

Condizioni Generali del Servizio

Noitel Business

(CF135_R)

ART. 1 - DEFINIZIONI

Le parole e/o espressioni, di seguito utilizzate, in forma singolare o plurale, hanno i seguenti significati:

Carta SIM: carta a microprocessore, rilasciata al Cliente, che rende possibile la fruizione del Servizio.

Cliente: la persona fisica o giuridica che richiede la fornitura del Servizio per sé stesso e/o per l'Utilizzatore Finale. Il Cliente non è un consumatore e utilizza il Servizio per fini professionali.

Contratto: il contratto costituito dal presente documento, dall'Offerta, dagli eventuali ulteriori allegati sottoscritti dalle Parti, dall'addendum "Utilizzo personale dei servizi RETELIT", dalle Condizioni generali di utilizzo del Servizio di portabilità del numero (MNP) se richiesto, dalla Carta dei Servizi di Noitel Business (pubblicata al link <https://www.noitelbusiness.it/>) e dalle eventuali condizioni specifiche di uso di telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware in bundle con il servizio telefonico.

RETELIT o la Società: si intende la società Retelit Digital Services S.p.A. con sede legale in via Pola 9, 20124 Milano, titolare del marchio Noitel, iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione con nr. 21144 e titolare di licenza ministeriale ESP MVNO.

Credito Telefonico: borsellino elettronico contenente gli importi in denaro che il Cliente versa alla Società attraverso le Ricariche, con la cadenza e per gli importi definiti dal Cliente stesso e su cui vengono addebitati i corrispettivi dei servizi fruiti. In caso di Credito Telefonico insufficiente per coprire gli addebiti dei servizi secondo le condizioni economiche sottoscritte dal Cliente per la Carta SIM, e fino all'integrazione del Credito Telefonico, il Cliente potrà unicamente ricevere chiamate ed effettuare esclusivamente chiamate di emergenza.

Offerta: termini e condizioni di fornitura del Servizio, ivi incluse le condizioni economiche del Piano Base e delle eventuali Promozioni sottoscritte dal Cliente.

Promozioni: condizioni di fornitura del Servizio offerte ai Clienti per un periodo di tempo determinato, ma rinnovabili di tempo in tempo, che derogano, in tutto o in parte, alle condizioni applicate dal Piano Base; l'adesione ad una Promozione può essere condizionata alla fruizione da parte del Cliente di servizi offerti da RETELIT, diversi dal Servizio (c.d. "bundle").

Piano Base: Il piano tariffario che determina i corrispettivi del Servizio in assenza di Promozioni attive.

Rete: sistema di infrastruttura di rete radiomobile (network) tramite il quale viene fornito il Servizio.

Ricarica: acquisto di traffico prepagato accreditato sul Credito Telefonico del Cliente.

Ricarica Automatica (o Autoricarica): particolare tipologia di Ricarica consistente nell'acquisto ricorrente ed automatico di traffico prepagato per importi predeterminati. L'importo e la cadenza della Ricarica Automatica sono determinati in funzione della Promozione prescelta dal Cliente.

Servizio: il servizio di telefonia mobile (che consente di fare e ricevere chiamate vocali, inviare e ricevere SMS e accedere a internet), nonché eventuali servizi accessori, opzionali e/o promozionali come specificati nell'Offerta.

Utilizzatore Finale: la persona fisica legata al Cliente da un rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione professionale e/o commerciale e che utilizza il Servizio concesso in uso dal Cliente.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura del Servizio a soli fini professionali/business attraverso la consegna al Cliente di una o più Carte SIM e l'attivazione delle relative utenze aventi le caratteristiche determinate nell'Offerta.

Il Cliente potrà accedere al Servizio purché in possesso di un apparato telefonico opportunamente configurato, secondo le caratteristiche e condizioni economiche meglio specificate nell'Offerta.

Il Cliente si impegna ad informare i propri Utilizzatori Finali riguardo le caratteristiche del Servizio e le disposizioni del Contratto, garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi.

Oltre al Servizio, RETELIT si riserva di rendere disponibile al Cliente l'accesso ai numeri utili, ai servizi a valore aggiunto come i servizi a sovrapprezzo, ai servizi elenchi abbonati e ad altri eventuali servizi aggiuntivi di volta in volta disponibili. Inoltre, per accrescere l'utilità del telefono cellulare, RETELIT offre diversi servizi supplementari quali, a titolo esemplificativo: segreteria telefonica centralizzata; trasferimento di chiamata; avviso di chiamata; sbarramento di chiamata; "LoSai di RETELIT" che permette di sapere chi ha chiamato anche quando il telefono cellulare è spento o fuori copertura o occupato in altra conversazione telefonica; "Chiama ora" che avvisa, non appena un numero RETELIT chiamato, che risultava non raggiungibile, torna ad essere di nuovo sotto copertura.

ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Identificazione

Il Cliente deve fornire a RETELIT il modulo d'ordine, debitamente compilato e sottoscritto, unitamente alla documentazione idonea ad attestare la propria identità (documento di identità – di cui RETELIT tratterrà copia – dati anagrafici, codice fiscale, partita IVA, ecc.). I dati così forniti andranno a costituire l'anagrafe del Cliente, in coerenza con quanto previsto dall'art. 55 comma 7 del D.Lgs. n. 259/03 (così come modificato dall'art. 6 comma 2 della Legge n. 155/05) e successive modifiche o integrazioni.

