

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE ("Condizioni MN")

### Indice

**ARTICOLO 1 – Definizioni**  
**ARTICOLO 2 – Oggetto**  
**ARTICOLO 3 – Erogazione del Servizio MN**  
**ARTICOLO 4 – Limiti alla prestazione del Servizio MN**  
**ARTICOLO 5 – Trattamento del credito residuo relativamente a carte prepagate**  
**ARTICOLO 6 – Corrispettivi del Servizio MN**  
**ARTICOLO 7 – Trasparenza tariffaria e servizi informativi al chiamante**  
**ARTICOLO 8 – Responsabilità**  
**ARTICOLO 9 – Impossibilità di esecuzione del Servizio MN**  
**ARTICOLO 10 – Trattamento dati personali/tutela della riservatezza**

\* \* \*

### ARTICOLO 1 – Definizioni

**Cliente:** il soggetto che richiede a COOP Italia la fornitura del Servizio MN certificando, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, il legittimo possesso e la titolarità della carta SIM/USIM dell'Operatore di Provenienza ed il potere di disporre del rapporto contrattuale con l'Operatore di Provenienza.

**Contratto MN:** il contratto tra COOP Italia ed il Cliente, avente ad oggetto la prestazione del Servizio MN che è concluso al momento dell'accettazione di COOP Italia della Proposta MN, che si manifesta anche a mezzo invio di SMS da COOP Italia al Cliente al numero in uso al Cliente.

**COOP Italia:** COOP Italia Società Cooperativa, con sede in Via del Lavoro 6-8, Casalecchio di Reno (Bologna).

**Servizio MN:** servizio di portabilità del numero mobile fornito da COOP Italia ai Clienti mediante il servizio di MNP.

**Proposta MN:** la proposta contrattuale di Servizio MN formulata dal Cliente a COOP Italia e conforme ai modelli predisposti da COOP Italia.

**Mobile Number Portability o MNP:** servizio che consente al Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile, mantenendo lo stesso numero di telefono, eseguito da Telecom Italia Spa, con sede in Milano, Piazza degli Affari 2.

**Operatore di Provenienza:** operatore di comunicazione elettronica che, relativamente al Servizio MN, costituisce il soggetto donante il numero del Cliente.

**Punto Vendita:** gli ipermercati, i supermercati e i superette di titolarità delle Associate di COOP Italia.

### ARTICOLO 2 – Oggetto

**2.1** Le Condizioni MN disciplinano il rapporto tra COOP Italia ed il Cliente, con riferimento alla fornitura del Servizio MN, così come meglio descritto e dettagliato al successivo art.3.

**2.2** Il Servizio MN viene fornito da COOP Italia al Cliente alle condizioni economiche indicate al successivo art. 6.

**2.3** Con l'accettazione della Proposta MN da parte di COOP Italia, (i) COOP Italia si impegna a fornire al Cliente il Servizio MN come previsto dalle Condizioni MN e, per quanto non espressamente previsto dalle Condizioni MN, dalle Condizioni Generali di Contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di COOP Italia, dalle Condizioni di Qualità e dalla documentazione contrattuale; (ii) il Cliente si obbliga a pagare il corrispettivo, così come previsto nelle Condizioni MN e dalla documentazione contrattuale, ed a fruire del Servizio MN in conformità e nei limiti delle Condizioni MN e, per quanto non espressamente previsto dalle Condizioni MN, dalle Condizioni Generali di Contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di COOP Italia, dalle Condizioni di Qualità e dalla documentazione contrattuale.

### ARTICOLO 3 – Erogazione del Servizio MN

**3.1** Il Servizio MN è un servizio supplementare, pertanto la sua fornitura può avvenire solo in aggiunta ad un servizio base di comunicazione elettronica di COOP Italia. Il Servizio MN consente al Cliente possessore di una SIM/USIM prepagata o abbonamento di un operatore di comunicazione elettronica diverso da COOP Italia di fruire dei servizi di comunicazione elettronica di COOP Italia senza cambiare il proprio numero di telefono. In particolare, il Servizio MN

consente di fruire dei servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di COOP Italia utilizzando il numero telefonico appartenente agli archi di numerazione di altri operatori di telefonia mobile e/o attestato sulla rete di altri operatori di telefonia mobile.

