

## Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero mobile (MNP) in Feder Mobile

### 1. Oggetto

Le presenti Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile ("Condizioni Generali di MNP") disciplinano il Servizio che consente ad un Utente di servizi di comunicazione mobile e personale di passare in Feder Mobile (Operatore su reti Vodafone), provenendo da altro operatore mobile, mantenendo il numero, per fruire del Servizio Mobile di Feder Mobile ("Servizio di MNP"). Con la sottoscrizione del Modulo richiesta attivazione del Servizio di Portabilità ("Modulo MNP"), il Cliente delega Feder Mobile ad estinguere il rapporto contrattuale tra il Cliente e l'operatore di provenienza e ad avviare il processo di portabilità ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal Modulo MNP, dalle presenti Condizioni Generali, dalle ulteriori disposizioni indicate nel successivo art. 11, nonché dalle norme di legge e dagli accordi interoperatore vigenti.

### 2. Richiesta del Servizio di MNP

Il Servizio di MNP può essere chiesto dal Cliente che dichiara sotto la propria responsabilità, conformemente a quanto previsto dal D.P.R. n. 445/2000, di essere l'intestatario della SIM dell'operatore di provenienza. Il Cliente può richiedere il Servizio di MNP solo se contestualmente sottoscrive un contratto per la fruizione del Servizio Mobile, oppure se è già titolare di un'utenza Feder Mobile richiedendo, in questo caso, con apposito modulo, la portabilità del numero associato alla SIM dell'operatore di provenienza sulla SIM dell'utenza Feder Mobile già attiva a lui intestata. In questo caso, il Cliente manterrà le condizioni economiche applicate all'utenza della SIM Feder Mobile di cui era già titolare; con il completamento della portabilità il Cliente perde il diritto all'utilizzo della numerazione previamente associata alla SIM Feder Mobile di cui era già titolare. Il Servizio di MNP può essere richiesto altresì dal Cliente che abbia subito il furto o abbia smarrito la SIM dell'operatore di provenienza. In questo caso per ottenere la portabilità del numero, il Cliente dovrà allegare al Modulo di MNP, in aggiunta alla documentazione ivi indicata, anche copia della denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza del suddetto furto e/o smarrimento.

Il Cliente prende atto ed accetta che, con la sottoscrizione del Modulo di MNP, egli dichiara (i) di voler inequivocabilmente interrompere il rapporto giuridico con l'operatore di provenienza relativamente al numero di telefono da portare, (ii) di voler instaurare un rapporto giuridico con Feder Mobile con conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata da Feder Mobile, nonché delega Feder Mobile a comunicare per proprio conto all'operatore di provenienza la volontà di cessare il rapporto giuridico in essere con quest'ultimo.

Il Cliente prende atto ed accetta che la sottoscrizione del Modulo di MNP non lo solleva dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con 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 mutata volontà, il rapporto contrattuale con l'operatore di provenienza non verrà automaticamente ripristinato. Pertanto, nel caso in cui sia stato avviato il processo di portabilità, il Cliente per poter ripristinare il rapporto con l'operatore di provenienza dovrà presentare una nuova richiesta di portabilità verso il medesimo, alle condizioni da questo previste.

### 3. Fornitura del Servizio di MNP

Feder Mobile si impegna, in base a quanto previsto dalla normativa di settore, a trasmettere all'operatore di provenienza l'ordine di lavorazione della MNP e, ove richiesto, copia del Modulo di MNP sottoscritto dal Cliente unitamente alla relativa documentazione fornita da quest'ultimo, ivi inclusa copia della denuncia all'Autorità di furto e/o smarrimento della SIM in caso

di SIM smarrita e/o rubata. Feder Mobile inoltrerà all'operatore di provenienza il Modulo di MNP qualora riscontri che la documentazione allegata sia completa in ogni sua parte e corretta.

Secondo le disposizioni regolamentari e gli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'attivazione della MNP avverrà entro due giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di MNP da parte dell'operatore ricevente (c.d. "Recipient") all'operatore di provenienza (c.d. "Donating"), salvo che non ricorrano le ipotesi ostantive previste dalla disciplina di settore. In ogni caso, il Cliente può richiedere a Feder Mobile che la portabilità si realizzi in una data successiva, comunque non superiore a trenta giorni dalla data di richiesta e che verrà indicata all'atto della sottoscrizione del modulo. Ai sensi della normativa vigente, nel caso in cui la data di realizzazione della portabilità del numero verso Feder Mobile non sia rispettata, il Cliente potrà chiedere a Feder Mobile un indennizzo pari a 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo è dovuto solamente se il ritardo è superiore a due giorni lavorativi. In ogni caso, l'indennizzo non è dovuto se il ritardo è determinato da errore nei dati forniti dal Cliente o nelle casistiche previste dalla normativa vigente. Per conoscere le modalità di richiesta e di corresponsione dell'indennizzo si rimanda a quanto previsto dalla Carta dei Servizi disponibile presso i punti vendita Feder Mobile e sul sito internet [www.federmobile.it](http://www.federmobile.it).

