

CONDIZIONI SPECIFICHE DI SERVIZIO PER SERVIZIO DI RETE MOBILE e MOBILE NUMBER PORTABILITY (versione Settembre 2025)

Articolo 1 – Definizioni

Nel presente Contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nella presente sezione ed integrano le definizioni già riportate nelle Condizioni Generali di Contratto:

“Area Clienti”: area dedicata in cui il Cliente può gestire i servizi e le soglie relative alle proprie Carte SIM attraverso SIM Manager

“Carta SIM (o SIM)”: carta a microprocessore, compresa la categoria delle eSIM, rilasciata al titolare del Contratto e contraddistinta da un numero seriale che rende possibile l’accesso ai servizi First Point Mobile.

“Codice PIN (Personal Identity Number)”: codice personale associato alla Carta SIM del Cliente che permette l’accesso a tutte le funzioni abilitate sulla scheda.

“Codice PUK (Personal Unblocking Key)”: codice non modificabile che serve per sbloccare la Carta SIM a seguito dell’errata digitazione del codice PIN per 3 volte di seguito.

“Credito Disponibile”: è il credito a disposizione del Cliente per l’acquisto dei servizi First Point Mobile; tale ammontare è unico e utilizzabile da tutte le Carte SIM attive.

“Credito Residuo”: è l’ammontare, pagato e non utilizzato dal Cliente, che residua al momento della cessazione del Contratto, al netto dell’importo eventualmente addebitato per la prestazione di Trasferimento del Credito Residuo.

“Codice IMEI (International Mobile Equipment Identity)”: codice seriale di 15 cifre necessario per identificare e registrare unicamente l’Apparato sulla Rete.

“Mobile Number Portability (MNP)”: il servizio di portabilità della propria numerazione telefonica, utilizzata con il precedente operatore, sulla Carta SIM First Point Mobile.

“Rete”: sistema di telecomunicazioni radiomobili (network) tramite il quale viene fornito il servizio First Point Mobile.

“Ricarica”: erogazione del credito in favore del Cliente con fatturazione a cadenza mensile.

“Ricarica Automatica”: opzione di Ricarica che, al raggiungimento della soglia impostata, prevede l’erogazione del credito indicato dal Cliente per l’acquisto dei servizi a consumo. Nel caso dell’attivazione di profili a pacchetto, la Ricarica automatica prevede un addebito mensile pari all’ammontare dei pacchetti acquistati dal Cliente.

“Ricaricabile”: modalità contrattuale che prevede l’acquisto dei servizi First Point Mobile attraverso Ricarica. **“Roaming Internazionale”**: abilitazione del Cliente all’utilizzo dei servizi First Point Mobile fuori dei confini italiani, attraverso l’utilizzo della Rete di gestori esteri.

“Tassa di concessione governativa (TCG)”: tassa di concessione governativa sul servizio radiomobile pubblico

terrestre di comunicazione in Abbonamento di cui all’art. 21 della Tariffa annessa al D.P.R. 26 Ottobre 1972, n. 641.

“Traffico”: comunicazione voce e dati, trasmessa sulla Rete ed effettuata tramite la Carta SIM, nonché comunicazione ricevuta dal Cliente qualora sia previsto l’addebito al chiamato.

“Uso Pattuito”: l’utilizzo di First Point Mobile secondo le indicazioni precisate nell’articolo 13 del presente Contratto.

“Utilizzatore Finale”: la persona fisica legata al Cliente da un rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione professionale e/o commerciale che utilizza First Point Mobile richiesto dal Cliente.

“First Point Mobile”: il servizio di comunicazione mobile e personale, in tecnica digitale, descritto nell’Offerta First Point.

Articolo 2 - Ambito di applicazione ed attivazione del servizio First Point Mobile

2.1 Le presenti Condizioni Specifiche di Servizio trovano applicazione solo nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un Modulo d’Ordine per la fornitura del Servizio First Point Mobile in conformità a quanto previsto all’articolo 1 delle Condizioni Generali di Contratto. L’attivazione di First Point Mobile e il conseguente invio della/e SIM sono subordinati alla sottoscrizione del Contratto. First Point si riserva di rifiutare l’attivazione del servizio qualora i dati inseriti dal richiedente non corrispondano ai documenti richiesti o disponibili presso le Camere di Commercio. Il Contratto è composto dalle presenti Condizioni Specifiche, dall’Offerta, dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

2.2 Il Cliente, per usufruire del servizio First Point Mobile fornito da First Point dovrà essere munito, a sua integrale cura e spesa e in caso in cui l’apparato non sia già compreso nell’Offerta, di uno smartphone con tecnologia compatibile con le SIM First Point (tecnologia VoLTE). Una lista completa e aggiornata degli apparati compatibili può essere reperita sul sito First Point.