Il Cliente ha altresì l'obbligo di acquisire i dati anagrafici degli Utilizzatori Finali, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di cui al capoverso precedente e di conservare e fornire i predetti dati per ottemperare ad eventuali richieste ad esso rivolte o pervenute a RETELIT, da parte dell'Autorità giudiziaria.

Nel caso di persone giuridiche, il Cliente deve, inoltre, fornire a RETELIT gli estremi identificativi e fotocopia del documento di identità del proprio legale rappresentante, nonché un'attestazione documentale dei relativi poteri di quest'ultimo.

Il Cliente è responsabile della verità e completezza delle informazioni fornite e si obbliga ad aggiornare prontamente RETELIT, tramite comunicazione ai sensi dell'art. 17 del Contratto, di qualunque variazione eventualmente intercorsa, ferma la facoltà per RETELIT di effettuare in ogni momento le verifiche ritenute necessarie.

Qualora, nel corso del Contratto, il Cliente non fornisca l'informativa e/o la documentazione richiesta da RETELIT, quest'ultima ha facoltà di sospendere il Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi degli artt. 7 e 12 del Contratto stesso.

3.2 Accettazione da parte di RETELIT

Il Contratto viene concluso da RETELIT mediante accettazione scritta della richiesta di attivazione formulata dal Cliente, ovvero direttamente mediante attivazione del Servizio ai sensi del successivo art. 4.1.

RETELIT si riserva il diritto di non accettare la proposta di attivazione formulata dal Cliente qualora in particolare:

- a) il Cliente non fornisca a RETELIT tutte le informazioni e/o i documenti richiesti per la fornitura del Servizio di cui al precedente art. 3.1;
- b) il Cliente sia o sia stato in precedenza inadempiente, a qualsiasi titolo, nei confronti di RETELIT in relazione ad altri servizi;
- c) il Cliente sia o sia stato iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive;
- d) il Cliente si trovi in stato di liquidazione, coatta o volontaria o presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
- e) il Cliente risulti incapace civilmente;
- f) sussistano motivi tecnici, organizzativi e/o commerciali che impediscano od ostacolino l'attivazione del Servizio.

In caso di mancata conclusione del Contratto, è esclusa in capo a RETELIT qualsiasi responsabilità.

ART. 4 - CARTA SIM

4.1 Consegna delle Carte SIM e attivazione del Servizio

A seguito della sottoscrizione del Contratto, RETELIT invia al Cliente, per email, i codici di accesso al Servizio e le relative istruzioni, nonché, per corriere o altra modalità dalla stessa prescelta, le Carte SIM con le relative credenziali di riferimento.

Il Cliente, una volta ricevute le Carte SIM, accede all'Area Clienti dal sito [https:// www.noitelbusiness.it](https://www.noitelbusiness.it) ed inserisce le credenziali di riferimento, confermando l'Offerta prescelta.

Il Cliente, inoltre, inserisce i dati della propria carta di credito per effettuare contestualmente un primo versamento sul proprio Credito Telefonico, per un importo sufficiente a coprire almeno il pagamento del primo corrispettivo mensile della Promozione e del costo di attivazione di tutte le Carte SIM. Al Cliente inoltre è richiesto di attivare la modalità di Ricarica Automatica per completare la richiesta di attivazione e abilitare i successivi rinnovi mensili.

RETELIT, verificato il buon esito del primo pagamento, provvede all'attivazione del Servizio nei tempi tecnici strettamente necessari

Resta inteso che l'attivazione del Servizio presuppone l'attivazione di tutte le Carte SIM oggetto dell'Offerta.

Il Contratto si intenderà pertanto perfezionato con l'attivazione da parte di RETELIT di tutte le Carte SIM presenti all'interno dell'Offerta sottoscritta dal Cliente. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 1 cod. civ.

4.2 Uso della Carta SIM

4.2.1 Uso lecito della Carta SIM:

- Il Cliente è tenuto a custodire la Carta SIM con diligenza al fine di mantenerne l'integrità e permetterne il corretto funzionamento e a utilizzarla in maniera lecita e conforme al Contratto, adottando ogni precauzione per mantenere segreti i relativi codici di accesso al Servizio.
- Il Cliente è tenuto a non porre in essere atti e/o azioni idonei a determinare un pericolo o un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare il Servizio in modo da creare turbativa ad altri Clienti e/o a terzi.

RETELIT potrà, nei limiti di legge, adottare misure atte ad inibire, anche preventivamente, ogni abuso della Carta SIM, e limitare, ove possibile, l'invio e la ricezione di messaggi indesiderati.

Al Cliente è vietato:

- qualsiasi intervento, ivi compresa la duplicazione, sui codici d'identificazione tecnica impressi sulla Carta SIM, nonché la manomissione della Carta SIM stessa;
- la cessione con qualunque modalità della Carta SIM e dei relativi codici di accesso al Servizio a terzi anche per rivendita del traffico, fatti salvi gli Utilizzatori Finali;
- l'occultamento del numero telefonico e di ogni altro codice della Carta SIM atto ad inibire o limitare l'identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli apparecchi impegnati nelle conversazioni telefoniche.

