

## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE**

### **Articolo 1. Oggetto del servizio**

Il presente regolamento disciplina il rapporto tra FASTWEB S.p.A. (di seguito "FASTWEB") ed il Cliente in merito al servizio di portabilità del numero mobile (di seguito "Servizio MNP"). Il Servizio MNP consente al Cliente, senza cambiare il proprio numero telefonico assegnatogli da altro operatore mobile, di fruire dei servizi di comunicazione mobile di FASTWEB. A tal fine il Cliente manifesta la sua inequivoca volontà di interrompere, tramite la prestazione di MNP, il rapporto contrattuale in essere con l'operatore di provenienza relativamente al numero di telefono da portare, delegando FASTWEB a richiedere per suo conto all'operatore di provenienza la disattivazione delle Carte SIM/USIM o il recesso dal contratto di abbonamento, FASTWEB fornirà il Servizio MNP avvalendosi anche della collaborazione e delle prestazioni di soggetti terzi.

### **Articolo 2. Modalità di richiesta del servizio**

Il Servizio MNP può essere richiesto da tutti i soggetti legittimati, intendendosi come tali gli abbonati o legittimi possessori e titolari di carte SIM/USIM di un operatore mobile diverso da FASTWEB. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto legittimato, conformemente al D.P.R. 28/12/00 n. 445, accompagnata dalla copia del proprio documento di identità in corso di validità. La richiesta di portabilità del numero non solleva

il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza.

### **Articolo 3. Condizioni di fornitura del servizio**

FASTWEB trasmetterà all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente ai sensi del precedente art. 2, trattenendone l'originale unitamente alla documentazione di quest'ultimo.

Secondo gli accordi sulla Portabilità del Numero vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'attivazione del Servizio di MNP avviene di norma entro due giorni lavorativi dall'invio della richiesta all'operatore donating.

Il Cliente prende atto che nel corso delle operazioni per attivazione del Servizio MNP potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto di richiesta di portabilità.

### **Articolo 4. Sospensione, rifiuto e annullamento della richiesta**

La richiesta di Servizio MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento.

La sospensione della richiesta può avvenire in ipotesi di:

- a) comprovati disservizi tecnici;
- b) giustificate esigenze di servizio.

Il rifiuto della richiesta può avvenire nei seguenti casi:

- a) non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero da portare nel caso di servizio in abbonamento usufruito presso l'operatore di provenienza;
- b) non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero da portare, nel caso di servizio pre-pagato usufruito presso l'operatore di provenienza;
- c) non appartenenza o non correttezza del numero da portare all'operatore di provenienza;
- d) dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti e/o inesatti;

- e) disattivazione completa del servizio da parte dell'operatore di provenienza. In caso di furto o smarrimento della SIM, disattivazione per ordine dell'Autorità giudiziaria ovvero in presenza di denuncia proposta all'A.G.;
- f) numero disattivo da oltre 30 giorni solari.

La richiesta di portabilità sarà annullata nei seguenti casi:

- a) una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata dal medesimo operatore;
- b) una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata da altro operatore diverso dall'operatore di provenienza.

Il rifiuto e la sospensione non precludono un nuovo invio dell'ordine di attivazione del servizio MNP.

Il Cliente prende atto e accetta che, qualora la richiesta del servizio di MNP non vada a buon fine in seguito alle verifiche di competenza dell'operatore di provenienza, la carta SIM di FASTWEB, sopra indicata e con essa il piano tariffario individuato nel Contratto FASTWEB e sottoscritto dal Cliente resteranno attivi con il numero di telefono attribuito da FASTWEB in fase di attivazione.

Resta ferma la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto con FASTWEB secondo le modalità e nei termini ivi stabiliti: in tal caso FASTWEB avrà comunque diritto di addebitare al Cliente i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative eventuali tasse ed imposte.

#### **Articolo 5. Trattamento del traffico residuo relativamente a carte prepagate**

Il servizio di MNP prevede la possibilità di trasferire l'eventuale credito residuo non goduto, di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'Operatore di provenienza, sulla nuova SIM FASTWEB.

Il credito trasferito sarà al netto di traffico omaggio, promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e delle eventuali spese del servizio contrattualmente previste dall'Operatore di provenienza.

La richiesta di trasferimento è irreversibile.

Il trasferimento del credito può essere richiesto solo contestualmente alla richiesta della portabilità del numero mobile ed è in ogni caso subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato. Il trasferimento del credito non avverrà in caso di credito nullo o non sufficiente, ossia inferiore agli eventuali costi del servizio previsti dall'Operatore di provenienza.

In alternativa al trasferimento del credito, o nel caso in cui non abbia luogo la portabilità del numero mobile, il Cliente può richiedere la restituzione dell'eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità previste contrattualmente dall'operatore di provenienza.

#### **Articolo 6. Responsabilità**

Le richieste di portabilità inviate sono espletate in base alla disponibilità tecnica e alla capacità di evasione dell'operatore di provenienza. La tempistica indicata potrebbe non essere rispettata per cause non imputabili a FASTWEB, che pertanto non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

#### **Articolo 7. Assistenza alla Clientela**

FASTWEB assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del Servizio MNP e le informazioni tariffarie correlate al Servizio stesso attraverso il proprio Servizio Clienti contattabile al numero 192 194 e nelle altre modalità rese via via disponibili da FASTWEB.

#### **Articolo 8. Trasparenza tariffaria**

FASTWEB garantisce il servizio di trasparenza tariffaria ai propri Clienti che possono richiedere, in qualsiasi momento, tramite il servizio gratuito 4563, se il numero mobile che desiderano chiamare è assegnato o meno ad un cliente FASTWEB.

#### **Articolo 9. Dati personali del Cliente - Elenco Abbonati**

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna il modulo fornito alla consegna delle USIM o non compila il form online presente su MyFastPage, i suoi dati non saranno inseriti.

Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. mobile number portability) e non compila o non riconsegna il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. Qualora i dati del Cliente siano presenti negli elenchi potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per negare il consenso alle telefonate promozionali. Cinque sono i modi per iscriversi al Registro:

- Per raccomandata, scrivendo a:  
"GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMENTANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

#### **Articolo 10. Indennizzi**

A partire dal 1 gennaio 2013, ai sensi della Delibera n. 147/11/CIR, su richiesta del Cliente è previsto, in caso di ritardo nell'attivazione della portabilità del numero mobile, un indennizzo di € 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di € 50. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi.

Per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due. Il cliente avrà la possibilità di richiedere l'indennizzo effettuando la richiesta tramite il Customer Care 192.194, fax, al numero: 02/3665.6449, oppure tramite raccomandata A/R alla C.P. n° 126 -20092 Cinisello Balsamo (MI). FASTWEB accrediterà la somma dovuta sul primo conto telefonico utile.