**3.2** Qualora il Cliente, nel momento in cui formula la Proposta MN, non sia già parte di un rapporto contrattuale con COOP Italia avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di COOP Italia, il Cliente potrà rivolgersi ad un Punto Vendita e richiedere il Servizio MN contestualmente alla sottoscrizione di un contratto con COOP Italia avente ad oggetto servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di COOP Italia. Il Punto Vendita consegnerà al Cliente una SIM COOP che sarà attivata al completamento della procedura MNP. La portabilità del numero potrà avvenire a partire dal 5° (quinto) giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della richiesta di MNP da parte dell'Operatore di Provenienza.

**3.3** Nel caso in cui il Cliente sia già parte di un contratto con COOP Italia avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di COOP Italia ed intenda chiedere il Servizio MN, il Cliente potrà rivolgersi presso un Punto Vendita formulando la Proposta MN, secondo le modalità sub 3.2 supra.

**3.4** Il Cliente può, comunque, indicare nella Proposta MN una data di preferenza a decorrere dalla quale far disattivare, con riferimento al numero per il quale si richiede il Servizio MN, il servizio attivo presso l'Operatore di Provenienza ed attivare i servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di COOP Italia, secondo le modalità sub 3.2 supra. Il Cliente prende atto ed accetta che l'esecuzione del Servizio MN può essere effettuata successivamente alla data indicata, nei tempi richiesti, e potrà richiedere tempi più lunghi nei casi previsti al successivo art. 4.7 o potrà essere rifiutata o subire ritardi per le cause descritte all'art. 4 infra. L'eventuale indicazione da parte del Cliente della data di preferenza per il trasferimento del numero non è vincolante per COOP Italia.

**3.5** Per l'esecuzione del Servizio MN, COOP Italia si avvale di Telecom Italia Spa, con sede in Piazza degli Affari 2, 20123 Milano, munita dei necessari titoli amministrativi, la quale procede all'espletamento di tutte le attività necessarie, avendo cura di inoltrare all'Operatore di Provenienza la richiesta di MNP. Per l'effetto il Cliente delega COOP Italia ad eseguire, per proprio conto, tutto quanto utile o necessario ai fini dell'esecuzione della portabilità del numero mobile, ivi compreso, per quanto necessario, ad incaricare Telecom Italia Spa, con sede in Piazza degli Affari 2, 20123 Milano, a richiedere all'Operatore di Provenienza la disattivazione della carta SIM / USIM sopra indicata a condizione che la richiesta di portabilità del numero verso la rete mobile di Telecom Italia Spa e/o di terzi vada a buon fine.

**3.6** COOP Italia conserva l'originale della Proposta MN ricevuta dal Cliente, unitamente alla documentazione relativa al Cliente. COOP Italia non dà seguito alla Proposta MN qualora riscontri una condizione ostativa all'attivazione del Cliente secondo quanto stabilito nelle Condizioni MN e/o nelle Condizioni Generali di Contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di COOP Italia e/o nella documentazione contrattuale, salvo altri. Il Cliente riconosce ed accetta che l'esecuzione del Servizio MN è, comunque, subordinata all'esito positivo dei procedimenti tecnici e negoziali di cui alla disciplina applicabile alla MN ed alla MNP.

**3.7** Il Cliente è a conoscenza del fatto che, in conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'Operatore di Provenienza procede alla disattivazione della propria SIM/USIM dopo aver verificato che non sussistano gli impedimenti descritti all'art. 4 infra.

**3.8** La sottoscrizione della Proposta MN non esonera il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'Operatore di Provenienza. COOP Italia non sarà, quindi, in alcun modo responsabile per l'eventuale morosità e/o gli eventuali diritti di credito e/o per qualunque altra prestazione dovuta dal Cliente nei confronti dell'Operatore di Provenienza o di altri soggetti, che derivi a qualunque titolo dal rapporto tra il Cliente e l'Operatore di Provenienza.

**3.9** COOP Italia informerà preventivamente il Cliente dell'effettuazione del trasferimento del numero.

**3.10** Il Servizio MN può essere richiesto a COOP Italia: (i) in caso di abbonamento presso l'Operatore di Provenienza, solo dal titolare dell'abbonamento stesso; (ii) in caso di carta SIM / USIM prepagata presso l'Operatore di Provenienza, solo dal legittimo possessore e titolare della carta SIM / USIM prepagata.

