

**VODAFONE ITALIA**  
**CONDIZIONI GENERALI DEI CONTRATTI DI TIPO PREPAGATO**  
**PER LE COMUNICAZIONI MOBILI**  
Pubblicate il 27 dicembre 2005

## 1. Definizioni

La disciplina del Rapporto si vale delle seguenti definizioni:

**Accessori omologati:** apparecchiature di supporto al Terminale opportunamente omologate.

**Apparati di comunicazione:** congegni, anche portatili, capaci direttamente o indirettamente di far funzionare contemporaneamente una pluralità di carte SIM in collegamento fisico o logico con altra rete di comunicazione elettronica; oppure suscettibili direttamente o indirettamente di trasformare traffico, o di raccogliere, terminare, ri-originare, o intermediare chiamate sulla rete Vodafone.

**Apparati call center:** indica centralini di rete fissa capaci di collegare una o più carte SIM a citofoni o cornette telefoniche.

**Attività di call center:** la fornitura a terzi, attraverso Apparati *call center*, di servizi diversi dal servizio Telefonico e dai Servizi di comunicazione.

**Attivazione della Carta SIM:** indica la costituzione presso i sistemi informatici di Vodafone di una posizione che associa una Carta SIM ad uno o più numeri esclusivi, abilitandola a scambiare, attraverso un terminale, comunicazioni vocali e dati ed a fruire delle Unità di Traffico.

**Attivazione delle Unità di Traffico:** indica l'associazione di una o più Unità di Traffico ad una Carta SIM per la fruizione dei Servizi.

**Carta del Cliente:** la carta del servizio che definisce gli standard di qualità dei servizi, adottata da Vodafone, rispettivamente per i servizi mobili e fissi, ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e delle Delibere AGCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 104/05/CSP e successive modifiche e integrazioni.

**Carta SIM Ricaricabile o Carta SIM:** indica la carta a microprocessore che, identificata attraverso un numero seriale e inserita nel Terminale, consente l'Uso personale dei Servizi e di fruire delle Unità di Traffico.

**Carta servizi:** indica lo strumento prepagato emesso da Vodafone, contraddistinto da un numero seriale, che può consentire la fruizione di servizi accessori, opzionali e/o promozionali Vodafone.

**Cliente:** indica ogni detentore della Carta SIM.

**Codice PIN:** indica la sequenza numerica di identificazione personale, associata alla Carta SIM del Cliente, da digitare sul Terminale per accedere ai Servizi offerti, fatte salve le chiamate di emergenza.

**Codice PUK:** indica la chiave personale di sblocco della Carta SIM.

**Condizioni generali:** indica la disciplina generale di attivazione e fruizione della Carta SIM e delle Unità di traffico.

**Condizioni generali dei Servizi:** indica la disciplina generale (compresi i prezzi unitari) della richiesta e della fruizione dei Servizi accessori, opzionali e promozionali disponibili.

**Contratto Carta SIM:** indica il contratto per l'attivazione e la fruizione di una o più Carte SIM disciplinato dalle presenti Condizioni generali e dalla Carta del Cliente.

**Contratto Unità di traffico:** indica il contratto per la costituzione di un rapporto a tempo definito tra Vodafone e il Cliente disciplinato dalle presenti Condizioni generali, dal Piano Telefonico, dalle Condizioni generali dei Servizi, e dalla Carta del Cliente avente per oggetto l'attivazione e la fruizione delle Unità di traffico tramite la Carta SIM.

**Fruizione diretta:** la modalità di fruizione del Servizio telefonico attraverso il Piano AnyTime, mediante l'inserimento di una carta SIM in un Terminale o di più carte SIM in un Apparato Call Center secondo un profilo specifico, descritto nel successivo art. 5, con soglie di Traffico predefinite.

**Intermediazione di Traffico:** indica la trasformazione del Traffico proveniente da altra rete, (fissa o mobile, privata o pubblica) diversa dalle reti Vodafone e diretto verso la rete Vodafone, compiuto con Elusione dei Nodi d'interconnessione e senza il consenso di Vodafone.