2.3 L’attivazione del Servizio di Rete Mobile avverrà da parte di First Point entro e non oltre 10 giorni (dieci) lavorativi dalla sottoscrizione del Modulo d’Ordine da parte del Cliente. In caso di rateizzazione del contributo di attivazione, la mancata corresponsione anche di una sola rata determina la decadenza del Cliente dal beneficio del termine autorizzando First Point a richiedere in via immediata il pagamento dell’intera somma.

Articolo 3 – Ricarica e utilizzo del Credito Disponibile

Il Cliente richiede espressamente che l’offerta Ricaricabile sia attivata con Ricarica Automatica. Al momento dell’attivazione del servizio First Point Mobile, al Cliente sarà ricaricato un importo per ogni Carta SIM, in aggiunta alla Ricarica necessaria all’acquisto degli eventuali servizi prescelti. L’ammontare ricaricato andrà ad alimentare il Credito Disponibile che potrà essere

utilizzato da tutte le Carte SIM, nei limiti delle soglie eventualmente impostate. In particolare il Cliente, attraverso SIM Manager, potrà controllare e gestire la quantità di Traffico effettuato da ogni SIM, fissando in autonomia le soglie di spesa per ciascuna di esse attraverso l’apposita funzionalità dell’Area Clienti. Qualora il Credito Disponibile fosse inferiore alla soglia minima fissata, il Cliente acconsente espressamente ad effettuare Ricariche Automatiche dell’importo indicato nell’Area Clienti. Il Cliente sarà aggiornato dell’avenuta Ricarica. Il funzionamento della Ricarica Automatica sarà sospeso in caso di mancato pagamento delle fatture ovvero, per i pagamenti con carta di credito, in caso di rifiuto dell’addebito per qualsiasi motivo. L’assenza di Credito Disponibile non permette la fruizione del servizio First Point Mobile.

Articolo 4 – Corrispettivi e Fatturazione

4.1 Il Cliente sarà tenuto a versare a First Point i Corrispettivi in vigore al momento di sottoscrizione dell’offerta. La fatturazione del servizio First Point Mobile è su base mensile. La TCG, prevista solo per il profilo in Abbonamento, sarà fatturata anticipatamente. Le fatture presenti nell’Area Clienti rappresentano le copie di cortesia non sostitutive di quelle inviate tramite il canale di interscambio dell’Agenzia delle Entrate (SDI), previsto dalla normativa vigente sulla fatturazione elettronica.

4.2 Il contributo iniziale per l’attivazione di ciascuna Carta SIM sarà addebitato nella prima fattura, salvo diversamente concordato.

4.3 Nel caso di applicazione di tariffe promozionali, la durata delle stesse sarà chiaramente specificata all’interno del Modulo di sottoscrizione del servizio e della Scheda Tariffaria applicabile.

Articolo 5 – Roaming Internazionale UE ed extra UE

5.1 Il Cliente potrà utilizzare i Servizi (voce, dati, sms) in roaming nei Paesi membri dell’Unione Europea (UE) e in Islanda, Lichtenstein e Norvegia (Roaming Internazionale UE), alle condizioni del proprio profilo nazionale nell’ambito di viaggi occasionali (Roaming-Like-At-Home, “RLAH”). Tale utilizzo è soggetto ai limiti sotto indicati ed è subordinato all’osservanza delle politiche di corretto utilizzo e del legame stabile con l’Italia (da dimostrare su eventuale richiesta di First Point) ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286, parametri previsti per prevenire abusi e utilizzi anomali.

5.2 Per accedere a quanto sopra indicato, il Cliente deve avere sede legale in Italia e rapporti business con l’Italia che comportino una presenza frequente e consistente sul territorio italiano. In aggiunta, per poter usufruire del RLAH, non dovranno avverarsi le seguenti condizioni:

a) utilizzo in roaming contestuale o sequenziale di più Carte SIM di cui il Cliente è titolare; b) lungo periodo di inattività della Carta SIM associato a periodi di uso preponderante o esclusivo in roaming in ambito UE, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi; c) consumo in roaming in ambito UE prevalente rispetto al consumo nazionale o

presenza prevalente in altri Stati membri dell’Unione Europea, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi.