Le Parti danno atto che deve essere sempre possibile per le Autorità competenti svolgere le attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso dall'apparecchio di originazione all'apparecchio di terminazione.

Il Cliente si obbliga quindi ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo le disposizioni di cui al presente articolo, garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi. Pertanto il Cliente manterrà RETELIT manlevata e indenne da ogni utilizzo indebito o lesivo di terzi della Carta SIM da parte sua e/o degli Utilizzatori Finali.

4.2.2 Apparecchi per l'utilizzo della Carta SIM

La Carta SIM può essere utilizzata con dispositivi human EDGE, GSM e 4G/LTE.

4.3 Manutenzione e restituzione della Carta SIM

Nel caso in cui la Carta SIM risulti essere difettosa per causa non imputabile al Cliente, questi ne darà comunicazione mediante il servizio clienti a RETELIT, che provvederà, a propria scelta, alla relativa riparazione o sostituzione in garanzia, la cui durata è di 12 mesi dalla data di consegna *ex art.* 4.1 del Contratto.

Le Carte SIM dovranno essere restituite a RETELIT, su richiesta della stessa, in caso di sostituzione per ragioni tecniche o operative e nel caso di cessazione definitiva della prestazione del Servizio, restando la Società titolare delle medesime.

4.3.1 Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK) necessari per effettuare l'accesso al Servizio. Il PIN costituisce strumento di blocco delle chiamate conforme al Decreto del Ministero delle Comunicazioni n. 145 del 2/3/2006.

4.4 Furto/smarrimento delle Carte SIM

In caso di smarrimento o di furto della Carta SIM, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a RETELIT ai sensi dell'art. 17 del Contratto.

Ricevuta tale comunicazione, RETELIT provvederà alla sospensione della Carta SIM.

Quanto prima e comunque entro i successivi sette giorni, il Cliente dovrà trasmettere a RETELIT copia della denuncia di smarrimento o di furto. Resta espressamente inteso che, fino alla ricezione della denuncia da parte di RETELIT, resterà ad esclusivo carico del Cliente ogni eventuale pregiudizio, costo e responsabilità correlati alla Carta SIM smarrita o sottratta.

La sostituzione della Carta SIM avverrà, a spese del Cliente, secondo le modalità e condizioni che saranno stabilite da RETELIT, fermo l'obbligo per il Cliente di continuare a corrispondere i corrispettivi contrattuali anche nel periodo intercorrente fra la data di disattivazione/sospensione della Carta SIM sottratta o smarrita e quella di attivazione della nuova Carta SIM.

4.5 Limitazione di responsabilità di RETELIT

RETELIT non assume alcuna responsabilità nei casi di imperfetto funzionamento del Servizio provocato da cause ad essa non imputabili ed in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, ostacoli quali costruzioni e rilievi, *roaming* UE e/o internazionale, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, utilizzo di un apparecchio telefonico non omologato e/o non adeguatamente funzionante e/o aggiornato.

Nessuna responsabilità è attribuibile a RETELIT per il contenuto e le modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente tramite il Servizio.

RETELIT non assume alcuna responsabilità in caso di discontinuità della fornitura del Servizio dipendente dalla copertura di rete dell'operatore terzo.

RETELIT non risponde per danni indiretti, prevedibili e non, correlati a perdite economico/finanziarie di affari, ricavi, utili e/o avviamento commerciale subiti dal Cliente, inerenti o connessi alla mancata o difettosa erogazione del Servizio e/o delle Schede SIM.

4.6. Durata della Carta SIM e del numero associato

La Carta SIM ha validità 24 mesi dalla data dell'ultima Ricarica effettuata dal Cliente. Trascorsi questi 24 mesi la Carta SIM è abilitata unicamente a ricevere chiamate e SMS per un periodo di ulteriori 30 giorni, dopo i quali la Carta SIM sarà disattivata. Trascorso questo ulteriore periodo, il Cliente potrà recuperare, entro i successivi 30 giorni, il proprio numero attraverso una richiesta di Mobile Number Portability ("MNP") verso altro operatore. Al termine di questo ulteriore periodo, il numero sarà definitivamente cessato e, nel rispetto dei tempi di legge, sarà facoltà di RETELIT riassegnarlo ad altro Cliente.

Il Cliente può effettuare una ricarica del credito telefonico sulla Carta SIM entro 24 mesi per mantenere attiva la Carta SIM e la relativa numerazione ed evitarne la cessazione.

4.7 Roaming nella Comunità Economica Europea

Il Cliente ha il diritto di utilizzare nei Paesi membri dell'Unione e dello Spazio Economico Europeo, SEE, i Servizi di roaming disciplinati dal Regolamento Europeo n. 2012/531 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito "Servizi di roaming regolamentati") secondo le medesime condizioni previste dal proprio profilo tariffario nazionale senza costi aggiuntivi, entro i limiti quantitativi previsti dalle politiche di corretto utilizzo definite dal Reg. UE 2016/2286 e comunicati dalla Società in sede di attivazione.

dell'Offerta. Qualora l'utilizzo dei servizi di roaming ecceda i limiti previsti dall'Offerta, il Cliente potrà continuare l'utilizzo dei servizi di roaming secondo il piano tariffario previsto dal piano base attivo. L'utilizzo dei Servizi di roaming regolamentati senza costi aggiuntivi in tali Paesi è consentito nell'ambito di viaggi occasionali e nel rispetto delle politiche di uso corretto definite ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286 al fine di prevenire abusi e utilizzi anomali, nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso.

