

## CONDIZIONI GENERALI DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE ("Condizioni MNP")

### Indice

- ARTICOLO 1 – Definizioni
- ARTICOLO 2 – Oggetto
- ARTICOLO 3 – Erogazione della Prestazione MNP
- ARTICOLO 4 – Limiti all'esecuzione della Prestazione MNP
- ARTICOLO 5 – Trattamento del credito residuo relativamente a carte prepagate
- ARTICOLO 6 – Trasparenza tariffaria e servizi informativi al chiamante
- ARTICOLO 7 – Responsabilità
- ARTICOLO 8 – Trattamento dati personali/tutela della riservatezza

### ARTICOLO 1 – Definizioni

**Cliente:** il soggetto che richiede a Coop Italia la fornitura della portabilità del numero mobile 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.

**Condizioni MNP:** le disposizioni del presente documento ed integrazioni dello stesso, rese note al pubblico con qualunque modalità, relative al contratto tra Coop Italia ed il Cliente avente ad oggetto la prestazione MNP che è concluso nel momento dell'accettazione di Coop Italia della Proposta MNP, 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), codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna 00715170155.

**Prestazione MNP:** prestazione di portabilità del numero mobile fornita da Coop Italia.

**Proposta MNP:** la proposta contrattuale per la MNP formulata dal Cliente a Coop Italia e conforme ai modelli predisposti da Coop Italia.

**Mobile Number Portability o MNP:** prestazione che consente al Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile mantenendo il proprio numero di telefono.

**Operatore di Provenienza:** operatore di comunicazione elettronica che ha il rapporto contrattuale con il Cliente che ha chiesto la Prestazione MNP verso Coop Italia.

**Punto Vendita:** indica il punto vendita della rete di distribuzione dei servizi CoopVoce presso il quale il Cliente può richiedere servizi CoopVoce.

### ARTICOLO 2 – Oggetto

**1.1** Le Condizioni MNP disciplinano il rapporto tra Coop Italia ed il Cliente con riferimento alla fornitura della Prestazione MNP, così come meglio descritto e dettagliato al successivo art. 3.

**1.2** Con l'accettazione della Proposta MNP da parte di Coop Italia, (i) Coop Italia si impegna a fornire al Cliente la Prestazione MNP come previsto dalle presenti Condizioni MNP e dalla documentazione contrattuale; (ii) il Cliente si impegna a fruire della relativa Prestazione MNP in conformità e nei limiti delle Condizioni MNP e, per quanto non espressamente previsto dalle Condizioni MNP, 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 della Prestazione MNP

**3.1** La Prestazione MNP è una prestazione supplementare, pertanto la sua fornitura può avvenire solo in aggiunta ad un servizio base di comunicazione elettronica di Coop Italia. La Prestazione MNP 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.

**3.2** Il Cliente può richiedere la Prestazione MNP con-

testualmente alla sottoscrizione di un contratto con Coop Italia avente ad oggetto servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di Coop Italia. Verrà consegnata al Cliente una SIM COOP che sarà attivata al completamento della procedura MNP. Salvo i casi previsti dalla disciplina applicabile, la portabilità del numero potrà avvenire a partire dal secondo giorno lavorativo successivo a quello di immissione della richiesta del Cliente nei sistemi di Coop Italia.

**3.3** Coop Italia conserva l'originale della Proposta MNP ricevuta dal Cliente, unitamente alla documentazione relativa al Cliente. Coop Italia non dà seguito alla Proposta MNP qualora riscontri una condizione ostativa all'attivazione del Cliente secondo quanto stabilito nelle Condizioni MNP 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 della Prestazione MNP è, comunque, subordinata all'esito positivo dei procedimenti tecnici di cui alla disciplina applicabile alla MNP.

**3.4** 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.

**3.5** Coop Italia informerà il Cliente dell'effettuazione del trasferimento del numero.

**3.6** La Prestazione MNP può essere richiesta 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 della carta SIM / USIM prepagata.

**3.7** Se la richiesta di portabilità del numero mobile non dovesse andare a buon fine in esito a verifiche effettuate dall'Operatore di Provenienza, la SIM COOP non sarà attivata.

