualora, nel corso del Contratto, il Cliente non fornisca l'informativa e/o la documentazione richiesta, ip mobile ha facoltà di sospendere il Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi degli artt. 7 e 12 del Contratto stesso.

#### 3.2 Accettazione da parte di ip mobile

Il Contratto si intende concluso da ip mobile manifestando la propria accettazione della richiesta di attivazione sottoscritta dal Cliente. L'accettazione potrà avvenire per iscritto, o direttamente mediante l'attivazione del Servizio.

ip mobile si riserva il diritto di non accettare la proposta di attivazione del Cliente qualora:

- il Cliente non fornisca i propri elementi identificativi e/o i documenti richiesti per la fornitura del Servizio di cui all'art. 3.1;
- il Cliente sia o sia stato in precedenza inadempiente, a qualsiasi titolo, nei confronti di ip mobile o ip telecom Srl in relazione ad altri servizi;
- il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive;
- il Cliente si trovi in stato di liquidazione, coatta o volontaria o presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
- il Cliente risulti incapace civilmente;
- sussistano motivi tecnici, organizzativi e/o commerciali che impediscano od ostacolino l'attivazione del Servizio.

In caso di mancata conclusione del Contratto, è esclusa in capo a ip mobile qualsiasi responsabilità.

### Art. 4 - Carta SIM

#### 4.1 Consegna delle Carte SIM e attivazione del Servizio

Sottoscritta ed accettata la richiesta si attivazione, a seguito della sottoscrizione del contratto, le carte SIM verranno consegnate al Cliente con le credenziali di riferimento secondo le modalità pattuite e inviati al Cliente, per email o altro metodo concordato, i codici di accesso al Servizio e le relative istruzioni.

Il Cliente, una volta ricevute le Carte SIM, accede all'Area Clienti dal sito [www.ipmobile.it](http://www.ipmobile.it) ed inserisce le credenziali di riferimento, confermando l'Offerta prescelta. Il Cliente, inoltre, inserisce i dati della propria carta di credito per effettuare contestualmente un primo versamento sul proprio Credito Telefonico, per un importo sufficiente a coprire almeno il pagamento del primo corrispettivo mensile della Promozione e del costo di attivazione di tutte le Carte SIM. Al Cliente inoltre è richiesto di attivare la modalità di Ricarica Automatica per completare la richiesta di attivazione e abilitare i successivi rinnovi mensili.

ip mobile, verificato il buon esito del primo pagamento, provvede all'at-

tivazione del Servizio nei tempi tecnici strettamente necessari; resta inteso che l'attivazione del Servizio presuppone l'attivazione di tutte le Carte SIM oggetto dell'Offerta.

Il Contratto si intenderà pertanto perfezionato con l'attivazione da parte di ip mobile di tutte le Carte SIM presenti all'interno dell'Offerta sottoscritta dal Cliente.

Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 1 cod. civ.

#### 4.2 Uso della Carta SIM

##### 4.2.1 Uso lecito della Carta SIM

Il Cliente è tenuto ad utilizzare la Carta SIM unicamente mediante l'apparato e ad utilizzarla in modo lecito, secondo buona fede e correttezza e nel rispetto delle leggi vigenti, esclusivamente nell'ambito della propria attività professionale e/o imprenditoriale per assolvere le esigenze di comunicazione propria e dei suoi Utilizzatori Finali.

Il Cliente dovrà utilizzare apparati ed accessori omologati, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al servizio. Il cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, ip mobile sarà indenne da qualsiasi conseguente costo ed onere.

Il Cliente è tenuto a custodire la Carta SIM con diligenza al fine di mantenerne l'integrità e permetterne il corretto funzionamento e a utilizzarla in maniera lecita e conforme al Contratto, adottando ogni precauzione per mantenere segreti i relativi codici di accesso al Servizio.

Il Cliente è tenuto a non porre in essere atti e/o azioni idonei a determinare un pericolo o un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare il Servizio in modo da creare turbativa ad altri Clienti e/o a terzi. ip mobile potrà, nei limiti di legge, adottare misure atte ad inibire, anche preventivamente, ogni abuso della Carta SIM, e limitare, ove possibile, l'invio e la ricezione di messaggi indesiderati. Al Cliente è vietato qualsiasi intervento, ivi compresa la duplicazione, sui codici d'identificazione tecnica impressi sulla Carta SIM, nonché la manomissione della Carta SIM stessa; la cessione con qualunque modalità della Carta SIM e dei relativi codici di accesso al Servizio a terzi anche per rivendita del traffico, fatti salvi gli Utilizzatori Finali; l'occultamento del numero telefonico e di ogni altro codice della Carta SIM atto ad inibire o limitare l'identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli apparecchi impegnati nelle conversazioni telefoniche.

Le Parti danno atto che deve essere sempre possibile per le Autorità competenti svolgere le attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso dall'apparecchio di origine all'apparecchio di destinazione. Il Cliente si obbliga quindi ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo le disposizioni di cui al presente articolo, garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi. Pertanto il Cliente manterrà ip mobile manlevata e indenne da ogni utilizzo indebito o lesivo di terzi della Carta SIM da parte sua e/o degli Utilizzatori Finali.

##### 4.2.2 Apparecchi per l'utilizzo della Carta SIM

La carta SIM prepagata può essere utilizzata con telefoni EDGE, GSM, UMTS, HSDPA e 4G/LTE.

##### 4.3 Manutenzione e restituzione della Carta SIM

Nel caso in cui la Carta SIM risulti essere difettosa per causa non imputabile al Cliente, questi ne darà comunicazione mediante il servizio clienti a ip mobile, che provvederà, a propria scelta, alla relativa riparazione o sostituzione in garanzia, la cui durata è di 12 mesi dalla data di consegna ex art. 4.1 del Contratto. Le Carte SIM dovranno essere restituite a ip mobile, su richiesta della stessa, in caso di sostituzione per ragioni tecniche o operative e nel caso di cessazione definitiva della prestazione del Servizio, restando la Società titolare delle medesime.

