

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PORTABILITA' DEL NUMERO (MNP)

### 1 - OGGETTO

1.1 Il servizio di portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile e personale (Mobile Number Portability, di seguito "Servizio di MNP") consente al Cliente di scegliere Noverca come operatore mobile senza cambiare il proprio numero di telefono mobile assegnatogli da altro operatore (operatore di provenienza) secondo le norme di legge vigenti e secondo le modalità, i termini e le condizioni definite nelle presenti Condizioni generali del Servizio di portabilità del numero (di seguito "Condizioni generali MNP").

1.2 Il presente Servizio consente al Cliente di richiedere oltre alla portabilità del predetto numero di telefono (MSISDN) principale anche le numerazioni addizionali unitamente o separatamente all'associato MSISDN. Il Servizio di portabilità della numerazione principale e delle numerazioni addizionali può essere richiesto in modo unitario solo se le numerazioni di cui si chiede la portabilità appartengono allo stesso operatore.

### 2 - RICHIESTA DEL SERVIZIO DI MNP

2.1 Il Cliente può chiedere il Servizio di MNP verso Noverca solo se contestualmente ha richiesto una Carta SIM prepagata che lo abilita al Servizio Mobile di Noverca.

2.2 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/legittimo possessore della Carta USIM/SIM dell'operatore di provenienza.

2.3 (Furto/Smarrimento vecchia Carta USIM/SIM) Il Servizio MNP può essere richiesto altresì dal Cliente che abbia subito il furto o abbia smarrito la Carta USIM/SIM dell'operatore di provenienza. In questo caso per ottenere la portabilità del numero, il Cliente dovrà inviare a Noverca, contestualmente alla richiesta di portabilità, anche copia della denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza del furto o dello smarrimento della Carta USIM/SIM dell'operatore di provenienza.

2.4 (Dichiarazioni del cliente) Il Cliente prende atto ed accetta che con la richiesta del Servizio di MNP, il Cliente 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 Noverca con conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata da Noverca nonchè delega Noverca a comunicare per proprio conto all'operatore di provenienza la propria volontà di cessare il rapporto giuridico in essere con quest'ultimo.

2.5 (Obblighi relativi al rapporto con il donating) Il Cliente prende atto ed accetta che la richiesta del Servizio di MNP non lo solleva dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza.

2.6 (Irrevocabilità della richiesta di MNP) 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.

### 3 - FORNITURA DEL SERVIZIO DI MNP

3.1 Noverca 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 della richiesta del Cliente unitamente alla relativa documentazione fornita da quest'ultimo, ivi inclusa copia della denuncia all'Autorità in caso di Carta USIM/SIM dell'operatore di provenienza smarrita e/o rubata. Noverca si riserva di non inoltrare all'operatore di provenienza la richiesta del Servizio di MNP qualora riscontri una condizione ostativa all'attivazione della Carta SIM e del numero portato in base alla normativa di settore e/o alle proprie Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della Carta SIM.

3.2 Secondo gli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'attivazione della MNP avverrà entro il 3° giorno lavorativo dalla trasmissione dell'ordine di lavorazione della richiesta di MNP da parte di Noverca all'operatore di provenienza, salvo che non ricorrano le ipotesi ostantive previste dalla disciplina di settore.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che la Carta SIM Noverca, che verrà consegnata o recapitata al Cliente, sarà attivata con il numero oggetto della richiesta di portabilità solo al momento del completamento della procedura di MNP con esito positivo.

3.4 In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'operatore di provenienza procede alla disattivazione della propria Carta USIM/SIM solo dopo aver verificato che non sussistano gli impedimenti di cui al successivo art. 5.

Noverca informerà il Cliente del trasferimento del numero mobile portato, anche tramite invio di SMS sul numero mobile oggetto della richiesta del Servizio di MNP.

3.5 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

4.1 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.

### 5 - LIMITI ALLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI MNP

5.1 Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio di MNP da parte di Noverca, nonchè la corretta e completa attivazione della Carta SIM e del numero portato richiedono comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e degli altri operatori mobili e fissi i cui servizi sono interoperabili con il Servizio Mobile di Noverca. 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.

5.2 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, Noverca è autorizzata a contattare il Cliente per fornirgli opportuna assistenza.

5.3 Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il Servizio di MNP per causa a lui non imputabile, Noverca restituirà l'eventuale somma pagata dal Cliente che ne faccia espressa richiesta, presentata secondo le modalità e le indicazioni fornite attraverso il Servizio Assistenza Clienti ed il sito [www.noverca.it](http://www.noverca.it).

Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il Servizio di MNP per causa a lui imputabile, Noverca potrà non restituire l'eventuale somma corrisposta dal Cliente in considerazione delle spese sostenute e delle attività svolte a seguito della richiesta del Servizio di MNP.

### 6 - RESPONSABILITÀ

6.1 Noverca 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.

6.2 Noverca 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. Noverca, 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.

6.3 Nei casi previsti al precedente art. 6.2 Noverca 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 RELATIVAMENTE A CARTE PREPAGATE

7.1 Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente nonchè a quanto stabilito dall'AGCOM e dagli accordi con gli altri operatori, in caso di richiesta del servizio di MNP verso Noverca, quest'ultima si impegna a rendere disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento, sulla Carta SIM Noverca, 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 nonchè 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. Noverca, 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 Noverca. La richiesta di trasferimento del credito residuo effettuata nell'ambito della richiesta di portabilità è irreversibile.

7.2 In caso di richiesta del servizio di MNP verso altro operatore e contestuale richiesta di trasferimento del credito residuo presente sulla Carta SIM Noverca, quest'ultima 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 € 1,00 per le spese sostenute per la fornitura del servizio di trasferimento. Il credito non sufficiente, nullo o negativo non verrà trasferito. 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 Condizioni generali di Contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della Carta SIM.

#### **8 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

8.1 Noverca garantisce il corretto trattamento dei dati del Cliente, in conformità a quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 e per le finalità connesse alla fornitura del Servizio di MNP e del servizio di trasferimento del credito residuo da parte di Noverca. e, per quanto strettamente necessario, da parte di terzi incaricati

L'Informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali del Cliente è disponibile sul sito [www.noverca.it](http://www.noverca.it).

#### **9 - ASSISTENZA AI CLIENTI**

9.1 Noverca assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del Servizio di MNP attraverso il proprio Servizio Assistenza Clienti.

#### **10 – TRASPARENZA TARIFFARIA**

10.1 Noverca, in conformità alla normativa vigente, rende disponibile gratuitamente al Cliente il servizio di trasparenza tariffaria ("Identify Number") che consente di conoscere l'operatore di telefonia mobile di appartenenza del numero di telefono che il Cliente desidera chiamare. Il servizio è fruibile chiamando da numero di telefono Noverca il numero 456.

#### **11 - NORME FINALI**

11.1 Le presenti Condizioni generali MNP integrano e, per quanto in esse previsto, derogano alle Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della SIM; pertanto, per tutto quanto non espressamente disciplinato nelle presenti Condizioni generali MNP, restano vigenti e si applicano le Condizioni generali di Contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della Carta SIM.