**Nodi d'interconnessione:** indica i punti di consegna sulla o dalla Rete Vodafone di traffico proveniente da altre reti (fisse o mobili, private o pubbliche) o diretto verso altre reti.

**Piano telefonico o Piano:** indica il profilo tariffario relativo al Servizio telefonico attivo sulla Carta SIM.

**Punto vendita Vodafone:** indica il punto vendita della rete ufficiale di distribuzione di Vodafone.

**Punto terminale di traffico, o Punto terminale:** indica il punto di originazione diretta e/o terminazione diretta del Traffico.

**Reti di comunicazione elettronica Vodafone o Rete:** indica l'insieme dei sistemi di trasmissione e degli apparati di commutazione, di instradamento e di interconnessione che consente la fornitura al pubblico dei Servizi.

**Servizi di comunicazione elettronica Vodafone o Servizi:** indica l'insieme dei servizi forniti, anche da terzi, sulla Rete. Essi comprendono, i seguenti servizi:

- **Servizio telefonico:** servizio telefonico mobile che consente di inviare e ricevere chiamate vocali ed SMS nel territorio nazionale verso numerazioni nazionali geografiche e mobili mediante l'uso personale di Carte SIM VODAFONE inserite in un Terminale personale. Nel caso di abilitazione ai soli servizi di trasferimento dati ed SMS, il Servizio Telefonico è riferibile a questi e per essi si applica la disciplina del Rapporto in quanto compatibile.
- **Servizi accessori, opzionali e promozionali:** i servizi, gratuiti o a pagamento, non inclusi nel Servizio telefonico. Essi comprendono - a titolo esemplificativo - servizi offerti tramite voce, video, dati (ivi inclusi i servizi offerti tramite SMS, MMS, chiamate vocali), quali: servizi internazionali, ivi compresi i servizi in *roaming* internazionale, attivazione della Carta SIM, servizi di emergenza, numeri utili, numeri interni di rete, numeri di assistenza operatore, servizi della società dell'informazione e a valore aggiunto, servizi a sovrapprezzo, servizi di elenco abbonati, servizi associati a numerazioni non geografiche, servizi informativi, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, servizi di addebito del chiamato, l'eventuale restrizione di chiamate in entrata ed in uscita, servizio di cambio Piano telefonico, opzioni sul traffico, i servizi di localizzazione, le promozioni, i servizi prestati per iniziative di solidarietà sociale, servizi di accesso a internet da rete mobile, se associati al Servizio telefonico, trasferimento dati e videotelefonia.

**Sistemi informatici Vodafone o Sistemi informatici:** l'insieme degli apparati informatici che gestiscono la Rete VODAFONE.

**SMS:** indica qualsiasi testo trasmesso attraverso i Terminali.

**Terminale:** l'apparecchio mobile, portatile o veicolare, per Uso personale che compie o riceve chiamate quale Punto terminale di traffico della rete Vodafone, senza essere connesso a reti telefoniche, informatiche o elettriche. Non è considerato Terminale qualsiasi apparecchio mobile senza fili reso capace di trasformare traffico direttamente o indirettamente, o di raccogliere, terminare, ri-originare, intermediare chiamate sulla rete Vodafone

**Terminazione:** la destinazione finale del traffico al Punto terminale.

**Traffico:** il flusso di chiamate voce o di qualsiasi altro dato trasmesso attraverso la Rete Vodafone.

**Trasformazione del traffico:** indica qualsiasi attività idonea a produrre l'effetto di trasformare chiamate provenienti da reti diverse dalla rete Vodafone in chiamate provenienti dalla rete Vodafone con Elusione dei nodi d'interconnessione.

**Uso Personale:** indica la modalità di fruizione del Servizio telefonico da parte utenti finali mediante l'inserimento in un Terminale di una sola carta SIM, secondo un profilo generale, descritto nel successivo art. 4, con soglie di Traffico predefinite.