In caso di utilizzo non conforme, la Società si riserva la facoltà di applicare al traffico anomalo effettuato dal Cliente sovrapprezzi e/o ulteriori misure di tutela previste dal Contratto sottoscritto dal Cliente e dalla normativa vigente.

L'elenco dei Paesi nei quali è possibile fruire dei Servizi di roaming regolamentati senza costi aggiuntivi - nei limiti sopra specificati - è disponibile sul sito web www.noitelbusiness.it.

4.7.1 Roaming extra UE

Il Cliente potrà usufruire dei Servizi in Paesi diversi da quelli membri dell'Unione e dello Spazio Economico Europeo (SEE) alle condizioni definite nel Piano Base per questa particolare categoria di traffico. L'elenco delle destinazioni abilitate per il traffico voce in roaming, per il traffico voce e SMS internazionale e per la navigazione in roaming è disponibile nel sito www.noitelbusiness.it.

ART. 5 – GESTIONE DELLA RETE E DEL TRAFFICO TELEFONICO E TELEMATICO

Il Servizio è fornito attraverso l'infrastruttura di rete radiomobile di un Operatore di Rete Mobile Ospitante in virtù di un apposito accordo, alle medesime condizioni di qualità e con i medesimi standard che quest'ultimo assicura direttamente ai propri clienti. I servizi vengono erogati in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di attivazione del contratto.

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi e l'integrità della Rete anche nelle fasce orarie di maggior intensità di traffico, RETELIT, nel rispetto del principio di parità di trattamento, avrà facoltà di introdurre criteri di limitazione temporanea all'uso delle risorse di Rete disponibili ai Clienti stessi.

A tal fine RETELIT potrà limitare la velocità di connessione intervenendo in via prioritaria sui servizi che determinano un maggior consumo di banda, nonché applicare criteri di priorità del traffico (c.d. traffic prioritisation), senza che alcuna responsabilità a qualunque titolo possa essere imputata ad RETELIT stessa.

Il Cliente è tenuto ad ottemperare ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di RETELIT concernente la corretta utilizzazione del Servizio.

ART. 6 – CORRISPETTIVO, GARANZIE E MODIFICHE CONTRATTUALI

6.1 Corrispettivo e fatturazione

- Il corrispettivo contrattuale ed i costi di attivazione ed altri eventuali costi sono indicati nell'Offerta in base al Piano Base e alla Promozione prescelti e verranno pagati dal Cliente a RETELIT mediante addebito su Credito Telefonico del Cliente. Il Credito Telefonico del Cliente è alimentato tramite le Ricariche e/o le Ricariche Automatiche.
- In caso la Promozione prescelta dal Cliente preveda un "plafond" (di spesa o di volume) relativo al traffico voce/dati/sms, in caso di superamento del plafond, e dopo adeguato e chiaro preavviso al cliente al raggiungimento dell'80% del plafond complessivo, il servizio proseguirà

secondo le regole di utilizzo e le tariffe previste dal Piano Base attivo. È previsto un servizio di info consumi, disponibile sul sito e tramite la numerazione gratuita 4060 (accessibile dall'Italia) che permette di: verificare il credito residuo in tempo reale e avere informazioni relative alla quota residua di eventuali servizi inclusi.

- Saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente. Il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi dovuti per corrispettivi e/o altri titoli (eventuali tasse, ecc.) anche qualora sia stato sospeso dal Servizio.
- In caso il Credito Telefonico del Cliente non sia capiente per l'addebito dei corrispettivi previsti per la fruizione dei servizi, il Cliente potrà unicamente ricevere chiamate e effettuare chiamate di emergenza fino a quando non avrà versato nel proprio Credito Telefonico un importo sufficiente a renderlo capiente per il pagamento dei corrispettivi previsti per i servizi. RETELIT procederà alla riattivazione del Servizio sospeso nei tempi tecnici strettamente necessari e comunque entro sette giorni lavorativi successivi, previo accertamento da parte di RETELIT del pagamento stesso.
- Il Cliente, compilando l'apposito modulo o consultando la Area Clienti, potrà richiedere per iscritto a RETELIT il dettaglio del traffico generato, i consumi effettuati e gli importi addebitati.
- RETELIT potrà compensare in qualunque momento propri crediti, anche generati da servizi diversi dal Servizio, con l'eventuale credito residuo del Cliente presente con riferimento alla propria Carta SIM.

6.2 Modifica del Contratto e dei corrispettivi

E' facoltà di RETELIT modificare, ex art. 70, comma 4 del D.Lgs. 259/03, le condizioni del Contratto e, in particolare ma non solo, le condizioni economiche del Servizio, dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente ai sensi dell'art. 17 del Contratto stesso con un preavviso di almeno 30 giorni. Qualora, entro tale termine, il Cliente non abbia provveduto a inviare comunicazione scritta di recesso a RETELIT, mediante pec o raccomandata AR agli indirizzi di cui al successivo art. 17, le nuove condizioni si intenderanno accettate e saranno vincolanti.