#### **ARTICOLO 4 – Limiti alla prestazione del Servizio MN**

**4.1** La richiesta di MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento da parte dell'Operatore di Provenienza; in tal caso il Servizio MN sarà soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento da parte di COOP Italia.

**4.2** La sospensione della richiesta di MNP può avvenire nei casi di: (i) comprovati disservizi tecnici; (ii) giustificate esigenze tecniche.

**4.3** Il rifiuto della richiesta di attivazione di MNP può avvenire: (i) qualora la SIM / USIM oggetto di portabilità sia sospesa parzialmente o totalmente dall'Operatore di Provenienza per motivi imputabili al Cliente; (ii) in caso di non corrispondenza tra Codice Fiscale/Partita IVA e numero da portare nel caso di servizio in abbonamento usufruito presso l'Operatore di Provenienza; (iii) in caso di non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM/USIM e numero da portare, nel caso di servizio prepagato usufruito presso l'Operatore di Provenienza; (iv) in caso di disattivazione completa

del servizio di comunicazione elettronica verificata dall'Operatore di Provenienza all'atto della verifica della richiesta; (v) in caso di non appartenenza all'Operatore di Provenienza o non correttezza del numero da portare; (vi) in caso di carta SIM/USIM bloccata per furto o smarrimento; (vii) in caso di incompletezza e/o inesattezza dei dati inclusi nella richiesta; (viii) nel caso in cui il numero oggetto della richiesta di MNP non sia il numero telefonico principale; nonché (ix) in tutti i casi in cui l'Operatore di Provenienza non proceda alla verifica della richiesta di MNP.

**4.4** L'annullamento della richiesta di MNP implica l'interruzione definitiva della procedura di portabilità del numero e quindi del Servizio MN e può verificarsi nei seguenti casi: (i) qualora l'Operatore di Provenienza riceva, nello stesso giorno, più richieste di MNP per lo stesso numero telefonico. In tal caso l'Operatore di Provenienza provvederà a notificare agli operatori di comunicazione elettronica coinvolti l'annullamento di tutte le richieste; (ii) qualora l'Operatore di Provenienza riceva, in giorni diversi, più richieste di MNP per lo stesso numero da portare. In tal caso provvederà ad annullare: (a) la richiesta ricevuta precedentemente purché la successiva non sia pervenuta all'Operatore di Provenienza dopo l'invio dell'esito delle procedure di verifica della richiesta di MNP; (b) le richieste successive che pervengano all'Operatore di Provenienza dopo l'esito delle procedure di verifica.

**4.5** Nel caso in cui la richiesta di MNP sia sospesa, rifiutata o annullata da parte dell'Operatore di Provenienza, il Cliente verrà contattato da COOP Italia per essere informato della impossibilità, momentanea o definitiva, di esecuzione della richiesta di MNP. In caso di impossibilità momentanea di esecuzione del Servizio MN per incompletezza, imprecisione o mancanza dei dati indicati nella richiesta del Servizio MN di cui al precedente art. 4.3, il Cliente dovrà, su indicazione di COOP Italia, fornire i dati necessari per il buon esito del processo di attivazione. Nel caso di nuova trasmissione all'Operatore di Provenienza di richiesta di attivazione della MNP, i tempi necessari per il trasferimento del numero di cui all'art. 3 decorreranno a far data dall'invio della nuova richiesta di MNP all'Operatore di Provenienza.

**4.6** Il Servizio MN potrà non essere effettuato qualora i servizi di comunicazione elettronica mobili e personali COOP Italia abbinati alla Proposta MN non vengano attivati o non risultino in essere il rapporto contrattuale tra COOP Italia ed il Cliente avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di COOP Italia o tale rapporto contrattuale sia nullo o annullabile.

**4.7** Fermo restando l'ambito di applicazione delle Condizioni MN ed in relazione alla titolarità del numero da portare ai sensi dell'art. 3 supra, nei casi in cui la richiesta di attivazione del Servizio MN abbia ad oggetto un numero di MSISDN superiore a 70 tutti relativi ad un unico rapporto contrattuale presso l'Operatore di Provenienza - l'attivazione della MNP avverrà secondo la procedura apposita prevista dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile. Per tali casi l'Operatore di Provenienza si impegna ad attivare la MNP entro il termine massimo di 45 giorni solari dalla ricezione della richiesta.