5.3 Nel caso in cui First Point rilevi una delle condotte di cui ai punti a), b) o c), saranno applicate le tariffe previste in roaming in ambito UE (consultabile sul sito www.firstpoint.it nella sezione dedicata ai profili mobili).

5.4 In assenza delle condotte di cui ai punti a), b) o c), il superamento delle soglie massime di traffico utilizzabile in UE determinerà comunque l’applicazione delle condizioni economiche pubblicate in questa pagina e definite sulla base di quanto previsto dalla Regolamentazione Europea.

5.5 Previa autorizzazione da parte dell’AGCOM ed in conformità a quanto disposto dall’articolo 6 quater, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 622/2022, First Point si riserva di applicare un sovrapprezzo ai servizi in roaming nei paesi dell’Unione Europea. Le condizioni complete sono pubblicate in questa pagina dedicata ai profili mobili.

Articolo 6 – Soglie e alert

6.1 Al fine di garantire un adeguato controllo dei costi sul traffico dati in Roaming Internazionale, il Cliente fissa una soglia di spesa massima per ogni SIM attraverso la propria Area Clienti al momento dell’abilitazione del servizio Roaming Internazionale.

6.2 First Point informa il Cliente quando il servizio dati in Roaming Internazionale abbia raggiunto l’80% della soglia impostata.

6.3 Il Cliente può chiedere, gratuitamente, l’interruzione o la riattivazione dell’invio di tali notifiche.

Articolo 7 – Codici PIN e PUK

Contestualmente alla consegna delle Carte SIM, saranno comunicati al Cliente – in via riservata – i Codici PIN e PUK associati alle stesse SIM. Il Cliente sarà responsabile della custodia e gestione di quanto a lui consegnato e comunicato.

Articolo 8 - Modalità di utilizzo e limitazioni della Carta SIM

8.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare la Carta SIM unicamente mediante gli Apparati in modo lecito e senza abusi, nel rispetto delle leggi vigenti, esclusivamente nell’ambito della propria attività professionale o imprenditoriale per assolvere le esigenze di comunicazione propria e degli Utilizzatori Finali.

8.2 La Carta SIM non potrà essere utilizzata per effettuare chiamate temporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici che generano un numero anomalo di SMS o per effettuare chiamate brevi in un periodo di tempo limitato e/o effettuare chiamate che non hanno caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p) o all’interno di dispositivi che non siano destinati a comunicazioni tra singole persone fisiche e in grado di ri-originare e terminare le chiamate (ad es. apparati di call center).

8.3 Il Cliente non potrà rivendere traffico a terzi. In tali ipotesi, ferma la facoltà di risoluzione del Contratto, First

Point si riserva la possibilità di sospendere immediatamente il servizio First Point Mobile senza preavviso, ai sensi del successivo articolo 18, qualora il Cliente faccia o consenta l’uso improprio rappresentato in questo articolo.

Articolo 9 – Obblighi e responsabilità dell’uso della Carta SIM

11.1 Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM con cura e diligenza al fine di mantenerne l’integrità e permetterne il corretto funzionamento.

11.2 Il Cliente informa gli Utilizzatori Finali in merito alle disposizioni di cui al presente articolo garantendone il rispetto; in ogni caso, il Cliente manterrà First Point indenne da ogni utilizzo illecito della Carta SIM da parte sua o degli Utilizzatori Finali.

Articolo 10 - Riparazione, sostituzione e cambio della Carta SIM

12.1 Nel caso in cui la Carta SIM consegnata al Cliente risulti difettosa, First Point provvederà alla riparazione o sostituzione in garanzia per eventi occorsi entro 12 (dodici) mesi dalla relativa consegna, salvo che la difettosità risulti dovuta ad imperizia, negligenza o incuria del Cliente.

12.2 Ferma restando la garanzia di cui al comma che precede, in tutti i casi in cui i risultati necessario o venga richiesto dal Cliente o dall’Utilizzatore Finale il cambio della Carta SIM, First Point procederà alla sua sostituzione dietro pagamento di un corrispettivo indicato nella Carta dei Servizi First Point.