## **2. Oggetto e applicazione delle Condizioni generali di contratto.**

**2.1.** Le presenti Condizioni generali, recependo gli usi commerciali, disciplinano i contratti ed i rapporti relativi all'attivazione e alla fruizione di una o più Carte SIM Vodafone ricaricabili e di una o più Unità di traffico di Vodafone Omnitel N.V. (di seguito "Vodafone"), per le Comunicazioni mobili e personali. Vodafone è una società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc, autorizzata a fornire reti e servizi di comunicazione elettronica ai sensi del d.lgs. 1 agosto 2003, avente sede legale ad Amsterdam (Olanda) e sede amministrativa in Ivrea (TO), Via Jervis, 13.

La attivazione e fruizione dei singoli Servizi accessori, opzionali e promozionali, di volta in volta richiesti, è regolata dalle relative Condizioni generali dei Servizi.

**2.2.** Sotto la propria responsabilità, il Cliente dovrà fornire prova della propria identità e del proprio domicilio (residenza o sede). VODAFONE ha facoltà di assumere eventuali ulteriori informazioni per l'erogazione dei Servizi e di verificare in qualsiasi momento l'identità del Cliente richiedendo, se necessario, la documentazione in conformità alle disposizioni normative vigenti, con ogni modalità ritenuta opportuna, anche servendosi della rete di vendita. Le Carte SIM per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente a seguito di idonee comunicazioni, saranno

disattivate con perdita del relativo numero e dell'eventuale credito residuo. I procuratori, persone fisiche o giuridiche o di qualsiasi altro organismo, pubblico o privato, dovranno fornire la prova dei relativi poteri. Per il trattamento e la comunicazione di tali dati VODAFONE si atterrà alle disposizioni del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche.

**2.3.** Il Contratto Carta SIM si conclude con l'Attivazione da parte di Vodafone della Carta Sim. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2, cod.civ..

**2.4.** L'attivazione e la fruizione del Servizio Telefonico è regolata dal Piano Telefonico.

**2.5.** La Carta Sim deve essere attivata entro la data indicata sulla Carta medesima.

**2.6.** Il Contratto Unità di traffico si conclude con l'Attivazione delle Unità di Traffico. La connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2, cod. civ.

**2.7.** Si applicano sempre le Condizioni generali e le Condizioni generali dei Servizi vigenti nel momento dell'Attivazione dell'ultima Unità di traffico.

### **3. Carta SIM Ricaricabile**

**3.1.** La Carta SIM consente la fruizione delle singole Unità di traffico su di essa di volta in volta attivate, nonché la ricezione di chiamate e di dati, nei termini di seguito indicati. Il Cliente può attivare Unità di Traffico sulla Carta SIM entro il termine di dodici mesi dall'Attivazione della Carta SIM. Il Cliente può accertare in ogni tempo, presso i sistemi informativi di Vodafone, il momento di Attivazione della Carta SIM ed il periodo residuo di validità della stessa.

**3.2.** Anche senza l'attivazione di Unità di Traffico, la Carta SIM è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per un periodo di dodici mesi dall'Attivazione della Carta SIM o dall'ultima attivazione di un'Unità di traffico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la Carta SIM verrà disattivata. I Servizi offerti, le relative condizioni tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità alla clientela sono descritti nel Piano telefonico, nelle Condizioni generali dei Servizi e nella Carta del Cliente, a disposizione presso ogni Punto vendita Vodafone.

**3.3.** Il Cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento uno o più Servizi accessori, opzionali o promozionali. Ciascun Servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle specifiche Condizioni generali in vigore al momento della relativa richiesta.

**3.4.** Nessuna responsabilità è imputabile a Vodafone per il contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito attraverso la Rete Vodafone dai Clienti, propri o di altri operatori. Il Cliente è tenuto a non utilizzare i Servizi e/o il Terminale per scopi illegali, o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi (quali ad esempio messaggi a contenuto illecito, spamming, ecc.). Vodafone potrà adottare idonee misure per inibire anche preventivamente ogni abuso, in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali.

