

VODAFONE ITALIA
CONDIZIONI GENERALI DEI CONTRATTI DI TIPO PREPAGATO – CLIENTI INDIVIDUI
ATTIVAZIONE E FRUIZIONE DELLE CARTE SIM PER LE COMUNICAZIONI MOBILI
Pubblicate il 4 ottobre 2004

1. Definizioni

La disciplina del Rapporto si vale delle seguenti definizioni:

Accessori omologati: indica le apparecchiature di supporto al Terminale opportunamente omologate.

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, attraverso un Terminale, alla fruizione dei Servizi.

Attivazione dell'Unità: indica l'associazione di una o più Unità di Traffico ad una Carta SIM che consente la fruizione dei Servizi.

Carta SIM Ricaricabile o Carta SIM: indica la carta a microprocessore che, identificata attraverso un numero seriale consente 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 promozionali.

Carta del Cliente: indica la carta del servizio Vodafone relativa agli standard dei servizi offerti, adottata ai sensi della Direttiva del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e della Delibera AGCom n. 179/03/CSP e successive modifiche o integrazioni.

Cliente non professionista o Cliente: indica il soggetto che, nell'ambito del rapporto regolato dalle presenti Condizioni Generali, fruisce delle Unità di Traffico e agisce per scopi non riferibili alla propria attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

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.

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: indica l'accordo per la costituzione del Rapporto.

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.

Portatore: indica il legittimo detentore della 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 e/o terminazione del Traffico.

Rapporto: indica il rapporto contrattuale 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.

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 che consente di inviare e ricevere chiamate vocali ed SMS nel territorio nazionale verso numerazioni nazionali geografiche e mobili.
- **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, trasferimento dati e videotelefonia.

Terminale: indica l'apparecchio mobile, portatile o veicolare, destinato ad una fruizione esclusivamente personale, che non richiede un collegamento alla rete elettrica generale, omologato e destinato al funzionamento sulla Rete Vodafone quale Punto terminale di traffico mediante l'uso non simultaneo di Carte SIM.

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

Titolare: indica il soggetto che ha concluso il Contratto.

Traffico: indica 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.

2. Ambito di applicazione e oggetto del Contratto

2.1. Le presenti Condizioni generali, recependo gli usi commerciali, disciplinano l'attivazione e la fruizione della Carta SIM ricaricabile per le comunicazioni mobili e personali dei Clienti non professionisti (ai sensi dell'art. 1469 bis, comma 1 c.c.) di Vodafone Omnitel N.V. (di seguito "Vodafone"). 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 e gestionale in Ivrea (TO), Via Jervis, 13.

2.2. Il Contratto ha per oggetto l'attivazione e la fruizione di una Carta SIM; esso è regolato dalle presenti Condizioni generali e dalla Carta del Cliente. La fruizione delle Unità di traffico è regolata dalle relative Condizioni generali. La richiesta e fruizione dei singoli Servizi accessori, opzionali e promozionali, di volta in volta richiesti, è regolata dalle Condizioni generali dei Servizi.

2.3 Il Contratto 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 c.c.

2.4 La Carta SIM deve essere attivata entro 24 mesi dalla data di emissione.

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, nonché chiamate con addebito a carico del destinatario, 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 Titolare attraverso un valido documento di identificazione personale.

3.6. Qualsiasi detentore, diverso dal Titolare originario, si presume fino a prova contraria essere portatore legittimo della Carta SIM. Il Portatore sarà pertanto legittimato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2002 del codice civile: (i) a richiedere i Servizi fruibili tramite la Carta SIM; (ii) a richiedere, previa regolare identificazione tramite le procedure definite da Vodafone, una nuova intestazione a proprio nome.

4. Modalità d'uso della Carta SIM. Abuso del contratto.

4.1. Il Contratto ha per oggetto l'uso esclusivamente personale della carta SIM. L'uso personale della Carta Sim 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.

4.2. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti, e terrà indenne Vodafone da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. La Carta SIM è destinata ad un uso esclusivamente personale. È vietato ogni uso della carta Sim in apparecchi diversi dai Terminali. Qualsiasi uso difforme della Carta SIM, e qualsiasi collocazione della Carta SIM in apparecchi diversi dai Terminali, oppure attraverso dispositivi che consentano Trasformazione di traffico diretta o indiretta (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, apparati di collegamento tra SIM, apparati di call center e simili), configura inadempimento del Cliente e/o del Portatore, con risoluzione automatica del Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod.civ., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

4.3. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al presente articolo 4, Vodafone sospenderà immediatamente, in tutto o in parte, i Servizi di comunicazione elettronica.

5. Uso della Carta SIM. Codici di sicurezza PIN e PUK

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. La garanzia prevista dal precedente par. 5.3. 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 della Carta.

5.5. 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.

6. Sospensione e riattivazione della Carta SIM

6.1. Il solo Titolare può in qualsiasi momento chiedere la sospensione della Carta SIM. Vodafone potrà domandarne conferma mediante comunicazione scritta, da inviarsi al Servizio Clienti Vodafone, anche via fax.

6.2. 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.

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

7. Numero Telefonico e Portabilità del Numero

7.1. 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.

7.2. Vodafone può sostituire il numero telefonico attribuito al Titolare 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

8. 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;
- casi di forza maggiore: si considerano tali quei fatti che non possono essere in alcun modo prevenuti, impediti, modificati o limitati da parte di Vodafone, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, disposizioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, divieti legali, calamità naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime, di energia, e altri simili eventi che si realizzano al di fuori di ogni ragionevole possibilità di controllo di Vodafone.

9. Comunicazioni, reclami e procedure di conciliazione

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

9.2 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. Resta ferma la possibilità, per il Cliente, di avvalersi degli ordinari rimedi civilistici, nonché della procedura di cui all'art. 84 del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

10. Modifica delle condizioni generali

10.1. Le Condizioni generali della carta SIM possono essere modificate da Vodafone, nel corso del Rapporto, con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione secondo le modalità di cui al successivo art. 13: (i) per ragioni relative all'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 della Carte e dall'evoluzione dei profili standard di traffico definiti nell'art. 4.1; (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della Carta SIM.

10.2. 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.

11. 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.

12. Dati personali ed Elenco Abbonati

12.1 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.

12.2 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.

13. Conoscibilità ed opponibilità delle condizioni generali. Disciplina della prova. Standard di qualità.

13.1. Le presenti Condizioni generali sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione nel sito internet 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 e con altre adeguate modalità di diffusione.

13.2. Salvo prova contraria, i documenti, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di Vodafone, fanno piena prova, nei rapporti tra Cliente e Vodafone, di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della Carta SIM.

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