**4.3.1** Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i **codici di sicurezza** (PIN e PUK) necessari per effettuare l'accesso al Servizio. Il PIN costituisce strumento di blocco delle chiamate conforme al Decreto del Ministero delle Comunicazioni n. 145 del 2/3/2006.

##### 4.4 Furto/smarrimento delle Carte SIM

In caso di smarrimento o di furto della Carta SIM, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a ip mobile ai sensi dell'art. 17 del Contratto. Ricevuta tale comunicazione, ip mobile provvederà alla sospensione della Carta SIM. Quanto prima e comunque entro i successivi sette giorni, il Cliente dovrà trasmettere a ip mobile copia della denuncia di smarrimento o di furto. Resta espressamente inteso che, fino alla ricezione della denuncia da parte di ip mobile, resterà ad esclusivo carico del Cliente ogni eventuale pregiudizio, costo e responsabilità correlati alla Carta SIM smarrita o sottratta. La sostituzione della Carta SIM avverrà, a spese del Cliente, secondo le modalità e condizioni che saranno stabilite da ip mobile, fermo l'obbligo per il Cliente di continuare a corrispondere i corrispettivi contrattuali anche nel periodo intercorrente fra la data di disattivazione/sospensione della Carta SIM sottratta o smarrita e quella di attivazione della nuova Carta SIM.

##### 4.5 Limitazione di responsabilità di ip mobile

ip mobile non assume alcuna responsabilità nei casi di imperfetto funzionamento del Servizio provocato da cause ad essa non imputabili ed in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, ostacoli quali costruzioni e rilievi, roaming UE e/o internazionale, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, utilizzo di un apparecchio telefonico non omologato e/o non adeguatamente funzionante e/o aggiornato. Nessuna responsabilità è attribuibile a ip mobile per il contenuto e le modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente tramite il Servizio.

ip mobile non assume alcuna responsabilità in caso di discontinuità della fornitura del Servizio dipendente dalla copertura di rete dell'operatore terzo.

ip mobile non risponde per danni indiretti, prevedibili e non, correlati a perdite economico/finanziarie di affari, ricavi, utili e/o avviamento commerciale subiti dal Cliente, inerenti o connessi alla mancata o difettosa erogazione del Servizio e/o delle Schede SIM.

##### 4.6 Durata della Carta SIM e del numero associato

La Carta SIM ha validità 24 mesi dalla data dell'ultima Ricarica effettuata dal Cliente. Trascorsi questi 24 mesi la Carta SIM è abilitata unicamente a ricevere chiamate e SMS per un periodo di ulteriori 30 giorni, dopo i quali la Carta SIM sarà disattivata. Trascorso questo ulteriore periodo, il Cliente potrà recuperare, entro i successivi 30 giorni, il proprio numero attraverso una richiesta di Mobile Number Portability ("MNP") verso altro operatore. Al termine di questo ulteriore periodo, il numero sarà definitivamente cessato e, nel rispetto dei tempi di legge, sarà facoltà di ip mobile riassegnarlo ad altro Cliente. Il Cliente può effettuare una ricarica del credito telefonico sulla Carta SIM entro 24 mesi per mantenere attiva la Carta SIM e la relativa numerazione ed evitarne la cessazione.

##### 4.7 Roaming nella Comunità Economica Europea

Il Cliente ha il diritto di utilizzare nei Paesi membri dell'Unione e dello Spazio Economico Europeo, SEE, i Servizi di roaming disciplinati dal Regolamento Europeo n. 2012/531 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito "Servizi di roaming regolamentati") secondo le medesime condizioni previste dal proprio profilo tariffario nazionale senza costi aggiuntivi, entro i limiti quantitativi previsti dalle politiche di corretto utilizzo definite dal Reg. UE 2016/2286 e comunicati dalla Società in sede di attivazione dell'Offerta. Qualora l'utilizzo dei servizi di roaming ecceda i limiti previsti dall'Offerta, il Cliente potrà continuare l'utilizzo dei servizi di roaming secondo il piano tariffario previsto dal piano base attivo. L'utilizzo dei Servizi di roaming regolamentati senza costi aggiuntivi in tali Paesi è consentito nell'ambito di viaggi occasionali e nel rispetto delle politiche di uso corretto definite ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286 al fine di prevenire abusi e utilizzi anomali, nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso. In caso di utilizzo non conforme, la Società si riserva la facoltà di applicare al traffico anomalo effettuato dal Cliente sovrapprezzi e/o ulteriori misure di tutela previste dal Contratto sottoscritto dal Cliente e dalla normativa vigente. L'elenco dei Paesi nei quali è possibile fruire dei Servizi di roaming regolamentati senza costi aggiuntivi - nei limiti sopra specificati - è disponibile sul sito web [www.ipmobile.it](http://www.ipmobile.it).

##### 4.7.1 Roaming extra UE

Il Cliente potrà usufruire dei Servizi in Paesi diversi da quelli membri dell'Unione e dello Spazio Economico Europeo (SEE) alle condizioni definite nel Piano Base per questa particolare categoria di traffico. L'elenco delle destinazioni abilitate per il traffico voce in roaming, per il traffico voce e SMS internazionale e per la navigazione in roaming è disponibile nel sito [www.ipmobile.it](http://www.ipmobile.it).

##### Art. 5 - Gestione della rete e del traffico telefonico e telematico

Il Servizio è fornito attraverso l'infrastruttura di rete radiomobile di un Operatore di Rete Mobile Ospitante in virtù di un apposito accordo, alle medesime condizioni di qualità e con i medesimi standard che quest'ultimo assicura direttamente ai propri clienti. I servizi vengono erogati in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di attivazione del contratto.