In caso di modifiche tecniche, RETELIT, ove necessario, informerà il Cliente di eventuali sospensioni e/o limitazioni temporanee del Servizio.

ART. 7 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

7.1 RETELIT si riserva il diritto di sospendere il Servizio, dandone comunicazione ai sensi dell'art. 17, in particolare nei casi in cui il Cliente, nel corso del Contratto, non adempia alle obbligazioni di cui all'art. 3.1 e/o venga a trovarsi in una delle ipotesi previste dai precedenti artt. 3.2 lettere da a) a f), e 8.

7.2 RETELIT si riserva il diritto di sospendere il Servizio di un Cliente relativamente alle singole utenze rispetto alle quali vi sia fondato sospetto di qualsiasi attività illecita, impropria o fraudolenta e/o nel caso in cui si verificano livelli anomali di traffico.

In tali ipotesi, RETELIT potrà sospendere il Servizio anche relativo a tutte le altre utenze intestate a tale Cliente.

Inoltre, RETELIT potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, ove costretta, in caso di guasti alla Rete e/o agli apparati di erogazione del Servizio di RETELIT o di altri operatori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate.

7.3 RETELIT provvederà alla relativa riattivazione nei tempi tecnici dalla stessa strettamente ritenuti necessari.

7.4 Nel periodo di sospensione, la Carta SIM è comunque abilitata a ricevere chiamate e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza e verso il Servizio Clienti.

ART. 8 - CASO FORTUITO E FORZA MAGGIORE

RETELIT non sarà responsabile nei confronti del Cliente per la sospensione/interruzione del Servizio ascrivibile a caso fortuito, forza maggiore come in ogni altra ipotesi di legge, quali tra l'altro, inadempienze e/o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione e/o modifiche e/o manutenzioni straordinarie non prevedibili della rete o, comunque, indispensabili per la sua funzionalità, e/o epidemie o pandemie e relativi provvedimenti di legge che inibiscano o limitino anche solo temporaneamente l'erogazione del Servizio.

ART. 9 – VARIAZIONE DEL NUMERO DI CARTE SIM, DEL PIANO TARIFFARIO E PORTABILITA' DEL NUMERO

9.1 Il Cliente può richiedere, con le modalità previste all'art. 17 del Contratto, l'attivazione di ulteriori Carte SIM, purché nel rispetto delle condizioni tecniche ed economiche in quel momento vigenti riportate nell'Offerta e, comunque, pubblicate nel sito www.noitelbusiness.it, nella sezione trasparenza tariffaria tra le "offerte sottoscrivibili". RETELIT, previe le eventuali necessarie verifiche, provvederà alla relativa attivazione nei tempi tecnici strettamente necessari.

9.2 Il Cliente può richiedere, ai sensi dell'art. 17 del Contratto, la disattivazione di una o più Carte SIM attive, tramite comunicazione scritta ai sensi dell'art. 17 del Contratto, a RETELIT, che provvederà alla disattivazione nei successivi 30 giorni.

La disattivazione di tutte le Carte SIM del Cliente ha gli effetti del recesso di cui al successivo art. 11.

9.3 Il Cliente può richiedere, con le modalità previste all'art. 17 del Contratto, la variazione del proprio piano tariffario e/o la variazione della Promozione prescelta con altro piano o altra Promozione verso profili d'offerta superiori, dedicati alla clientela professionale/business alle condizioni tecniche ed economiche in quel momento vigenti riportate nell'Offerta e, comunque, pubblicate nel sito www.noitelbusiness.it, nella sezione trasparenza tariffaria tra le "offerte sottoscrivibili" e secondo le condizioni di compatibilità del cambio piano che RETELIT dovesse prevedere.

A seguito della richiesta di variazione del piano tariffario, RETELIT darà corso alla stessa compatibilmente con le modalità e le tempistiche previste, purché la richiesta del Cliente sia coerente con le condizioni dell'Offerta. In difetto, la richiesta del Cliente sarà respinta da RETELIT, mantenendo il Cliente il piano tariffario e/o la Promozione originari.

9.4 RETELIT, secondo le norme di legge vigenti e qualora non vi siano, a propria valutazione, condizioni ostative alla nuova attivazione, garantisce il servizio di portabilità del numero (in ingresso) che consente al Cliente di cambiare operatore mantenendo il proprio numero telefonico. In tal caso, a seguito di richiesta di portabilità da parte del Cliente, trovano applicazione le "Condizioni generali di utilizzo del servizio di portabilità del numero" annesse al presente Contratto.

Resta inteso che la portabilità del numero in uscita resta soggetta unicamente alle pertinenti disposizioni regolamentari (delibera AGCom 147/11/CIR e ss.mm.ii.).

In caso di mutamento della Rete e/o dell'operatore di cui RETELIT si avvale per la fornitura dei Servizi ai Clienti con altra Rete e/o operatore, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi prestando sin d'ora il proprio consenso alla migrazione verso la nuova Rete e/o operatore di comunicazione elettronica.

ART. 10 - DURATA

10.1 Il Contratto ha efficacia dalla data di conclusione dello stesso ai sensi del precedente art. 3.2 e ha durata a tempo indeterminato salvo il diritto di recesso per ciascuna parte ai sensi del successivo art. 11.