**3.5.** Su richiesta del Cliente o su disposizione delle competenti Autorità, al momento della consegna della Carta SIM, Vodafone procederà all'intestazione della stessa previa identificazione del Cliente attraverso un valido documento di identificazione personale.

### **4. Profilo generale di traffico relativo all'Uso personale delle Carte SIM.**

I contratti Carta SIM e Unità di traffico hanno per oggetto l'uso esclusivamente personale rispettivamente della carta SIM e delle Unità di traffico.

L'uso personale è definito secondo un profilo *standard* di traffico che rispetta almeno tre dei seguenti parametri: a. traffico giornaliero uscente sviluppato per SIM non superiore a 160 minuti; b. traffico mensile uscente sviluppato per SIM non superiore a 1250 minuti; c. traffico giornaliero in uscita verso la rete Vodafone non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d. rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante complessivo non superiore a 4. Il superamento di almeno due tali parametri è incompatibile con l'Uso personale.

### **5. Profilo generale di traffico relativo alla Fruizione diretta delle Carte SIM in apparati di Call Center attraverso il Piano AnyTime.**

Il Contratto AnyTime ha per oggetto esclusivo la Fruizione diretta del Servizio telefonico attraverso una carta SIM ed un Terminale o un Apparato call center.

La Fruizione diretta del Servizio è definita secondo un profilo *standard* di traffico che rispetta i seguenti parametri:

- a. traffico giornaliero uscente sviluppato per Carta Sim / numero telefonico non superiore a **260** minuti;
- b. traffico mensile uscente sviluppato per Sim / numero telefonico non superiore a **2500** minuti;
- c. traffico in uscita verso **un'unica direttrice non superiore al 90%** del traffico uscente complessivo per Sim / numero telefonico.

## **6. Attivazione automatica del Piano Vodafone AnyTime con l'uso di apparati diversi dal Terminale.**

**6.1.** L'uso di Apparati Call center è consentito unicamente con il Piano Vodafone AnyTime.

Il Piano Vodafone AnyTime è attivato automaticamente nel caso in cui dai Sistemi informatici risulti l'uso anche temporaneo di una o più Carte Sim in Apparati di Comunicazione diversi dal Terminale, ovvero il traffico telefonico risulti superare il profilo standard descritto nell'articolo 4.

**6.2.** In tale caso si applicano alla Carta/alle Carte SIM ed a tutti i numeri ad esse associati le Condizioni generali di Contratto e le condizioni economiche del Piano Vodafone AnyTime o del diverso piano telefonico in quel momento ad esso sostituito e/o attivabile.

**6.3.** Il Cliente può rifiutare la modalità di attivazione automatica del Piano AnyTime inviando un fax al n 800.034642 entro 7 giorni dalla data di attivazione della Carta SIM o della prima Unita' di Traffico successiva all'entrata in vigore delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

In tal caso, le carte Sim potranno essere inserite unicamente nel Terminale e rimane fermo anche il divieto di uso di Apparati Call center ai sensi del successivo art. 7.

**6.4.** È in ogni caso vietata qualsiasi attività di Trasformazione del traffico e l'uso di Apparati di comunicazione.

## **7. Abuso del contratto.**

Nessuno può fruire dei Servizi in modi o per scopi illeciti. Il Cliente terrà indenne Vodafone da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri.

Deve essere sempre possibile per l'Autorità competente svolgere le attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso dall'apparecchio di originazione all'apparecchio di terminazione ed identificare i soggetti impegnati nella comunicazione.

È vietato occultare ogni codice che consenta la identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli apparecchi impegnati nelle conversazioni telefoniche.

La Carta SIM ed il Terminale sono destinati esclusivamente all'Uso personale del Cliente.

È vietato ogni uso della carta Sim in apparecchi diversi dai Terminali (quali Apparati di comunicazione, Apparati Call Center, centralini, SIM BOX e simili). È vietata la connessione fisica, logica od informatica della Carta SIM con software che possano agevolare attività di trasformazione, raccolta, terminazione, ri-originazione, o superamento del profilo standard di traffico previsto dall'art. 4.