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi e l'integrità della Rete anche nelle fasce orarie di maggior intensità di traffico, ip mobile, nel rispetto del principio di parità di trattamento, avrà facoltà di introdurre criteri di limitazione temporanea all'uso delle risorse di Rete disponibili ai Clienti stessi. A tal fine ip mobile potrà limitare la velocità di connessione intervenendo in via prioritaria sui servizi che determinano un maggior consumo di banda, nonché applicare criteri di priorità del traffico (c.d. traffic prioritisation), senza che alcuna responsabilità a qualunque titolo possa essere imputata ad ip mobile stessa. Il Cliente è tenuto ad ottemperare ad ogni eventuale istruzione e comunicazione

di ip mobile concernente la corretta utilizzazione del Servizio.

## Art. 6 – Corrispettivo, garanzie e modifiche contrattuali

### 6.1 Corrispettivo e fatturazione

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a ip mobile gli importi inerenti le voci di costo descritte nelle offerte indicati nella richiesta di attivazione. Il pagamento di importi, ivi inclusi quelli relativi alle ricariche di traffico, per conto del Cliente da parte di terzi, non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di ip mobile.

Il corrispettivo contrattuale ed i costi di attivazione ed altri eventuali costi sono indicati nell'offerta in base al Piano Base e alla Promozione prescelti e verranno pagati dal Cliente a ip mobile mediante addebito su Credito Telefonico del Cliente. Il Credito Telefonico del Cliente è alimentato tramite le Ricariche e/o le Ricariche Automatiche.

In caso la Promozione prescelta dal Cliente preveda un "plafond" (di spesa o di volume) relativo al traffico voce/dati/sms, in caso di superamento del plafond, e dopo adeguato e chiaro preavviso al cliente al raggiungimento dell'80% del plafond complessivo, il servizio proseguirà secondo le regole di utilizzo e le tariffe previste dal Piano Base attivo.

Saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente. Il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi dovuti per corrispettivi e/o altri titoli (eventuali tasse, ecc.) anche qualora sia stato sospeso dal Servizio.

In caso il Credito Telefonico del Cliente non sia capiente per l'addebito dei corrispettivi previsti per la fruizione dei servizi, il Cliente potrà unicamente ricevere chiamate e effettuare chiamate di emergenza fino a quando non avrà versato nel proprio Credito Telefonico un importo sufficiente a renderlo capiente per il pagamento dei corrispettivi previsti per i servizi. ip mobile procederà alla riattivazione del Servizio sospeso nei tempi tecnici strettamente necessari e comunque entro sette giorni lavorativi successivi, previa accertamento del pagamento stesso.

Il Cliente, compilando l'apposito modulo o consultando la Area Clienti, potrà richiedere per iscritto a ip mobile il dettaglio del traffico generato, i consumi effettuati e gli importi addebitati.

ip mobile potrà compensare in qualunque momento propri crediti, anche generati da servizi diversi dal Servizio, con l'eventuale credito residuo del Cliente presente con riferimento alla propria Carta SIM.

### 6.2 Modifica del Contratto e dei corrispettivi

ip mobile potrà modificare, in base a ex art. 70, comma 4 del D.Lgs. 259/03, le condizioni del Contratto e, in particolare ma non solo, le condizioni economiche del Servizio, dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente ai sensi dell'art. 17 del Contratto stesso con un preavviso di almeno 30 giorni. Qualora, entro tale termine, il Cliente non abbia provveduto a inviare comunicazione scritta di recesso a ip mobile, mediante pec [ipmobile@certificata.eu](mailto:ipmobile@certificata.eu), le nuove condizioni si intenderanno accettate e saranno vincolanti. In caso di modifiche tecniche, ip mobile, ove necessario, informerà il Cliente di eventuali sospensioni e/o limitazioni temporanee del Servizio.

## Art. 7 – Sospensione del servizio

**7.1** ip mobile si riserva il diritto di sospendere il Servizio, dandone comunicazione ai sensi dell'art. 17, in particolare nei casi in cui il Cliente, nel corso del Contratto, non adempia alle obbligazioni di cui all'art. 3.1 e/o venga a trovarsi in una delle ipotesi previste dai precedenti artt. 3.2 lettere da a) a f), e 8.

**7.2** ip mobile si riserva il diritto di sospendere il Servizio di un Cliente relativamente alle singole utenze rispetto alle quali vi sia fondato sospetto di qualsiasi attività illecita, impropria o fraudolenta e/o nel caso in cui si verificano livelli anomali di traffico. In tali ipotesi, ip mobile potrà sospendere il Servizio anche relativo a tutte le altre utenze intestate a tale Cliente. Inoltre, ip mobile potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, ove costretta, in caso di guasti alla Rete e/o agli apparati di erogazione del Servizio di ip mobile o di altri operatori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate.

**7.3** ip mobile provvederà alla relativa riattivazione nei tempi tecnici dalla stessa strettamente ritenuti necessari.

**7.4** Nel periodo di sospensione, la Carta SIM è comunque abilitata a ricevere chiamate e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza e verso il Servizio Clienti.

## Art. 8 – Caso fortuito e forza maggiore

ip mobile non sarà responsabile nei confronti del Cliente per la sospensione/interruzione del Servizio ascrivibile a caso fortuito, forza maggiore come in ogni altra ipotesi di legge, quali tra l'altro, inadempienze e/o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o

decisioni governative o della Pubblica Amministrazione e/o modifiche e/o manutenzioni straordinarie non prevedibili della rete o, comunque, indispensabili per la sua funzionalità, e/o epidemie o pandemie e relativi provvedimenti di legge che inibiscano o limitino anche solo temporaneamente l'erogazione del Servizio.