10.2 Durante il periodo di efficacia del Contratto, il Cliente dovrà far sì che sul proprio Credito Telefonico siano presenti importi sufficienti a fronte al rinnovo della Promozione. In difetto, e qualora il nuovo versamento sul Credito Telefonico intervenga dopo un periodo di 45 giorni dalla prima Ricarica Automatica non andata a buon fine, la Promozione prescelta dal Cliente scadrà. Per riattivarla, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti. Il mero versamento di somme sul Credito Telefonico non sarà sufficiente per riattivare il Servizio.

ART. 11 – RECESSO

11.1 Fermo quanto previsto dal precedente art. 9.2, ciascuna parte potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta all'altra parte, con un preavviso di 30 giorni, mediante pec o raccomandata AR agli indirizzi di cui al successivo art. 17.

Il Cliente deve allegare copia del proprio documento di identità o, se persona giuridica, copia del documento di identità del proprio legale rappresentante insieme a documento societario attestante i relativi poteri.

11.2 Alla cessazione totale o parziale del Contratto, qualora permangano crediti residui, questi potranno essere recuperati dal Cliente in base alle modalità previste, consistenti alternativamente nella restituzione monetaria del credito, nel trasferimento presso altro gestore in caso di portabilità del

numero o su altra Carta SIM RETELIT a marchio "Noitel". RETELIT si riserva il diritto di applicare per tali prestazioni un corrispettivo, pubblicato sul sito www.noitelbusiness.it, commisurato ai costi sostenuti. Il Cliente non avrà diritto in tale ambito al riconoscimento di eventuali bonus previsti dalla relativa Offerta e saranno a suo carico il pagamento di eventuali costi di disattivazione.

ART. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

RETELIT avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. dandone comunicazione scritta ai sensi del successivo art. 17, anche qualora il Cliente non adempia ad uno solo degli obblighi previsti a suo carico dagli articoli 3.1 (non veridicità, incompletezza, incongruenza della documentazione e delle informazioni fornite anche nel corso della durata del Contratto), 3.2 (nelle ipotesi di cui alle lettere da a) e f), art. 4.2 (violazione degli obblighi relativi all'uso della Carta SIM), 13 (cessione del Contratto).

ART. 13 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente autorizza preventivamente RETELIT, ai sensi dell'art. 1407 primo comma, c.c. alla cessione del Contratto a terzi. Il Cliente, in caso di cessione del contratto a terzi, dovrà ottenere il preventivo consenso scritto da RETELIT.

ART. 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione e l'erogazione del Servizio è svolto da RETELIT in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE ("GDPR"), del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché di ulteriori disposizioni normative nazionali e/o dell'Unione Europea applicabili in materia di protezione dei dati personali (di seguito, "Normativa privacy applicabile"), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

I dati personali del Cliente sono trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente indicato nell'informativa privacy disponibile sul sito www.retelit.it/it/privacy/informativa-privacy e presso i consueti canali di commercializzazione.

I dati personali degli Utilizzatori Finali sono di esclusiva competenza del Cliente, che agisce in qualità di titolare del trattamento e nel rispetto della Normativa privacy applicabile, che si obbliga a rendere idonea informativa circa le modalità e finalità del trattamento dei dati personali trattati per la fornitura del Servizio stesso.

Il Cliente pertanto terrà indenne e manlevata RETELIT da ogni contestazione o pretesa connessa e/o conseguente al trattamento dei dati personali, proveniente da parte degli Utilizzatori Finali.

ART. 15 - RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

15.1 Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta ai sensi dell'art. 17 del Contratto o nelle forme previste dalla Carta dei Servizi.

In caso di reclamo fondato per mancato rispetto degli standard di qualità e degli impegni indicati nella Carta dei Servizi, RETELIT riconoscerà al Cliente gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi calcolati secondo i parametri di cui alla Delibera 347/18/CONS e s.m.i.

15.2 RETELIT esaminerà i reclami e fornirà al Cliente, per quanto possibile, una risposta entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal loro ricevimento.

In caso di insoddisfazione dell'esito del reclamo, il Cliente può avviare le procedure di conciliazione presso i Corecom o gli organismi paritetici secondo le normative vigenti e in particolare la Delibera n. 353/19/CONS e s.m.i. Ulteriori informazioni sono reperibili nella Carta dei Servizi.

ART. 16 – NULLITA' DI CLAUSOLE

Nel caso in cui uno o più articoli del presente Contratto dovessero risultare contrari a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero essere dichiarati nulli o annullati, i rimanenti articoli rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del Contratto medesimo.

ART. 17 – COMUNICAZIONI, AREA CLIENTI E STRUMENTI DI TRASPARENZA

Tutte le comunicazioni tra le parti dovranno essere effettuate, fatte salve ulteriori e specifiche modalità di comunicazione previste dalla Carta dei Servizi e dal Contratto in generale, per e-mail ai seguenti indirizzi:

- quanto a RETELIT:
Retelit Digital Services S.p.A.
Via Pola, 9 20124 Milano
PEC: noitelbusiness@aziendadoc.it
email: mobilebusiness@irideos.it
all'attenzione di "servizio clienti"
- quanto al Cliente:
agli indirizzi dallo stesso indicati in sede di richiesta di attivazione del Servizio, fermo l'obbligo di comunicare tempestivamente ad RETELIT eventuali successive modifiche degli stessi.