Articolo 11 - Gestione Carte SIM e SIM Manager

Il Cliente, in virtù dell’utilizzo di SIM Manager, potrà gestire attraverso l’Area Cliente ciascuna Carta SIM, autorizzando per ciascuna un limite massimo di spesa, l’abilitazione ad alcuni servizi (es. Roaming Internazionale) ovvero l’abilitazione/disabilitazione ai servizi First Point Mobile.

Articolo 12 - Utilizzo dell’Apparato

12.1 Il Cliente si impegna a:

a) utilizzare la Carta SIM soltanto in Apparati conformi alla normativa vigente e recanti la marchiatura CE b) seguire le istruzioni di utilizzo fornite dal costruttore dell’Apparato c) non utilizzare l’Apparato, né consentirne l’uso, per effettuare comunicazioni che arrechino molestia, che violino le leggi vigenti ovvero per finalità illecite, abusive o fraudolente d) utilizzare la Carta SIM in conformità con quanto previsto dalle presenti Condizioni Specifiche, dalle Condizioni Generali e dall’Offerta First Point.

12.2 Il Cliente informa gli Utilizzatori Finali in merito alle disposizioni di cui al presente articolo garantendone il rispetto e mantenendo First Point indenne da ogni utilizzo illecito dell’Apparato da parte sua o degli Utilizzatori Finali.

Articolo 13 - Limitazioni di utilizzo e responsabilità del Cliente

13.1 Ferme le limitazioni sopra rappresentate, il Cliente ha l’obbligo di non utilizzare First Point Mobile per fini e con modalità non consentite, illecite o in modo da abusare dell’offerta commerciale descritta nell’Offerta First Point, e informa gli Utilizzatori Finali in merito alle disposizioni contenute nel presente articolo garantendone il rispetto.

13.2 Il Cliente manterrà indenne First Point da ogni utilizzo del servizio First Point Mobile non conforme a quanto pattuito da parte sua o degli Utilizzatori Finali.

13.3 A partire dal momento dell’attivazione del servizio, tutte le comunicazioni effettuate tramite le utenze assegnate al Cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso.

13.4 Il Cliente si astiene dal porre atti o azioni che si risolvano in una messa in pericolo o in un danno per l’operatività della Rete e a non utilizzare First Point Mobile in modo da creare turbativa ad altri clienti.

Articolo 14 - Garanzia di accesso al servizio dati e di integrità della Rete

14.1 Al fine di garantire a tutti i Clienti il servizio di connettività dati e l’integrità della Rete anche nelle fasce orarie di maggior traffico, First Point, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all’uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità dei Clienti.

14.2 A tal fine, First Point potrà limitare la velocità di connessione ad internet (c.d. traffic shaping), intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni mobili che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc.), o che superino una determinata quantità di dati (MegaByte/ora) scambiati.

Articolo 15 – Furto e smarrimento

15.1 In caso di smarrimento o di furto della Carta SIM, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione attraverso l’invio di comunicazione via email o PEC a First Point.

15.2 Attraverso l’Area Clienti è possibile disabilitare le Carte SIM oggetto di furto o smarrimento.

15.3 Rimane inteso che, fino alla comunicazione della denuncia ovvero della disattivazione della Carta SIM, resterà ad esclusivo carico del Cliente il traffico generato da ogni Carta SIM smarrita o sottratta.

15.4 In alternativa e a seguito di apposita comunicazione, First Point provvederà a bloccare le Carte SIM coinvolte ovvero, se tecnicamente possibile, il funzionamento dell’Apparato sulla base del Codice IMEI.

15.5 Il Cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo per la consegna della nuova Carta SIM, come indicato nella Carta dei Servizi.

Articolo 16 - Mobile Number Portability (MNP) e Trasferimento del Credito Residuo (TCR)

16.1 Il Cliente potrà mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore mobile chiedendo a First Point l'attivazione del servizio di portabilità del numero mobile (MNP), che verrà prestato gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica.

16.2 La MNP è disciplinata dall'art. 80 del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 e s.m.i. e dai regolamenti vigenti in materia, nonché dalle Condizioni Generali di MNP di seguito riportate.

16.3 Contestualmente alla MNP, il Cliente può richiedere al precedente operatore anche il TCR ovvero l'accredito dell'ammontare ricaricato e non utilizzato.