## Art. 9 – Variazione del numero di carte SIM, del piano tariffario e portabilità del numero

**9.1** Il Cliente può richiedere, con le modalità previste all'art. 17 del Contratto, l'attivazione di ulteriori Carte SIM, purché nel rispetto delle condizioni tecniche ed economiche in quel momento vigenti riportate nell'Offerta e, comunque, pubblicate nel sito [www.ipmobile.it](http://www.ipmobile.it), nella sezione trasparenza tariffaria. ip mobile, previe le eventuali necessarie verifiche, provvederà alla relativa attivazione nei tempi tecnici strettamente necessari.

**9.2** Il Cliente può richiedere, ai sensi dell'art. 17 del Contratto, la disattivazione di una o più Carte SIM attive, tramite comunicazione scritta ai sensi dell'art. 17 del Contratto, a ip mobile, che provvederà alla disattivazione nei successivi 30 giorni. La disattivazione di tutte le Carte SIM del Cliente ha gli effetti del recesso di cui al successivo art. 11.

**9.3** Il Cliente può richiedere, con le modalità previste all'art. 17 del Contratto, la variazione del proprio piano tariffario e/o la variazione della Promozione prescelta con altro piano o altra Promozione verso profili d'offerta superiori, dedicati alla clientela professionale/business alle condizioni tecniche ed economiche in quel momento vigenti riportate nell'Offerta e, comunque, pubblicate nel sito [www.ipmobile.it](http://www.ipmobile.it), nella sezione trasparenza tariffaria e secondo le condizioni di compatibilità del cambio piano che ip mobile dovesse prevedere. A seguito della richiesta di variazione del piano tariffario, ip mobile darà corso alla stessa compatibilmente con le modalità e le tempistiche previste, purché la richiesta del Cliente sia coerente con le condizioni dell'Offerta. In difetto, la richiesta del Cliente sarà respinta da ip mobile, mantenendo il Cliente il piano tariffario e/o la Promozione originari.

**9.4** ip mobile, secondo le norme di legge vigenti e qualora non vi siano, a propria valutazione, condizioni ostative alla nuova attivazione, garantisce il servizio di portabilità del numero (in ingresso) che consente al Cliente di cambiare operatore mantenendo il proprio numero telefonico. In tal caso, a seguito di richiesta di portabilità da parte del Cliente, trovano applicazione le "Condizioni generali di utilizzo del servizio di portabilità del numero" annesse al presente Contratto.

Resta inteso che la portabilità del numero in uscita resta soggetta unicamente alle pertinenti disposizioni regolamentari (delibera AGCom 147/11/CIR e ss.mm.ii.). In caso di mutamento della Rete e/o dell'operatore di cui ip mobile si avvale per la fornitura dei Servizi ai Clienti con altra Rete e/o operatore, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi prestando sin d'ora il proprio consenso alla migrazione verso la nuova Rete e/o operatore di comunicazione elettronica.

## Art. 10 - Durata

**10.1** Il Contratto ha efficacia dalla data di conclusione dello stesso ai sensi del precedente art. 3.2 e ha durata a tempo indeterminato salvo il diritto di recesso per ciascuna parte ai sensi del successivo art. 11.

**10.2** Durante il periodo di efficacia del Contratto, il Cliente dovrà farsi fronte al rinnovo della Promozione. In difetto, e qualora il nuovo versamento sul Credito Telefonico intervenga dopo un periodo di 45 giorni dalla prima Ricarica Automatica non andata a buon fine, la Promozione prescelta dal Cliente scadrà. Per riattivarla, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti. Il mero versamento di somme sul Credito Telefonico non sarà sufficiente per riattivare il Servizio.

## Art. 11 – Recesso

**11.1** Fermo quanto previsto dal precedente art. 9.2, ciascuna parte potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta all'altra parte, con un preavviso di 30 giorni, mediante pec all'indirizzo [ipmobile@certificata.eu](mailto:ipmobile@certificata.eu). Il Cliente deve allegare copia del proprio documento di identità o, se persona giuridica, copia del documento di identità del proprio legale rappresentante insieme a documento societario attestante i relativi poteri.

**11.2** Alla cessazione totale o parziale del Contratto, qualora permangano crediti residui, questi potranno essere recuperati dal Cliente in base alle modalità previste, consistenti alternativamente nella restituzione monetaria del credito, nel trasferimento presso altro gestore in caso di portabilità del numero o su altra Carta SIM a marchio ip mobile. ip mobile si riserva il diritto di applicare per tali prestazioni un corrispettivo, pubblicato sul sito [www.ipmobile.it](http://www.ipmobile.it), commisurato ai costi sostenuti. Il Cliente non avrà diritto in tale ambito al riconoscimento di

eventuali bonus previsti dalla relativa Offerta e saranno a suo carico il pagamento di eventuali costi di disattivazione.

## Art. 12 – Risoluzione del contratto

ip mobile avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. dandone comunicazione scritta, anche qualora il Cliente non adempia ad uno solo degli obblighi previsti a suo carico dagli articoli 3.1 (non veridicità, incompletezza, incongruenza della documentazione e delle informazioni fornite anche nel corso della durata del Contratto), 3.2 (nelle ipotesi di cui alle lettere da a) e f), art. 4.2 (violazione degli obblighi relativi all'uso della Carta SIM), 13 (cessione del Contratto).

## Art. 13 – Divieto di cessione del contratto

Il Cliente autorizza preventivamente Ip Telecom Srl, ai sensi dell'art. 1407 primo comma, c.c. alla cessione del Contratto a terzi. Il Cliente, in caso di cessione del contratto a terzi, dovrà ottenere il preventivo consenso scritto da ip mobile.