Al Cliente viene assegnata una userid e una password per accedere alla My Area, uno spazio dedicato all'interno del sito <https://www.noitelbusiness.it/> in cui sono presenti vari servizi, quali i) il controllo del credito, ii) la visualizzazione delle ricariche effettuate, iii) la quota residua di eventuali servizi inclusi, iv) lo storico del traffico generato negli ultimi 180 giorni, v) la verifica degli addebiti, ivi inclusi i costi sviluppati al di fuori della Promozione prescelta..

Le operazioni di attivazione delle Carte SIM attraverso la My Area sono riservate al solo Cliente.

E' altresì possibile per il Cliente verificare il credito residuo in tempo reale attraverso i seguenti strumenti: i) da telefono, digitando *123#; ii) chiamando il numero breve dedicato 4060.

RETELIT si riserva il diritto di inibire l'accesso alla My Area al Cliente o all'Utilizzatore finale qualora ne ravvisi un utilizzo contrario alla legge, agli usi o un utilizzo improprio.

ART. 18 - LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE

18.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana e deve essere interpretato in conformità con la medesima legge.

18.2 Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le Parti in merito all'esistenza, alla validità, all'efficacia, all'interpretazione ed esecuzione del presente Contratto, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 15.2 del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

ADDENDUM: Utilizzo personale dei Servizi Retelit

L'utilizzo personale del servizio si intende qui inclusivo dell'utilizzo per finalità lavorativa, commerciale, artigianale e professionale.

1. Abuso del contratto

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle presenti Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne RETELIT da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – quelle che prevedono il divieto di avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consenti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico presunti come personale previsti di seguito. Nei casi indicati RETELIT si riserva la facoltà accertarsi direttamente con il cliente delle motivazioni oggettive e di verificare se dover sospendere il Servizio e addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

2. Traffico Anomalo.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora RETELIT riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali, RETELIT provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi

anomali di traffico. Previo avviso, RETELIT potrà sospendere parzialmente il Servizio, relativamente al traffico in uscita ed al Roaming, e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da RETELIT, la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste. Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta almeno 3 dei seguenti parametri:

Traffico voce uscente giornaliero	SMS/MMS giornalieri
180 min.	200

Traffico voce uscente mensile	SMS/MMS mensili
1300 min.	2000

Traffico voce/sms verso un singolo operatore NON Retelit
<60%

Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS/MMS senza soglie di minuti o di SMS/MMS, non si applicano i parametri di cui sopra. Il Cliente è tenuto comunque ad un utilizzo conforme del servizio e secondo buona fede. Si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente complessivo pari a:

Traffico uscente settimanale	SMS/MMS settimanale
700 min.	600 min.

Il superamento dei predetti limiti non comporta di per sé la sospensione del servizio. Il Cliente, ove Retelit riscontri degli andamenti di traffico anomali, verrà contattato da personale interno, che verificherà la correttezza del traffico prodotto. Solo a seguito di un esito positivo di tale verifica, Retelit potrà applicare previa comunicazione al Cliente, le condizioni economiche del Piano base o di altro piano conforme a tale utilizzo del servizio, con conseguente possibilità per il Cliente di esercitare il diritto di recesso gratuito. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico non correttamente tariffato. Retelit si riserva in caso di attività presuntivamente illecite o fraudolente poste in essere ai danni di Retelit o del Cliente, di sospendere, dietro preavviso, il servizio.

3. Obbligo di utilizzo del Piano Base

I clienti che svolgono attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi in modalità massiva e di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizio di Call Center, Telemarketing, Trasmissione dati/faxing, Attività di sondaggi, Pubblicità, Public Relation, Comunicazioni massive (voce, dati e sms) anche preregistrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ecc.,) non possono usufruire di piani tariffari Flat. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, e/o l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del Servizio. In tale ipotesi Retelit effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio. In tutti i casi di cui al presente articolo, RETELIT potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con il Piano Base o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il

Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali.

Condizioni generali di utilizzo del servizio di portabilità del numero

1. Caratteristiche generali del servizio

Il servizio di portabilità del numero consente al Cliente di scegliere Retelit quale operatore mobile, mantenendo il proprio numero telefonico di altro operatore mobile. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto d'abbonamento in essere ovvero di richiedere la disattivazione delle Carte SIM indicate all'operatore di provenienza nel caso di servizi prepagati, delegando a tal fine Retelit a richiederne per suo conto la disattivazione presso 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 ripensamento, potrà presentare una nuova richiesta di portabilità verso lo stesso operatore di provenienza o verso un qualunque altro operatore.

2. Richiesta del servizio

I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono gli abbonati o i legittimi possessori di Carte SIM presso l'operatore di provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445: a tal fine, il sottoscrittore allega alla richiesta la copia del documento del legale rappresentante dell'azienda), consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci. Il Servizio MNP può essere richiesto altresì dal Cliente che abbia subito il furto o abbia smarrito la Carta SIM dell'operatore di provenienza. In questo caso per ottenere la portabilità del numero, il Cliente dovrà inviare a Retelit, contestualmente alla richiesta di portabilità, anche copia della denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza del furto o dello smarrimento della Carta SIM dell'operatore di provenienza.