L'uso di Apparati Call Center è consentito esclusivamente con l'adesione al Piano AnyTime (disciplinato dalle relative condizioni), secondo le modalità previste dai precedenti articoli 5 e 6.

È vietata qualsiasi fornitura, vendita, cessione, trasferimento, consegna, noleggio o concessione in uso a qualsiasi titolo di Traffico a terzi.

È vietato noleggiare o concedere in uso a terzi la carta SIM.

È vietato il collegamento fisico o logico, diretto o indiretto, delle carte SIM con altre Reti, fatta eccezione per il servizio di roaming internazionale autorizzato da Vodafone.

È vietata ogni attività suscettibile direttamente o indirettamente di trasformare traffico; oppure di raccogliere, terminare, ri-originare, chiamate sulla Rete Vodafone.

È vietata la fornitura a terzi di qualsiasi servizio attraverso le carte SIM ed i terminali Vodafone, anche se esso non implica connessione ad altra rete o passaggio di Traffico da o verso altra rete, ivi comprese eventuali Attività di Call Center. Tale ultimo divieto non si applica ai Piani AnyTime.

È vietato l'uso di Apparati di comunicazione o di ogni altro apparato diverso dal Terminale. L'uso di Apparati call center è consentito solamente con il Piano AnyTime.

Il superamento di almeno due dei parametri indicati dall'art. 4. - o nell'art. 5. per i Contratti AnyTime - lascia presumere lo svolgimento di attività, vietate ai sensi del presente articolo.

## **8. Clausola Risolutiva**

Nel caso in cui dai Sistemi informatici Vodafone risultasse l'inadempimento, anche parziale o temporaneo, alle obbligazioni previste dal precedente art. 7, il Contratto sarà risolto immediatamente ed integralmente, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. Vodafone comunicherà la risoluzione inviando un SMS al numero della SIM.

In tal caso, Vodafone tratterrà ai sensi dell'art. 1382 c.c. le somme già versate dal Cliente, salvo il risarcimento dei danni ulteriori.

Vodafone in ogni caso sospenderà immediatamente, in tutto o in parte, i Servizi di comunicazione elettronica.

## **9. Uso della Carta SIM. Codici di sicurezza PIN e PUK**

**9.1.** Il Cliente può, sotto la propria esclusiva responsabilità, consentire l'uso della Carta SIM ad altri soggetti. Alla consegna della Carta SIM sono comunicati al Cliente in via riservata i Codici PIN e PUK. Il Cliente è tenuto al riserbo sui Codici PIN e PUK ed è responsabile per l'eventuale uso di essi da parte di terzi.

**9.2.** Il Codice PIN può essere modificato dal Cliente in ogni momento secondo le istruzioni contenute nel manuale d'uso del Terminale. La ripetuta erronea digitazione del Codice PIN per 3 (tre) volte consecutive provoca il blocco della Carta SIM. Essa può essere sbloccata mediante la corretta digitazione del Codice PUK. L'erronea digitazione per 10 (dieci) volte consecutive del Codice PUK rende definitivamente inutilizzabile la Carta SIM.

**9.3.** Ove la Carta SIM risulti difettosa, o comunque non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Vodafone, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o nella conservazione della stessa da parte del Cliente.

**9.4.** La garanzia prevista dal precedente articolo ha durata di 12 (dodici) mesi dalla data di Attivazione della Carta SIM. In qualsiasi momento il cliente potrà chiedere il servizio di attivazione di una nuova Carta, ove tecnicamente possibile senza cambio di numero, dietro il corrispettivo previsto dalle Condizioni generali dei Servizi in vigore alla data della nuova attivazione. Vodafone fornisce gratuitamente al Cliente informazioni e suggerimenti in ordine alla vita tecnica media della Carta.

**9.5.** Il Cliente è tenuto a restituire la Carta SIM ove se ne renda necessaria la modifica o la sostituzione per ragioni tecniche od operative. In tal caso, la modifica o la sostituzione vengono effettuate gratuitamente da Vodafone.