## Art. 14 – Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione e l'erogazione del Servizio è svolto da Ip Telecom Srl in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE ("GDPR"), del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché di ulteriori disposizioni normative nazionali e/o dell'Unione Europea applicabili in materia di protezione dei dati personali (di seguito, "Normativa privacy applicabile"), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

I dati personali del Cliente sono trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori. I dati personali degli Utilizzatori Finali sono di esclusiva competenza del Cliente, che agisce in qualità di titolare del trattamento e nel rispetto della Normativa privacy applicabile, che si obbliga a rendere idonea informativa circa le modalità e finalità del trattamento dei dati personali trattati per la fornitura del Servizio stesso. Il Cliente pertanto terrà indenne e manlevata Ip Telecom Srl da ogni contestazione o pretesa connessa e/o conseguente al trattamento dei dati personali, proveniente da parte degli Utilizzatori Finali.

## Art. 15 – Reclami e procedure di conciliazione

**15.1** Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta ai sensi del Contratto o nelle forme previste dalla Carta dei Servizi.

In caso di reclamo fondato per mancato rispetto degli standard di qualità e degli impegni indicati nella Carta dei Servizi, ip mobile riconoscerà al Cliente gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi calcolati secondo i parametri di cui alla Delibera 347/18/CONS e s.m.i.

**15.2** ip mobile esaminerà i reclami e fornirà al Cliente, per quanto possibile, una risposta entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal loro ricevimento. In caso di insoddisfazione dell'esito del reclamo, il Cliente può avviare le procedure di conciliazione presso i Corecom o gli organismi paritetici secondo le normative vigenti e in particolare la Delibera n. 353/19/CONS e s.m.i.

Ulteriori informazioni sono reperibili nella Carta dei Servizi.

## Art. 16 – Nullità di clausole

Nel caso in cui uno o più articoli del presente Contratto dovessero risultare contrari a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero essere dichiarati nulli o annullati, i rimanenti articoli rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del Contratto medesimo.

## Art. 17 – Comunicazioni, area clienti e strumenti di trasparenza

Tutte le comunicazioni tra le parti dovranno essere effettuate, fatte salve ulteriori e specifiche modalità di comunicazione previste dalla Carta dei Servizi e dal Contratto in generale, per e-mail ai seguenti indirizzi:

- ad ip mobile:

ip telecom Srl  
sede legale:  
Via Monte dei Fiori, 21 – 63100 – Ascoli Piceno  
sede operativa:  
Strada Mezzina, snc – 63100 – Ascoli Piceno  
PEC: ipmobile@certificata.eu  
email: assistenza@ipmobile.it

- quanto al Cliente:

agli indirizzi dallo stesso indicati in sede di richiesta di attivazione del Servizio, fermo l'obbligo di comunicare tempestivamente ad ip mobile eventuali successive modifiche degli stessi.

Al Cliente viene assegnata una userid e una password per accedere alla

My Area, uno spazio dedicato all'interno del sito www.ipmobile.it in cui sono presenti vari servizi.

Le operazioni di attivazione delle Carte SIM attraverso la My Area sono riservate al solo Cliente. ip mobile si riserva il diritto di inibire l'accesso alla My Area al Cliente o all'Utilizzatore finale qualora ne ravvisi un utilizzo contrario alla legge, agli usi o un utilizzo improprio.

## Art. 18 – Legge regolatrice e foro competente

**18.1** Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana e deve essere interpretato in conformità con la medesima legge.

**18.2** Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le Parti in merito all'esistenza, alla validità, all'efficacia, all'interpretazione ed esecuzione del presente Contratto, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 15.2 del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Ascoli Piceno.

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_

\*\*\* \*\*

## ADDENDUM: Utilizzo personale dei Servizi ip mobile

L'utilizzo personale del servizio si intende qui inclusivo dell'utilizzo per finalità lavorativa, commerciale, artigianale e professionale.

### 1. Abuso del contratto

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle presenti Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne ip mobile da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – quelle che prevedono il divieto di avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte 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 presunti come personale previsti di seguito. Nei casi indicati ip mobile si riserva la facoltà accertarsi direttamente con il cliente delle motivazioni oggettive e di verificare se dover sospendere il Servizio e addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

### 2. Traffico Anomalo

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora ip mobile riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali, ip mobile provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Previo avviso, ip mobile potrà sospendere parzialmente il Servizio, relativamente al traffico in uscita ed al Roaming, e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da ip mobile, la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste. Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta almeno 3 dei seguenti parametri:

- Traffico voce uscente giornaliero 180 min – SMS/MMS giornalieri 200

- Traffico voce uscente mensile 1300 min. – SMS/MMS mensili 2000

- Traffico voce/sms verso un singolo operatore NON ip mobile <60%. Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS/MMS senza soglie di minuti o di SMS/MMS, non

si applicano i parametri di cui sopra. Il Cliente è tenuto comunque ad un utilizzo conforme del servizio e secondo buona fede. Si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente complessivo pari a:

- Traffico uscente settimanale 700 min. - SMS/MMS settimanale 600.

Il superamento dei predetti limiti non comporta di per sé la sospensione del servizio. Il Cliente, ove ip mobile riscontri degli andamenti di traffico anomali, verrà contattato da personale interno, che verificherà la correttezza del traffico prodotto. Solo a seguito di un esito positivo di tale verifica, ip mobile potrà applicare previa comunicazione al Cliente, le condizioni economiche del Piano base o di altro piano conforme a tale utilizzo del servizio, con conseguente possibilità per il Cliente di esercitare il diritto di recesso gratuito. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico non correttamente tariffato. ip mobile si riserva in caso di attività presuntivamente illecite o fraudolente poste in essere ai danni di ip mobile o del Cliente, di sospendere, dietro preavviso, il servizio.

### 3. Obbligo di utilizzo del Piano Base

I clienti che svolgono attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi in modalità massiva e di comunicazione non possono usufruire di piani tariffari Flat. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, e/o l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del Servizio. In tale ipotesi ip mobile Srl effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio. In tutti i casi di cui al presente articolo, ip mobile potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con il Piano Base o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo.

Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali.

Data e firma \_\_\_\_\_

\*\*\* \*\*

## Condizioni generali di utilizzo del servizio di portabilità del numero

### 1. Caratteristiche generali del servizio

Il servizio di portabilità del numero consente al Cliente di scegliere ip mobile quale operatore mobile, mantenendo il proprio numero telefonico di altro operatore mobile. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto d'abbonamento in essere ovvero di richiedere la disattivazione delle Carte SIM indicate all'operatore di provenienza nel caso di servizi prepagati, delegando a tal fine ip mobile a richiederne per suo conto la disattivazione presso l'operatore di provenienza. Il Cliente prende atto ed accetta che una volta avviata la procedura di portabilità, la relativa richiesta non può essere revocata e che, in caso di ripensamento, potrà presentare una nuova richiesta di portabilità verso lo stesso operatore di provenienza o verso un qualunque altro operatore.

### 2. Richiesta del servizio

I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono gli abbonati o i legittimi possessori di Carte SIM presso l'operatore di provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445: a tal fine, il sottoscrittore allega alla richiesta la copia del documento del legale rappresentante dell'azienda), consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci. Il Servizio MNP può essere richiesto altresì dal Cliente che abbia subito il furto o abbia smarrito la Carta SIM dell'operatore di provenienza. In questo caso per ottenere la portabilità del numero, il Cliente dovrà inviare a ip mobile, contestualmente alla richiesta di portabilità, anche copia della denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza del furto o dello smarrimento della Carta SIM dell'operatore di provenienza.

### 3. Traffico prepagato residuo

Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente nonché a quanto stabilito dall'AGCOM e dagli accordi con gli altri operatori, in caso di richiesta del servizio di MNP verso ip mobile, quest'ultima si impegna a rendere disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento, sulla Carta SIM, dell'eventuale traffico telefonico acquistato e non consumato (cd. "credito residuo"), di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'operatore di provenienza, al netto del credito eventualmente maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni nonché degli eventuali costi addebitati dall'operatore di provenienza per il servizio di trasferimento. Per ogni informazione in merito al trattamento del credito residuo il Cliente farà riferimento esclusivamente a quanto stabilito nelle condizioni contrattuali dell'operatore di provenienza. ip mobile, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del

Cliente dell'eventuale perdita e/o mancato riconoscimento del suddetto credito, in tutto o in parte, al momento dell'effettiva cessazione del rapporto giuridico in essere con l'operatore di provenienza, per fatti non direttamente imputabili a ip mobile. In caso di richiesta del servizio di MNP verso altro operatore e contestuale richiesta di trasferimento del credito residuo presente sulla Carta SIM, ip mobile verificherà l'entità del credito residuo al momento della realizzazione del cambio operatore e comunicherà l'importo che dovrà essere riconosciuto al cliente al netto del traffico omaggio previsto e/o associato al piano telefonico, del credito maturato in virtù di sconti, bonus e/o promozioni e/o meccanismi di autoricarica nonché del costo di € 1,50 per le spese sostenute per la fornitura del servizio di trasferimento. Resta ferma in ogni caso la possibilità per il Cliente di chiedere, in alternativa al trasferimento, la restituzione del suddetto credito residuo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi ip mobile.

### 4. Gestione del credito residuo

Trasferimento/restituzione In caso di richiesta di recesso o disattivazione della SIM, il credito residuo non goduto resterà a disposizione del Cliente che potrà richiederne la restituzione. Nel caso cui la restituzione del credito venga richiesta dal cliente contestualmente alla comunicazione di recesso, il credito sarà rimborsato in fattura qualora il Cliente abbia ancora un contratto attivo con ip mobile al quale è associata la SIM per la quale si chiede la disattivazione; nel caso in cui non vi sia alcun abbonamento attivo con ip mobile, oppure la restituzione del credito residuo venga richiesta successivamente alla richiesta di disdetta della SIM il credito residuo verrà restituito tramite accredito verso altra numerazione ip mobile intestata al Cliente, accredito verso altra numerazione ip mobile di cliente diverso, restituzione tramite bonifico bancario. Il credito sarà rimborsato al netto del traffico omaggio previsto e/o associato al piano telefonico, del credito maturato in virtù di sconti, bonus e/o promozioni e/o meccanismi di autoricarica nonché del costo di € 1,50 per il trasferimento del credito e € 6 per le spese di gestione del bonifico. Per semplificare le operazioni, il Cliente è invitato a utilizzare il "Modulo restituzione credito residuo", disponibile su richiesta al Servizio Clienti. Se il Cliente sceglie di cambiare operatore usufruendo del servizio di MNP potrà contestualmente richiedere a tale operatore il trasferimento del credito residuo. Tale richiesta è irreversibile. Il trasferimento del credito è subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato, nel caso in cui non abbia luogo, il Cliente potrà richiedere la restituzione dell'eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità sopra previste. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto del traffico omaggio previsto e/o associato al piano telefonico, del credito maturato in virtù di sconti, bonus e/o promozioni e/o meccanismi di autoricarica nonché del costo di € 3 per spese di trasferimento credito. Il Cliente, per conoscere altri dettagli sulle modalità ed i termini di restituzione, può rivolgersi al Servizio Clienti.

