

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE (MNP) IN KENA MOBILE

### 1 - Oggetto

1.1 Le presenti Condizioni generali del servizio di portabilità del numero mobile ("Condizioni Generali di MNP") disciplinano il servizio che consente ad un utente di servizi di comunicazione mobile e personale di passare in Kena Mobile (Operatore Noverca), provenendo da altro operatore mobile, mantenendo il numero, per fruire del Servizio Mobile di Kena Mobile ("Servizio di MNP").

Con la sottoscrizione del modulo di richiesta del servizio di portabilità ("Modulo MNP"), il Cliente delega Noverca ad estinguere il rapporto contrattuale tra il Cliente e l'operatore di provenienza ed ad avviare il processo di portabilità ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal Modulo MNP, dalle presenti condizioni generali, dalle ulteriori disposizioni indicate nel successivo articolo 11, nonché dalle norme di legge e dagli accordi interoperatore vigenti.

### 2 - Richiesta del Servizio di MNP

2.1 Il Servizio di MNP può essere chiesto dal Cliente che dichiari sotto la propria responsabilità, conformemente a quanto previsto dal D.P.R. n. 445/2000, di essere l'intestatario della SIM dell'operatore di provenienza.

2.2 Il Cliente può richiedere il Servizio di MNP solo se contestualmente sottoscrive un contratto per la fruizione del Servizio Mobile, oppure se è già titolare di un'utenza Kena Mobile richiedendo, in questo caso, con apposito modulo, la portabilità del numero associato alla SIM dell'operatore di provenienza sulla SIM dell'utenza Kena Mobile già attiva a lui intestata. In questo caso, il Cliente manterrà le condizioni economiche applicate all'utenza della SIM Kena Mobile di cui era già titolare; con il completamento della portabilità il Cliente perde il diritto all'utilizzo della numerazione previamente associata alla SIM Kena Mobile di cui era già titolare.

Il Servizio di MNP può essere richiesto altresì dal Cliente che abbia subito il furto o abbia smarrito la SIM dell'operatore di provenienza. In questo caso per ottenere la portabilità del numero, il Cliente dovrà allegare al Modulo di MNP, in aggiunta alla documentazione ivi indicata, anche copia della denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza del suddetto furto o smarrimento.

2.3 Il Cliente prende atto ed accetta che, con la sottoscrizione del Modulo di MNP, egli dichiara (i) di voler inequivocabilmente interrompere il rapporto giuridico con l'operatore di provenienza relativamente al numero di telefono da portare, (ii) di voler instaurare un rapporto giuridico con Noverca con conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata da Noverca, nonché delega Noverca a comunicare per proprio conto all'operatore di provenienza la volontà di cessare il rapporto giuridico in essere con quest'ultimo.

2.4 Il Cliente prende atto ed accetta che la sottoscrizione del Modulo di MNP non lo solleva dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza.

2.5 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 mutata volontà, il rapporto contrattuale con l'operatore di provenienza non verrà automaticamente ripristinato. Pertanto, nel caso in cui sia stato avviato il processo di portabilità, il Cliente per poter ripristinare il rapporto con l'operatore di provenienza dovrà presentare una nuova richiesta di portabilità verso il medesimo, alle condizioni da questo previste.

### 3 - Fornitura del Servizio di MNP

3.1 Noverca si impegna, in base a quanto previsto dalla normativa di settore, a trasmettere all'operatore di provenienza l'ordine di lavorazione della MNP e, ove richiesto, copia del Modulo di MNP sottoscritto dal Cliente unitamente alla relativa documentazione fornita da quest'ultimo, ivi inclusa copia della denuncia all'Autorità di furto e/o smarrimento della SIM in caso di SIM smarrita e/o rubata. Noverca inoltrerà all'operatore di provenienza il Modulo di MNP qualora riscontri la documentazione allegata sia completa in ogni sua parte e corretta.

3.2 Secondo le disposizioni regolamentari e gli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'attivazione della MNP avverrà entro due giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di MNP da

parte dell'operatore ricevente (c.d. "Recipient") all'operatore di provenienza (c.d. "Donating"), salvo che non ricorrano le ipotesi ostantive previste dalla disciplina di settore. In ogni caso, il Cliente può richiedere a Noverca che la portabilità si realizzi in una data successiva, comunque non superiore a trenta giorni dalla data di richiesta e che verrà indicata all'atto della sottoscrizione del modulo.