## **10. Sospensione e riattivazione della Carta SIM**

**10.1.** Il Cliente può in qualsiasi momento, previa identificazione anche telefonica, chiedere la sospensione della Carta SIM. Vodafone potrà domandarne conferma mediante comunicazione scritta, da inviarsi al Servizio Clienti Vodafone, anche via fax.

**10.2.** In caso di furto o smarrimento, il Cliente può chiedere la sospensione immediata della Carta SIM, anche mediante comunicazione telefonica. Vodafone sospenderà la Carta SIM, solo se il Cliente fornirà i dati identificativi richiesti.

**10.3.** La nuova Carta SIM deve essere richiesta dal Cliente entro 30 giorni dalla data di sospensione della Carta SIM oggetto di furto, smarrimento o sospetto di manomissione. In caso di omessa richiesta di sostituzione entro il termine sopra indicato, VODAFONE provvederà a disattivare la vecchia Carta SIM e tale disattivazione comporterà la perdita definitiva del numero telefonico associato alla Carta stessa e delle UTT su di essa disponibili.

**10.4.** L'eventuale riattivazione può essere domandata soltanto dal Cliente che ha richiesto la sospensione, entro i 30 giorni successivi a quello della richiesta.

## **11. Numero Telefonico e Portabilità del Numero**

**11.1.** Alla consegna della Carta SIM, Vodafone attribuisce al Cliente uno o più numeri telefonici. Ove sia tecnicamente possibile, Vodafone mantiene lo stesso numero telefonico anche nei casi di sostituzione della Carta SIM o di mutamento del Piano Telefonico.

**11.2.** Vodafone può sostituire il numero telefonico attribuito al Cliente solo per ragioni di sopravvenuta impossibilità tecnica o per disposizione delle Autorità competenti. In tal caso, Vodafone comunica al Cliente il nuovo numero con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni, fatti salvi i casi di forza maggiore.

**11.3.** Sostituito il numero, Vodafone assicura il servizio di informazione – gratuito per il chiamante – relativo al nuovo numero per un periodo di 2 (due) mesi dal momento della sostituzione. Su richiesta del Cliente, tale servizio può essere prorogato per uno o più mesi, a fronte del pagamento del corrispettivo previsto dalle Condizioni generali dei Servizi in vigore al tempo della sostituzione.

**11.4.** Su richiesta del Cliente e dietro pagamento del corrispettivo previsto dalle Condizioni generali dei Servizi in vigore al tempo della richiesta, Vodafone sostituirà il numero telefonico nei limiti delle possibilità tecniche e di servizio. Anche in tal caso, su richiesta del Cliente ed a fronte del pagamento del corrispettivo previsto, Vodafone fornirà per uno o più mesi dal momento del cambio numero il servizio di informazione relativo al nuovo numero.

**11.5.** Il Cliente ha diritto di decidere se i dati personali che lo riguardano debbano essere riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e dalle delibere AGCom nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS, fatte salve successive modifiche o integrazioni.

**11.6.** La portabilità del numero è disciplinata dall'art. 80 del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e dai regolamenti in materia, fatte salve successive modifiche e integrazioni.

## **12. Impedimenti o difficoltà nella erogazione dei Servizi**

Nessuna responsabilità è imputabile a Vodafone nei confronti del Cliente nei seguenti casi:

- imperfetta rice-trasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli;
- eventuali carenze dei Servizi dovute all'errata utilizzazione dei medesimi da parte del Cliente, al cattivo funzionamento del Terminale e/o dei suoi accessori;
- mancato funzionamento della Carta SIM o del relativo adattatore qualora esse vengano utilizzati in un Terminale non omologato, o non abilitato, e/o modificato irregolarmente;
- forza maggiore: costituiscono casi di forza maggiore eventi al di fuori del ragionevole controllo di VO, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, disposizioni di legge, disposizioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o dell'Autorità Giudiziaria, divieti legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime, di energia, e altri simili eventi;
- inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri gestori di telecomunicazioni.