### 5. Condizioni di fornitura del servizio

ip mobile si impegna a trasmettere all'Operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal cliente, e copia della relativa documentazione (inclusa l'eventuale copia della denuncia di furto della SIM) e a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente. Nel caso di richiesta del servizio di portabilità correlata alla attivazione di una o più nuove SIM, la richiesta stessa verrà trasmessa all'Operatore di provenienza solo qualora non vi siano condizioni ostative alla nuova attivazione, secondo quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura del servizio mobile ip mobile, in abbonamento o prepagato. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 2 giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di ip mobile all'operatore di provenienza, fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 6. La richiesta di portabilità con la relativa documentazione acquisita da ip mobile, in un giorno festivo è trasmessa nel giorno lavorativo successivo, subordinatamente alla ricezione della Carta Sim e all'attivazione da parte del Cliente. Le richieste di portabilità pervenute successivamente alle ore 17:00 di un giorno lavorativo potranno essere trasmesse da ip mobile all'operatore di provenienza il giorno lavorativo successivo. In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'operatore di provenienza procede alla disattivazione della propria Carta SIM solo dopo aver verificato che non sussistano impedimenti. ip mobile informerà il Cliente del trasferimento del numero mobile portato, anche tramite invio di SMS sul numero mobile oggetto della richiesta del Servizio di MNP. L'eventuale corrispettivo del Servizio di MNP sarà pari all'importo specificato nel Piano tariffario e/o nelle offerte commerciali vigenti al momento della richiesta del Servizio di MNP da parte del Cliente. L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di

una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per ip mobile. L'attivazione del servizio di portabilità del numero sulla SIM e la disattivazione della carta SIM dell'operatore di provenienza saranno effettuate in orari determinati; in tali periodi, potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto di richiesta di portabilità.

## 6 Sospensione, rifiuto e annullamento della richiesta

La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione, rifiuto e annullamento. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: qualora la SIM oggetto di portabilità è sospesa parzialmente o totalmente dall'operatore di provenienza, per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero MSISDN nel caso di servizio Abbonamento usufruito nella rete dell'operatore di provenienza; non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero MSISDN, nel caso di servizio Ricaricabile in tecnica digitale o analogica usufruito nella rete dell'operatore di provenienza; disattivazione completa del servizio di comunicazione; non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'operatore di provenienza; Carta SIM bloccata per furto o smarrimento; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzia il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a ip mobile tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di ip mobile di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. L'annullamento implica l'interruzione definitiva della procedura di attivazione della prestazione e può verificarsi qualora l'operatore di provenienza riceva, nello stesso giorno più richieste di portabilità per lo stesso MSISDN e qualora riceva, in giorni diversi, più richieste di portabilità per lo stesso MSISDN. In tal caso, sarà annullata la richiesta ricevuta precedentemente. Il rifiuto, la sospensione e l'annullamento non precludono la possibile ulteriore richiesta di attivazione della prestazione. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, ip mobile restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sotto forma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, ip mobile potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità.

## 7 Responsabilità

ip mobile non sarà in alcun modo responsabile per l'eventuale morosità e/o per qualunque inadempimento del Cliente che derivi a qualsiasi titolo dal rapporto tra quest'ultimo e l'operatore di provenienza. ip mobile non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione del Servizio di MNP derivante da cause di forza maggiore, caso fortuito o altre ipotesi previste dalla legge o comunque ad essa non imputabili in quanto fuori dal proprio controllo tecnico-operativo e/o giuridico ed eventualmente ascrivibili a condotte dei soggetti terzi coinvolti nella fornitura del Servizio di MNP. ip mobile, inoltre, non sarà in alcun modo responsabile della successiva sospensione e/o interruzione, anche definitiva, del Servizio di MNP derivante da cause di forza maggiore, caso fortuito, o altre ipotesi previste dalla legge o dalla normativa di settore. Nei casi previsti ip mobile non risponderà nei confronti del Cliente di alcuna perdita, danno o lesione, siano essi diretti e/o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi, di utili e/o di avviamento commerciale.

## 8 Assistenza alla clientela

ip mobile assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso attraverso il proprio servizio Clienti e utilizzando altresì altri servizi informativi gratuiti.

Data e firma

\*\*\* \*\*

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO EUROPEO N. 2016/679 ("GDPR")

1. Il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), che il trattamento dei dati da questi forniti a ip telecom Srl è necessario al fine di permettere alla stessa, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto, ovvero ad obblighi ad esso connessi previsti dalla Legge e da Regolamenti vigenti.

## 2. Definizione di Trattamento

Per trattamento di dati si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

## 3. Titolare e Responsabile protezione dei dati

Il titolare del trattamento è ip telecom Srl, nella persona del legale rappresentante, con sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 – 63100 Ascoli Piceno e sede operativa: Strada Mezzina, snc – 63100 Ascoli Piceno. Il Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) ai sensi dell'Art. 37 del GDPR, è contattabile scrivendo all'indirizzo pec ipmobile@certificata.eu oppure al numero di telefono 07366110.

## 4. Finalità

I dati personali forniti dal Cliente nella Proposta, e/o quelli che lo stesso eventualmente fornirà successivamente a ip telecom Srl, nell'ambito della fruizione dei Servizi ip mobile, saranno trattati da ip telecom Srl per le seguenti finalità.

### a) Finalità pre-contrattuali – contrattuali e di adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o da normative UE:

- verifiche propedeutiche alla conclusione ed esecuzione del Contratto che possono comportare l'archiviazione dei dati personali forniti dall'interessato e l'utilizzo degli stessi (l'interessato ai Servizi richiesti è tenuto a compilare preliminarmente la Proposta indicando le caratteristiche dei Servizi richiesti sulla base delle quali ip telecom Srl effettua verifiche di completezza dei dati e di fattibilità tecnica);
- concludere e dare esecuzione al Contratto;
- fornire i Servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale ip telecom Srl (ivi inclusi i servizi supplementari ed opzionali);
- provvedere alla gestione amministrativa e tecnica del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei Servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, l'assistenza amministrativa e tecnica);
- per la tutela del credito, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, anche attraverso banche e istituti di credito, società di factoring o cessionarie dei crediti, professionisti per assistenza in caso di contestazioni, nonché per l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di Settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri Operatori;
- i dati personali saranno altresì trattati anche per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità, e per finalità civilistiche, contabili e fiscali;
- esercitare i diritti del Titolare (ad esempio il diritto di difesa in giudizio).