3. Traffico prepagato 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 Retelit, quest'ultima si impegna a rendere disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento, sulla Carta SIM, 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. Retelit, 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 Retelit. In caso di richiesta del servizio di MNP verso altro operatore e contestuale richiesta di trasferimento del credito residuo presente sulla Carta SIM, Retelit 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 € 1,50 per le spese sostenute per la fornitura del servizio di trasferimento. 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 Carta dei Servizi Retelit.

4. Gestione del credito residuo.

Trasferimento/restituzione In caso di richiesta di recesso o disattivazione della SIM, il credito residuo non goduto resterà a disposizione del Cliente che potrà richiederne la restituzione. Nel caso cui la restituzione del credito venga richiesta dal cliente contestualmente alla comunicazione di recesso, il credito sarà rimborsato in fattura qualora il Cliente abbia ancora un contratto attivo con Retelit al quale è associata la SIM per la quale si chiede la disattivazione; nel caso in cui non vi sia alcun abbonamento attivo con Retelit, oppure la restituzione del credito residuo venga richiesta successivamente alla richiesta di disdetta della SIM il credito residuo verrà restituito tramite accredito verso altra numerazione Retelit intestata al Cliente, accredito verso altra numerazione Retelit di cliente diverso, restituzione tramite bonifico bancario. Il credito sarà rimborsato 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 € 1,50 per il trasferimento del credito e 6 euro per le spese di gestione del bonifico. Per semplificare le operazioni, il Cliente è invitato a utilizzare il “Modulo restituzione credito residuo”, disponibile su richiesta al Servizio Clienti Retelit. Se il Cliente sceglie di cambiare operatore usufruendo del servizio di MNP potrà contestualmente richiedere a tale operatore il trasferimento del credito residuo. Tale richiesta è irreversibile. Il trasferimento del credito è subordinato all’espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato, nel caso in cui non abbia luogo, il Cliente potrà richiedere la restituzione dell’eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità sopra previste. Il credito verrà restituito ovvero trasferito 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 € 3 per spese di trasferimento credito. Il Cliente, per conoscere altri dettagli sulle modalità ed i termini di restituzione, può rivolgersi al Servizio Clienti.

5 Condizioni di fornitura del servizio

Retelit si impegna a trasmettere all'Operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal cliente, e copia della relativa documentazione (inclusa l’eventuale copia della denuncia di furto della SIM) e a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente. Nel caso di richiesta del servizio di portabilità correlata alla attivazione di una o più nuove SIM, la richiesta stessa verrà trasmessa all'Operatore di provenienza solo qualora non vi siano condizioni ostative alla nuova attivazione, secondo quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura del servizio mobile Retelit, in abbonamento o prepagato. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 2 giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Retelit all'operatore di provenienza, fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 6. La richiesta di portabilità con la relativa documentazione acquisita da Retelit, direttamente o attraverso la sua rete di vendita, in un giorno festivo è trasmessa nel giorno lavorativo successivo, subordinatamente alla ricezione della Carta Sim e all’attivazione da parte del Cliente. Le richieste di portabilità pervenute successivamente alle ore 17:00 di un giorno lavorativo potranno essere trasmesse da Retelit all’operatore di provenienza il giorno lavorativo successivo. In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l’operatore di provenienza procede alla disattivazione della propria Carta SIM solo dopo aver verificato che non sussistano impedimenti. Retelit informerà il Cliente del trasferimento del numero mobile portato, anche tramite invio di SMS sul numero mobile oggetto della richiesta del Servizio di

MNP. 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. L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per Retelit. L'attivazione del servizio di portabilità del numero sulla SIM e la disattivazione della carta SIM dell'operatore di provenienza saranno effettuate in orari determinati; in tali periodi, potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto di richiesta di portabilità.

6 Sospensione, rifiuto e annullamento della richiesta

La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione, rifiuto e annullamento. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: qualora la SIM oggetto di portabilità è sospesa parzialmente o totalmente dall'operatore di provenienza, per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero MSISDN nel caso di servizio Abbonamento usufruito nella rete dell'operatore di provenienza; non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero MSISDN, nel caso di servizio Ricaricabile in tecnica digitale o analogica usufruito nella rete dell'operatore di provenienza; disattivazione completa del servizio di comunicazione; non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'operatore di provenienza; Carta SIM bloccata per furto o smarrimento; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzia il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Retelit tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Retelit di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. L'annullamento implica l'interruzione definitiva della procedura di attivazione della prestazione e può verificarsi qualora l'operatore di provenienza riceva, nello stesso giorno più richieste di portabilità per lo stesso MSISDN e qualora riceva, in giorni diversi, più richieste di portabilità per lo stesso MSISDN. In tal caso, sarà annullata la richiesta ricevuta precedentemente. Il rifiuto, la sospensione e l'annullamento non precludono la possibile ulteriore richiesta di attivazione della prestazione. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Retelit restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sotto forma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, Retelit potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità.

7 Responsabilità

Retelit 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. Retelit 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. Retelit, 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. Nei casi previsti Retelit 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.

8 Assistenza alla clientela

Retelit assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso attraverso il proprio servizio Clienti e utilizzando altresì altri servizi informativi gratuiti.