

## **CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI MOBILE NUMBER PORTABILITY**

### **ART. 1 - CARATTERISTICHE GENERALI DELLA PRESTAZIONE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE**

**1.1** La prestazione di Portabilità del Numero Mobile (di seguito "MNP") consente al Cliente di mantenere il numero, passando a TIM; presuppone la costituzione di un rapporto d'utenza in abbonamento o prepagato con TIM e comporta l'estinzione del rapporto d'utenza, in abbonamento o prepagato, con il precedente gestore (di seguito "AOM" o "Donating").

**1.2** Il Cliente prende atto ed accetta che, ai sensi dell'art. 5, comma 4, lett. g), del Regolamento di cui all'Allegato 1 della Delibera n. 147/11/CIR, con la sottoscrizione della richiesta di MNP, lo stesso manifesta la propria volontà inequivoca d'interrompere il rapporto giuridico in essere con il Donating relativamente al numero di telefono da portare, configurato sulla rete di quest'ultimo.

**1.3** Il Cliente prende atto ed accetta che la costituzione di un rapporto d'utenza in abbonamento o prepagato con TIM non lo solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con il Donating.

**1.4.** Il Cliente dichiara di essere stato informato riguardo alla disponibilità del servizio di trasparenza tariffaria che consente tramite chiamata o sms al numero 456 di avere indicazioni sulla rete di appartenenza del numero mobile che si intende chiamare.

### **ART. 2 - CARATTERISTICHE DELLA MNP VERSO TIM - INDENNIZZI**

**2.1** La prestazione di MNP sarà fornita con le caratteristiche e le modalità specifiche appresso descritte. All'atto della richiesta della MNP verso TIM, il Cliente indica nella Proposta di Attivazione e/o nel Modulo di richiesta della MNP, il numero/i che intende portare dall'operatore Donating.

**2.2** Il Cliente prende atto ed accetta che una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata; in caso di ripensamento il Cliente potrà avviare una nuova procedura per portare il numero verso il Donating o altro operatore.

**2.3** Dalla data di attivazione della MNP, il Cliente avrà a disposizione sulla SIM Card TIM il numero portato e potrà usufruire di tutti i servizi mobili TIM. In particolare, il Cliente con il numero portato riceverà ed originerà traffico voce e/o dati (ivi

compreso il servizio Short Message), usufruirà di tutti gli ulteriori servizi disponibili sulla SIM TIM, espletterà le operazioni di carattere amministrativo.

**2.4** TIM informerà il Cliente sugli stati di avanzamento della portabilità, che dovrà comunque realizzarsi entro due giorni lavorativi dall'avvio della procedura. La procedura potrà avviarsi solo quando il Cliente avrà fornito a TIM tutti i dati necessari. In caso di eventuale ritardo nel completamento della procedura di portabilità rispetto al termine sopra indicato, ad esclusione del caso di ritardo imputabile al cliente. (errore nei dati forniti dal cliente e/o informazioni fornite in modo parziale e incompleto), TIM riconoscerà, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento di cui all'Allegato 1 della Delibera n. 147/11/CIR, su richiesta del Cliente un indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi inferiori 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.

La richiesta di indennizzo da parte del Cliente dovrà essere effettuata con comunicazione scritta, al numero e/o con le modalità che saranno indicati dal Servizio di assistenza Clienti.

### **ART. 3 - SOSPENSIONE, RIFIUTO, INEFFICACIA E INVALIDITÀ DELLA PRESTAZIONE DI MNP. COMUNICAZIONI AL CLIENTE**

**3.1** La richiesta di attivazione della prestazione di MNP può essere sospesa o rifiutata dal Donating ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di cui all'Allegato 1 della Delibera 147/11/CIR

**3.2** Nel caso di richiesta di attivazione della prestazione MNP relativamente a numeri associati a SIM rubate o smarrite, TIM non potrà darvi seguito.