### Obbligatorietà o facoltatività del consenso per il perseguimento delle finalità del trattamento dei dati personali

Il conferimento dei dati personali è necessario per le finalità sopraelencate e il relativo trattamento non necessita del consenso del Cliente. L'eventuale rifiuto di fornire detti dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale e, pertanto, di erogare i Servizi richiesti.

### b) Altre finalità:

- per elaborazione di studi e ricerche statistiche, controllo della qualità dei servizi e certificazioni, verifica del livello di soddisfazione della Clientela sui servizi, anche attraverso l'impiego di società per il controllo della qualità dei servizi o enti di certificazione;
- per la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di ip telecom Srl, nonché di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali ip telecom Srl abbia stipulato accordi commerciali, anche attraverso agenti e procuratori, società di consulenti o consulenti, e inviare Newsletter, mediante strumenti automatizzati (es: posta elettronica, SMS, ecc.) e/o tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea, ecc.).

### Obbligatorietà o facoltatività del consenso per il perseguimento delle finalità del trattamento dei dati personali

Per utilizzare i dati personali del Cliente per le finalità di cui alla lettera (b) e svolgere le attività ivi indicate, il Cliente dovrà esprimere il consenso in fase di sottoscrizione della Proposta.

La informiamo, altresì, che in occasione dell'invio di ogni comunica-

zione effettuata per le finalità di cui alla lettera (b) potrà opporsi in ogni momento al trattamento seguendo le apposte istruzioni fornite in occasione di ogni comunicazione, oppure attraverso l'apposita Area Clienti che viene attivata al momento della sottoscrizione del servizio. L'opposizione può essere anche parziale e riguardare anche la volontà di ricevere le comunicazioni, solo mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali.

## 5. Modalità di Trattamento

I dati personali saranno trattati da personale di ip telecom Srl, appositamente incaricato dalla stessa. Per alcuni trattamenti ip telecom Srl potrà avvalersi anche di soggetti terzi che dovranno attenersi, in ogni caso, alle istruzioni specificatamente impartite da ip telecom Srl per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati loro affidati. Per quanto indicato nel presente comma, il consenso al trattamento dei dati dovrà essere debitamente espresso nella Proposta di Contratto Open Service. Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza, e potrà essere effettuato mediante supporto cartaceo o anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

## 6. Conservazione dei dati

Ferma restando, la cancellazione dei dati di traffico (telefonico e/o telematico) non necessari per la fatturazione o per la gestione del pagamento di interconnessione, ai sensi dell'articolo 123 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico (ivi inclusi gli eventuali "Log" o dati relativi all'ubicazione) saranno conservati per finalità di fatturazione o pagamento delle interconnessioni per un periodo massimo di 6 (sei) mesi dalla relativa fatturazione, ovvero dal momento della pretesa di pagamento. In caso di contestazione, tuttavia, i relativi dati potranno essere conservati per un periodo superiore, fino alla prescrizione del relativo diritto. I dati relativi al traffico telefonico saranno, inoltre, conservati per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di comunicazione, per finalità di accertamento e repressione dei reati, mentre, per le medesime finalità, i dati relativi al traffico telematico, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, saranno conservati per 12 (dodici) mesi dalla data della comunicazione. I dati relativi alle chiamate senza risposta sono conservati per 30 (trenta) giorni.

I "Tempi di conservazione" riportati si riferiscono a quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 (Codice Privacy), ma tali tempistiche possono variare a seconda delle varie Direttive europee che possono venire emesse. Attualmente, in attuazione dell'articolo 20 della direttiva (UE) 2017/541 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017, sulla lotta contro il terrorismo per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale il termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, è stabilito in 72 mesi, in deroga a quanto previsto dall'articolo 132, commi 1 e 1-bis, del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Salvo quando sopra precisato, i dati vengono conservati per le Finalità di cui alla lettera (a), per tutta la durata del rapporto contrattuale e, nel caso di disdetta e/o altro tipo di cessazione del rapporto entro il termine di prescrizione ordinario di 10 anni previsto dalla legge all'art. 2946 C.c. decorrente dalla cessazione del rapporto, salvo eventuali effetti interruttivi della stessa. Restano inoltre fermi i termini decennali di conservazione dei soli documenti e relativi dati di natura civilistica, contabile e fiscale come previsti dalla legge all'art. 2220 C.c.i in vigore; e per non oltre 2 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di cui alla lettera (b), o termine inferiore, qualora intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato.

## 7. Diritti dell'Interessato

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento Europeo n. 2016/679 e, in particolare, il Cliente è consapevole del suo diritto:

- di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle categorie di dati personali trattati, il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del responsabile per la protezione dei dati designato ai sensi dell'articolo 37, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati, qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a

un'organizzazione internazionale, il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento;

- di ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati, la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi a loro trattamento - di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché allo scopo della raccolta, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;
- di proporre reclamo a un'autorità competente.

La cancellazione o modifica dei dati avverrà secondo le tempistiche tecniche previste per ciascuno dei servizi sopra elencati. Lei potrà esercitare i diritti sopra descritti, mediante richiesta inviata all'indirizzo pec ipmobile@certificata.eu.

Ho preso visione della sopraportata informativa:

Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_

## Eventuale Formulazione Del Consenso Sulla Privacy

Il/la sottoscritto/a.....  
ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), dichiara di aver preso visione della presente Informativa ed esprime il libero ed informato consenso al trattamento dei propri dati personali, per le finalità di cui al punto 4 lettera b) ed in particolare per consentire a ip telecom Srl di comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali.

- SI
- NO
- SI, ma solo con strumenti tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea, ecc.)

Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_