## **13. Attivazione dell'Unità di Traffico e disciplina dei Servizi**

**13.1.** È possibile attivare su una Carta SIM una o più Unità di Traffico, corrispondenti ad un importo predeterminato. Il prezzo dei Servizi offerti da Vodafone e/o da terzi fornitori attraverso la Rete Vodafone sarà imputato alla Unità di Traffico attivata. Dell'attivazione viene dato tempestivo avviso mediante SMS.

**13.2.** Il Cliente può scegliere l'Unità di Traffico nei diversi importi di volta in volta prestabiliti. Attivata la Carta SIM, il Cliente può fruire dei Servizi nei modi e termini previsti dal Piano e dalle Condizioni generali dei Servizi in quel momento disponibili.

**13.3.** Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di Attivazione di una nuova unità di Traffico si presume confermato, se disponibile, il Piano telefonico attivo per le precedenti Unità di Traffico. Il Cliente sarà informato della eventuale modificazione o sostituzione dei Piani telefonici o delle Condizioni generali dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo secondo le modalità dei successivi articoli 17 o 21. Nel caso di sostituzione del Piano originario, il Piano sostitutivo si applicherà a tutte le successive Unità di Traffico attivate sul medesimo numero telefonico. Il Cliente è sempre libero di scegliere un diverso Piano telefonico, tra quelli disponibili al momento dell'Attivazione dell'Unità.

**13.4.** A seguito della sostituzione del vecchio Piano, il nuovo Piano si applicherà automaticamente anche alle Unità di Traffico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di attivazione da parte di terzi.

**13.5.** Ognuno dei Servizi accessori, opzionali e promozionali è disciplinato da apposite Condizioni generali dei Servizi, pubblicate presso il sito internet [www.190.it](http://www.190.it) e attraverso il Servizio Clienti Vodafone.

**13.6.** Per tutte le informazioni sul Servizio telefonico, sulle relative condizioni tecniche ed economiche di attivazione e di fruizione e sui termini di disponibilità alla clientela si rinvia al Piano telefonico ed alla Carta

del Cliente, a disposizione presso ogni Punto vendita Vodafone e presso i siti internet [www.190.it](http://www.190.it). Ogni informazione è inoltre sempre disponibile attraverso il Servizio Clienti Vodafone.

#### **14. Unità di traffico e Servizi fruibili.**

**14.1.** Il Cliente può fruire dei Servizi fino alla misura corrispondente all'Unità di Traffico, secondo il proprio Piano telefonico e le Condizioni generali dei singoli Servizi. Il Cliente può accertare in ogni momento, presso i sistemi informativi Vodafone, la data di Attivazione dell'Unità e l'importo eventualmente ancora disponibile.

**14.2.** Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore all'Unità di Traffico disponibile, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Unità successivamente attivate, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Vodafone al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

**14.3.** In caso di insufficienza dell'Unità di Traffico, il Servizio sarà parzialmente sospeso ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate voce sul territorio nazionale. Le Condizioni generali dei Servizi possono prevedere una quantità minima di Unità di Traffico per l'attivazione/richiesta.

**14.4.** Nessuna responsabilità è imputabile a Vodafone per il contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito attraverso la Rete Vodafone dai Clienti, propri o di altri operatori. Il Cliente è tenuto a non utilizzare i Servizi e/o il Terminale per scopi illegali, o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi (quali ad esempio messaggi a contenuto illecito, *spamming*, ecc.). Vodafone potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati.

#### **15. Modalità di attivazione delle Unità di traffico.**

**15.1.** Le Unità di Traffico possono essere attivate:

- mediante Servizio Clienti e/o risponditore automatico Vodafone, previo acquisto di apposite tessere, dotate di un codice numerico e disponibili presso i Punti vendita Vodafone ed altri punti di distribuzione;
- mediante ordine telematico presso gli sportelli *bancomat* abilitati, con addebito su conto corrente;
- mediante ordine telematico presso i siti autorizzati, con addebito su carta di credito e/o pagobancomat, alle condizioni pubblicizzate presso tali siti;
- mediante pagamento diretto presso i Punti vendita Vodafone;
- mediante il servizio di "ricarica automatica", se espressamente richiesto dal Cliente, con indicazione della carta di credito o del conto corrente bancario su cui il prezzo dell'Unità dovrà essere addebitato.