**4.8** Il Servizio MN potrà non essere effettuato nell'ipotesi in cui il Cliente sia sottoposto a procedimento penale in corso o abbia riportato condanna per reati idonei a ledere gli elementi contrattuali essenziali del rapporto contrattuale con COOP Italia (es. truffa).

## **ARTICOLO 5 – Trattamento del credito residuo relativamente a carte prepagate**

**5.1** Il Servizio MN del numero prevede la possibilità, su richiesta del cliente, di trasferire il proprio credito residuo presso l'operatore di provenienza, sulla base dei termini e delle condizioni di quest'ultimo.

**5.2** L'esistenza di eventuali condizioni di morosità o di ragioni di credito derivanti dal rapporto intercorrente tra il Cliente e l'Operatore di Provenienza sono attinenti esclusivamente al precedente rapporto contrattuale con l'Operatore di Provenienza. Pertanto COOP Italia non sarà in alcun modo responsabile di alcuna delle obbligazioni e degli oneri derivanti dal rapporto con l'Operatore di Provenienza.

## **ARTICOLO 6 – C Corrispettivi del Servizio MN**

Il corrispettivo del Servizio MN è pari all'importo indicato nel Piano Tariffario e/o nelle offerte commerciali in vigore al tempo della prestazione del Servizio MN.

## **ARTICOLO 7 – Trasparenza tariffaria e servizi informativi al chiamante**

**7.1** Le tariffe applicate ai Clienti sono quelle previste dal Piano Tariffario prescelto. Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un cliente COOPVoce si può consultare gratuitamente il servizio di trasparenza tariffaria chiamando il numero gratuito 456. Per accedere al servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione (es. 4563311xxxxxx).

## **ARTICOLO 8 – Responsabilità**

**8.1** COOP Italia non sarà in alcun modo responsabile della mancata, non corretta e/o ritardata esecuzione / fornitura del Servizio MN derivanti da cause ad essa non imputabili.

**8.2** COOP Italia, inoltre, non sarà in alcun modo responsabile in caso di successiva sospensione e/o interruzione, anche definitiva, del Servizio MN derivante da caso fortuito, forza maggiore o altre ipotesi di legge, ivi compresi i provvedimenti delle competenti Autorità.

**8.3** Nei casi di cui sub 8.1 e 8.2, COOP Italia non può essere ritenuta responsabile per alcuna perdita, danno o lesione, costo o spesa, dirette o indirette, prevedibili o imprevedibili, che possa essere sopportata dal Cliente o da terzi.

**8.4** Fatte salve disposizioni di legge inderogabili, in caso di mancata, non corretta e/o ritardata fornitura del Servizio MN imputabile a COOP Italia, COOP Italia sarà tenuta esclusivamente alla restituzione al Cliente del corrispettivo versato dal Cliente per la prestazione del Servizio di MN maggiorato del 50% (cinquantapercento).

**8.5** La Proposta MN non solleva il Cliente dagli obblighi di cui al contratto tra il Cliente e l'Operatore di Provenienza. In caso di inadempimento/i del Cliente relativamente al contratto con l'Operatore di Provenienza, tale evento può ostare all'esecuzione del Servizio MN.

## **ARTICOLO 9 – Impossibilità di esecuzione del Servizio MN**

**9.1** Nel caso di impossibilità assoluta e definitiva di esecuzione del Servizio MN per causa non imputabile né al Cliente né a COOP Italia, COOP Italia restituirà l'eventuale somma corrisposta dal Cliente per il Servizio MN entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento di apposita richiesta scritta formulata dal Cliente.

**9.2** Nel caso di impossibilità di esecuzione del Servizio MN per causa imputabile al Cliente, l'importo corrisposto dal Cliente il Servizio MN non verrà restituito, ma sarà trattenuto da COOP Italia a titolo di penale, giustificata dalle spese e dalle attività sostenute, impregiudicati gli eventuali ulteriori danni patiti e spese sopportate da COOP Italia.

## **ARTICOLO 10 – Trattamento dati personali/tutela della riservatezza**

Il Cliente dichiara di aver ricevuto l'informativa resa in base all'art. 13 del D.Lgs n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed allegata alla Proposta di Attivazione del Servizio MN e di concordare senza riserve o eccezioni con quanto ivi previsto.