Il Cliente prende atto ed accetta che la SIM Feder Mobile che gli verrà consegnata successivamente alla conclusione del contratto per la fornitura del Servizio di MNP, sarà attivata con il numero oggetto della richiesta di portabilità solo al momento del completamento della procedura di MNP con esito positivo. Nelle more della realizzazione della portabilità, il Cliente potrà utilizzare la SIM Feder Mobile con la relativa utenza cui è associato un numero c.d. provvisorio. Il Cliente prende atto ed accetta che qualora la portabilità non dovesse concludersi entro 30 giorni dall'attivazione del numero provvisorio, Feder Mobile si riserva di disattivare l'offerta dedicata ai clienti provenienti da altro operatore, attivata sul numero provvisorio. Il Cliente potrà comunque continuare ad utilizzare l'utenza alla quale era stato associato il numero provvisorio alle condizioni economiche del Piano Base Feder Mobile. Resta fermo, il diritto di recesso dal Contratto che il Cliente può esercitare in qualsiasi momento, senza oneri e spese, ai sensi dell'art. 8 delle condizioni generali di contratto.

All'utenza così attivata potranno applicarsi le condizioni economiche prescelte dal Cliente. Qualora il Servizio di Portabilità del Numero non andasse a buon fine entro i successivi 28 giorni dall'avvio del processo di portabilità, la SIM resterà attiva, la numerazione provvisoria (nuova numerazione) ad essa associata diverrà definitiva.

In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'operatore di provenienza procede alla disattivazione della propria SIM solo dopo aver verificato che non sussistano gli impedimenti di cui al successivo art. 5. Feder Mobile informerà il Cliente dell'esito positivo o negativo della portabilità mediante invio di SMS e/o tramite un contratto da parte del Servizio di Assistenza Clienti.

Il Cliente prende atto ed accetta che il compimento delle attività tecnico-operative indispensabili ai fini dell'attivazione della MNP comporta la sospensione e/o limitazione del Servizio Mobile per un periodo di tempo strettamente necessario all'espletamento di tali attività.

### 4. Condizioni economiche

L'eventuale corrispettivo per il Servizio di MNP sarà pari all'importo specificato nel Modulo di MNP sottoscritto dal Cliente.

### 5. Limiti alla prestazione del Servizio di MNP

Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio di MNP da parte di Feder Mobile, nonché la corretta e completa attivazione della SIM Feder Mobile e del numero portato, richiedono comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e degli altri operatori i cui servizi sono interoperabili con il Servizio Mobile di Feder Mobile. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che la suddetta richiesta di MNP possa essere scartata, rifiutata, o sospesa (nel caso di disservizio tecnico) dall'operatore di provenienza in base a quanto previsto dalla vigente normativa di settore e, in particolare, dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM") e dagli accordi e dalle procedure di MNP in vigore tra gli operatori mobili.

Tanto in caso di scarto, quanto in caso di rifiuto o sospensione dell'attivazione della MNP, così come ai fini di semplice informativa sullo stato della procedura, Feder Mobile è autorizzata a contattare il Cliente per fornirgli opportuna assistenza e a risottomettere la richiesta di MNP compatibilmente con le disposizioni regolamentari e con gli accordi interoperatori di volta in volta vigenti.

Feder Mobile, qualora riscontri una condizione ostativa alla portabilità del numero e/o all'attivazione della SIM Feder Mobile in conformità alle disposizioni applicabili al contratto di fornitura del Servizio, si riserva la possibilità di non inviare all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità.

#### **6. Responsabilità**

Feder 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.

Feder 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 di cui al precedente art. 5.1. Feder 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. Pertanto, Feder 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.

#### **7. Trattamento del Credito 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 Feder Mobile, Feder Mobile si impegna a rendere disponibile al Cliente il Servizio opzionale di trasferimento, sulla SIM Feder Mobile, 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. Feder 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 Feder Mobile. La richiesta di trasferimento del

credito residuo effettuata nell'ambito della richiesta di portabilità è irreversibile.

#### **8. Informativa privacy**

Feder Mobile garantisce il trattamento dei dati del Cliente, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente (Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679/UE, D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali) per le finalità connesse alla fornitura del Servizio di MNP e del Servizio di trasferimento del credito residuo da parte di Feder Mobile. L'informativa privacy resa da Feder Mobile relativamente al trattamento dei dati personali del Cliente per i Servizi Feder Mobile è disponibile sul sito [www.federmobile.it](http://www.federmobile.it).

#### **9. Assistenza Clienti**

Feder Mobile assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del Servizio di MNP attraverso il proprio Servizio Clienti al numero gratuito per i Clienti Feder Mobile 4112.

#### **10. Norme finali**

Le presenti Condizioni generali MNP integrano le Condizioni generali di contratto servizio mobile Feder Mobile e condizioni d'uso della SIM; pertanto, per tutto quanto non espressamente disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di MNP, restano vigenti e si applicano le Condizioni generali di Contratto, la Carta dei Servizi ed il Modulo di MNP, nonché le relative disposizioni di legge e regolamentari vigenti.