Ulteriori modalità di pagamento possono essere rese disponibili in qualsiasi momento.

**15.2.** L'Attivazione dell'Unità di Traffico è eseguita da Vodafone mediante appostazione e programmazione presso i propri sistemi informatici dell'importo prepagato.

**15.3.** Con l'ordine telematico e telefonico, il Cliente chiede la immediata fornitura del servizio di attivazione, ai sensi dell'art. 5, comma 3, lett. a) del d.lgs. 22 maggio 1999, n. 185.

**15.4.** Il Cliente può chiedere in ogni momento presso i sistemi di Vodafone, senza alcun addebito di somme, conferma dell'Attivazione delle Unità di Traffico.

#### **16. Termine di fruibilità dell'Unità di Traffico. Condizioni e Piano applicabili alle Unità.**

**16.1.** Le Unità di Traffico possono essere integralmente fruito entro undici mesi dalla data dell'ultima Attivazione di Unità di Traffico. Decorso tale termine senza che il Cliente abbia attivato una nuova Unità di Traffico, il Cliente potrà ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale per un ulteriore periodo di un mese. Decorso questo termine, le Unità non sono più utilizzabili ed il Rapporto si estingue.

**16.2.** L'Attivazione di una nuova Unità di Traffico estende di undici mesi il periodo di fruizione delle vecchie Unità ancora disponibili. Alla nuova Unità di Traffico ed a quelle ancora disponibili si applicano le Condizioni generali e, se non diversamente comunicato, il Piano vigente al tempo dell'ultima Attivazione.

#### **17. Modifica delle condizioni generali durante il rapporto contrattuale.**

**17.1.** Ferma la disciplina dell'art. 2.8, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali, le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione secondo le modalità di cui al successivo art. 21, per i seguenti motivi: (i) per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per



mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico del Servizio; iii) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso delle Carte e dall'evoluzione dei profili standard di traffico definiti nell'art. 4; iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della Carta SIM.

**17.2.** Sarà cura di Vodafone provvedere al tempestivo aggiornamento dei documenti informativi, ivi compresa l'informativa sul trattamento dei dati personali, presenti presso i Punti vendita Vodafone e disponibili tramite il Servizio Clienti Vodafone e sui propri siti internet. È onere del Cliente assumere ogni informazione, prima dell'acquisto e della fruizione, riguardo alle condizioni tecniche ed economiche di erogazione dei Servizi.

### **18. Rete di assistenza tecnica**

Per la migliore fruizione dei Servizi e per la segnalazione di eventuali guasti, Vodafone assicura al Cliente assistenza tecnica tramite la propria rete di assistenza sul territorio nazionale.

### **19. Comunicazioni, reclami e procedure di conciliazione**

**19.1** Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA .

**19.2** Il Cliente può proporre reclamo e attivare una procedura di conciliazione secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente, disponibile presso qualsiasi Punto vendita Vodafone e presso il sito internet [www.190.it](http://www.190.it)

### **20. Dati personali ed Elenco Abbonati**

**20.1** I dati personali del cliente sono trattati da Vodafone nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196), in conformità con le informative rese disponibili al Cliente e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati.

**20.2** Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, dalle delibere AGCom nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS, dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, fatte salve successive modifiche o integrazioni.

### **21. Conoscibilità ed opponibilità delle condizioni generali. Disciplina della prova. Standard di qualità.**

**21.1.** Le presenti Condizioni generali sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione nel sito internet [www.190.it](http://www.190.it), distribuzione e/o affissione nei Punti vendita Vodafone e con altre adeguate modalità. Le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani telefonici sono pubblicati sul sito internet [www.190.it](http://www.190.it) e con altre adeguate modalità di diffusione.

**21.2.** I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di Vodafone, fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della Carta SIM.

**21.3.** Gli *standard* di qualità sono regolati dalla Carta del Cliente.