**3.3** Ai sensi della normativa vigente, nel caso in cui la data di realizzazione della portabilità del numero verso Kena Mobile non sia rispettata, il Cliente potrà chiedere a Noverca un indennizzo pari a 2,5 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo è dovuto solamente se il ritardo è superiore a due giorni lavorativi. In ogni caso, l'indennizzo non è dovuto se il ritardo è determinato da errore nei dati forniti dal Cliente o nelle casistiche previste dalla normativa vigente. Per conoscere le modalità di richiesta e di corresponsione dell'indennizzo si rimanda a quanto previsto dalla Carta dei Servizi disponibile presso i punti vendita Kena Mobile e sul sito internet [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

**3.4** Il Cliente prende atto ed accetta che la SIM Kena Mobile che gli verrà consegnata successivamente alla conclusione del contratto per la fornitura del Servizio di MNP, sarà attivata con il numero oggetto della richiesta di portabilità solo al momento del completamento della procedura di MNP con esito positivo. Nelle more della realizzazione della portabilità, Noverca potrà attivare la suddetta SIM associandole un numero c.d. provvisorio.

All'utenza così attivata potranno applicarsi le condizioni economiche prescelte dal Cliente. Qualora il Servizio di Portabilità del numero non andasse a buon fine entro i successivi 28 giorni dall'avvio del processo di portabilità, la SIM resterà attiva, la numerazione provvisoria (nuova numerazione) ad essa associata diverrà definitiva.

**3.5** In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'operatore di provenienza procede alla disattivazione della propria SIM solo dopo aver verificato che non sussistano gli impedimenti di cui al successivo art. 5. Noverca informerà il Cliente dell'esito positivo o negativo della portabilità mediante invio di SMS e/o tramite un contratto da parte del Servizio di Assistenza Clienti.

**3.6** Il Cliente prende atto ed accetta che il compimento delle attività tecnico-operative indispensabili ai fini dell'attivazione della MNP comporta la sospensione e/o limitazione del servizio mobile per un periodo di tempo strettamente necessario all'espletamento di tali attività.

#### **4 - Condizioni economiche**

**4.1** L'eventuale corrispettivo per il Servizio di MNP sarà pari all'importo specificato nel Modulo di MNP sottoscritto dal Cliente.

#### **5 - Limiti alla prestazione del Servizio di MNP**

**5.1** Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio di MNP da parte di Noverca, nonché la corretta e completa attivazione della SIM Kena Mobile e del numero portato, richiedono comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e degli altri operatori i cui servizi sono interoperabili con il Servizio Mobile di Noverca. Inoltre il Cliente prende atto ed accetta che la suddetta richiesta di MNP possa essere scartata, rifiutata, o sospesa (nel caso di disservizio tecnico) dall'operatore di provenienza in base a quanto previsto dalla vigente normativa di settore e, in particolare, dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM") e dagli accordi e dalle procedure di MNP in vigore tra gli operatori mobili.

**5.2** Tanto in caso di scarto, quanto in caso di rifiuto o sospensione dell'attivazione della MNP, così come ai fini di semplice informativa sullo stato della procedura, Noverca è autorizzata a contattare il Cliente per fornirgli opportuna assistenza e a risottomettere la richiesta di MNP compatibilmente con le disposizioni regolamentari e con gli accordi interoperatori di volta in volta vigenti.

**5.3** Noverca, qualora riscontri una condizione ostantiva alla portabilità del numero e/o all'attivazione della SIM Kena Mobile in conformità alle disposizioni applicabili al contratto di fornitura del servizio, si riserva di non inviare all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità.

#### **6 - Responsabilità**

**6.1** Noverca 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.

6.2 Noverca 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 di cui al precedente art. 5.1. Noverca, 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. Pertanto, Noverca 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.

## **7 - Trattamento del credito residuo**

7.1 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 Kena Mobile, Noverca si impegna a rendere disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento, sulla SIM Kena Mobile, 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. Noverca, 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 Noverca. La richiesta di trasferimento del credito residuo effettuata nell'ambito della richiesta di portabilità è irreversibile.

## **8 - Trattamento dei dati personali**

8.1 Noverca garantisce il corretto trattamento dei dati del Cliente, in conformità a quanto previsto dal Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679/UE e delle disposizioni ancora applicabili del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni per le finalità connesse alla fornitura del Servizio di MNP e del servizio di trasferimento del credito residuo da parte di Noverca.

L'Informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali del Cliente è disponibile sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

## **9 - Assistenza Clienti**

9.1 Noverca assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del Servizio di MNP attraverso il proprio Servizio Assistenza Clienti.

## **10 - Trasparenza Tariffaria**

10.1 Noverca, in conformità alla normativa vigente, rende disponibile gratuitamente al Cliente il servizio di trasparenza tariffaria ("Identify Number") che consente di conoscere l'operatore di telefonia mobile presso i cui sistemi è attestato il numero di telefono che il Cliente desidera chiamare. Il servizio è fruibile chiamando dal numero di telefono Kena Mobile il numero "456".

## **11 - Norme finali**

11.1 Le presenti Condizioni generali MNP integrano le Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della SIM; pertanto, per tutto quanto non espressamente disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di MNP, restano vigenti e si applicano le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi ed il Modulo di MNP, nonché le relative disposizioni di legge e regolamentari vigenti.