**3.8** Il Cliente può fornire l'eventuale indicazione della data preferita per l'attivazione della Prestazione MNP. Nel caso in cui la data preferita è inferiore al periodo di realizzazione della Prestazione MNP previsto dalla normativa vigente, tale data si intende automaticamente sostituita con la prima data utile per la Prestazione MNP.

### ARTICOLO 4 – Limiti all'esecuzione della Prestazione MNP

**4.1** La richiesta di MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o scarto da parte dell'Operatore di Provenienza.

**4.2** La sospensione della richiesta di MNP può avvenire nei casi di disservizi tecnici.

**4.3** Il rifiuto della richiesta di attivazione di MNP può avvenire nei seguenti casi: (a) richiesta mancante di alcuni dei dati di cui all'art. 5, comma 6 dell'All. 1 alla delibera n. 147/11/CR; (b) dati di cui all'art. 5, comma 6 dell'All. 1 alla delibera n. 147/11/CR non valorizzati secondo l'accordo quadro tra operatori di comunicazioni elettroniche mobili e personali per l'applicazione delle norme riguardanti la MNP; (c) assenza nella richiesta di portabilità del numero mobile sia del Codice Fiscale/Partita IVA sia del numero seriale della carta SIM; (d) mancata corrispondenza tra Codice Fiscale/Partita IVA e numero da portare nel caso di servizio in abbonamento usufruito presso l'Operatore di Provenienza; (e) mancata corrispondenza tra numero seriale della carta SIM/USIM e numero da portare, nel caso di servizio prepagato usufruito presso l'Operatore di Provenienza; (f) numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari; (g) disattivazione completa del servizio di comunicazione elettronica per il numero da portare disposta dall'Autorità Giudiziarica; (h) non appartenenza all'Operatore di Provenienza del numero da portare; (i) espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero, già validata positivamente dall'Operatore di Provenienza ed inoltrata da parte di un operatore diverso da Coop Italia e dall'Operatore di Provenienza; (j) ricezione da parte dell'Operatore di Provenienza di una precedente richiesta di portabilità validata positivamente avente

ad oggetto lo stesso numero per il quale si chiede la portabilità ed inoltrata da Coop Italia; (k) assenza nella richiesta di portabilità formulata dal Cliente di documentazione della denuncia fatta all'Autorità competente in caso di SIM/USIM smarrita o rubata. Sono fatti salvi gli ulteriori casi in cui non si possa dar seguito alla richiesta di attivazione di MNP ai sensi della normativa applicabile.

**4.4** Nel caso in cui la richiesta di MNP sia sospesa o rifiutata o scartata 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 della Prestazione MNP per incompletezza, imprecisione o mancanza dei dati indicati nella richiesta della Prestazione MNP 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.

**4.5** La Prestazione MNP potrà non essere effettuata qualora i servizi di comunicazione elettronica mobili e personali Coop Italia abbinati alla Proposta MNP 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.

**4.6** La Prestazione MNP potrà non essere effettuata nell'ipotesi in cui il Cliente 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

La Prestazione MNP 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.

### ARTICOLO 6 – Trasparenza tariffaria e servizi informativi al chiamante

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. 4563311xxxxx).

### ARTICOLO 7 – Responsabilità

**7.1** Coop Italia non sarà in alcun modo responsabile della mancata, non corretta e/o ritardata esecuzione / fornitura della Prestazione MNP derivanti da cause ad essa non imputabili.

**7.2** Coop Italia, inoltre, non sarà in alcun modo responsabile in caso di successiva sospensione e/o interruzione, anche definitiva, della Prestazione MNP derivante da caso fortuito, forza maggiore o altre ipotesi di legge, ivi compresi i provvedimenti delle competenti Autorità. Coop Italia non sarà, inoltre, responsabile in caso di eventuale sospensione o limitazione dell'erogazione al Cliente dei servizi di comunicazione elettronica mobili e personali nel periodo necessario ad avviare e/o eseguire e/o completare la Prestazione MNP.

### ARTICOLO 8 – Trattamento dati personali/tutela della riservatezza

Il Cliente dichiara di aver ricevuto l'informativa resa in base all'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e della normativa applicabile ed allegata alla Proposta MNP.