**3.3** Nel caso in cui la richiesta di attivazione venisse rifiutata o sospesa dall'operatore Donating, il Cliente verrà contattato da TIM per essere informato dell'impossibilità momentanea dell'attivazione della MNP. In caso di impossibilità a procedere all'attivazione della MNP per incompletezza della documentazione necessaria, imprecisione o mancanza dei dati comunicati, TIM provvederà a contattare il Cliente al fine di risolvere le problematiche che ne impediscono l'attivazione.

In tali ipotesi, a partire dall'acquisizione delle nuove informazioni e/o dell'aggiornamento dei

dati, si determinerà un nuovo inizio del processo di attivazione della MNP.

**3.4** - Nell'ipotesi di disservizio tecnico che comporti soltanto un ritardo nell'attivazione della MNP, TIM informerà il Cliente sulla nuova data di attivazione prevista.

#### **ART. 4 - RESPONSABILITÀ**

**4.1** - TIM non sarà in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione della MNP derivante da cause ad essa non imputabili.

**4.2** - TIM non sarà in alcun modo responsabile nel caso in cui, per circostanze al di fuori del proprio controllo, ivi comprese quelle ascrivibili a condotte di terzi, non fosse nelle condizioni di adempiere regolarmente alle obbligazioni assunte nei confronti del Cliente.

#### **ART. 5 – CREDITO RESIDUO – MOROSITÀ**

**5.1** All'atto della richiesta di attivazione della prestazione MNP, il Cliente potrà richiedere il trasferimento del credito residuo. Tale indicazione dovrà essere resa dal Cliente contestualmente alla richiesta della MNP.

**5.2** Nel caso in cui il Cliente scelga il trasferimento del credito lo stesso incarica contestualmente TIM di richiedere all'AOM il trasferimento del credito residuo presente sulla SIM prepagata dell'AOM, di cui il Cliente dichiara di essere il titolare, sulla nuova SIM TIM fornita da TIM prepagata o in abbonamento.

Il credito residuo trasferito sarà quello comunicato dall'AOM a TIM al momento dell'avvenuta portabilità verso TIM, con l'esclusione di ricariche omaggio e detratto il costo del servizio di trasferimento del credito residuo stabilito dall'AOM. Pertanto non avrà luogo alcun trasferimento qualora il credito residuo sia nullo, negativo o non sufficiente a coprire il costo del servizio. Il trasferimento del credito residuo è subordinato all'avvenuta portabilità del numero verso TIM.

**5.3** Nel caso in cui il Cliente non scelga il trasferimento del credito o nel caso in cui il trasferimento del credito residuo non vada a buon fine, il Cliente potrà chiedere la restituzione del credito residuo all'AOM secondo le modalità dallo stesso previste.

La scelta operata dal Cliente in ordine alla richiesta di trasferimento del credito residuo non potrà essere modificata.

**5.4** L'esistenza di eventuali condizioni di morosità o di ragioni di credito derivanti dal rapporto

intercorrente tra il Cliente e l'operatore Donating sono attinenti esclusivamente al precedente rapporto contrattuale con l'altro operatore, Pertanto, TIM non sarà in alcun modo responsabile di tutte le obbligazioni e gli oneri derivanti dal rapporto con il precedente operatore di provenienza.

#### **ART. 6 - SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE**

Il Cliente prende atto e accetta che durante il periodo necessario alla conclusione delle operazioni di MNP il servizio di telefonia mobile potrebbe subire delle limitazioni e/o disservizi. Fermo restando quanto precede, TIM porrà in essere ogni ragionevole sforzo per limitare le possibili limitazioni e/o disservizi del servizio di telefonia mobile e, a tal fine, concorderà con il Cliente le tempistiche della migrazione senza costi aggiuntivi per lo stesso.

#### **ART. 7 - ASSISTENZA CLIENTI**

Per eventuali informazioni sulla prestazione di MNP, TIM assicura al Cliente l'assistenza necessaria tramite il proprio Servizio Clienti ai numeri indicati nelle Condizioni Generali del contratto Multibusiness.