Articolo 17 - Cessazione di una o più SIM e portabilità delle numerazioni

17.1 Qualora il Cliente richieda la cessazione di tutte le Carte SIM Ricaricabili ovvero chieda la MNP di tutte le numerazioni verso altro operatore, First Point provvederà a restituire il Credito Residuo presente al momento della disattivazione dell'ultima Carta SIM. In tale ipotesi il Contratto non produrrà più i propri effetti dalla data di cessazione dell'ultima utenza e troverà applicazione la previsione successiva relativa al Recesso del Cliente.

17.2 Decorsi 12 (dodici) mesi indicati nel successivo articolo 18.2, la SIM e la numerazione ad essa associata saranno disattivate. La numerazione resterà a disposizione del Cliente per l'eventuale riattivazione del servizio sul medesimo numero fino a 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica o dal mancato utilizzo, dopodiché non potrà più essere riattivata e First Point potrà riassegnare la numerazione a un altro Cliente, nel rispetto del tempo di latenza prescritto dalla normativa vigente.

Articolo 18 - Sospensione del servizio First Point Mobile

18.1 First Point si riserva il diritto di sospendere il servizio First Point Mobile, previa comunicazione anche telefonica, nei casi in cui il Cliente non adempia alle obbligazioni di cui agli articoli 4, 8, 12, 13 e 14. Inoltre, anche a tutela del Cliente, First Point si riserva il diritto di sospendere il servizio relativo alle singole utenze in caso di utilizzo difforme da quanto previsto negli articoli citati e, comunque, in caso vi sia fondato sospetto di una qualsiasi attività illecita, abusiva o fraudolenta posta in essere ai danni di First Point o del Cliente o di terzi e/o nel caso in cui si verificano livelli anomali di traffico.

18.2 First Point potrà sospendere il servizio First Point Mobile anche in caso di mancato utilizzo o di mancata ricarica per 12 (dodici) mesi consecutivi, decorrenti dall'ultima operazione di ricarica o, in assenza di ricarica, dalla data di attivazione.

18.3 Nei casi di sospensione, First Point riattiverà il servizio nei tempi necessari ad eseguire le più opportune verifiche di natura tecnica e giuridica, salvo, comunque, il diritto di risolvere il rapporto contrattuale ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di Contratto, così come indicato

all'art. 20, o di recedere dallo stesso così come previsto anche al successivo articolo 21.

18.4 Durante il periodo di sospensione, First Point consentirà l'accesso, limitatamente all'ambito nazionale, ai numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118), salvo che la sospensione derivi da una causa di forza maggiore.

18.5 In caso di Abbonamento, First Point avrà diritto di sospendere il Cliente moroso. First Point procederà alla riattivazione entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla comunicazione da parte del Cliente dell'avvenuto pagamento delle somme ancora dovute e previo accertamento dello stesso.

Articolo 19 - Durata del Contratto e Recesso del Cliente

19.1 Il presente Contratto entra in vigore all'attivazione dei servizi, così come rappresentato nell'art. 2, e avrà una durata indeterminata.

19.2 Il Cliente potrà sempre recedere dal Contratto con comunicazione inviata con un preavviso di 30 giorni dalla data di cessazione richiesta a First Point via lettera raccomandata A/R o PEC all'indirizzo firstpoint@pec.firstpoint.it. Il recesso avrà effetto dalla cessazione delle utenze per le quali il Cliente abbia esercitato il relativo diritto e, in ogni caso, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte di First Point della richiesta di recesso.

19.3 Alla cessazione del Contratto, qualora il Cliente abbia ancora minuti, dati o SMS inclusi e non consumati, non potrà recuperarli e, analogamente, non avrà diritto al riconoscimento di eventuali bonus previsti.

19.4 Qualora al momento della cessazione del Contratto sia presente Credito Residuo e non sia stato richiesto al nuovo operatore il TCR, First Point provvederà ad accreditare tale importo al netto di eventuali compensazioni.

19.5 A seguito dell'accertamento delle somme dovute dal Cliente, comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, First Point valorizzerà il traffico nei termini e secondo le specifiche indicate nell'Offerta First Point e fatturerà al Cliente gli importi dovuti.

19.6 Per i profili a pacchetto Nord America, Top25 e Mondo è previsto un vincolo di durata di 12 (dodici) mesi. Pertanto, in caso di recesso anticipato, ivi inclusa la MNP verso altro Operatore, il Cliente dovrà corrispondere a First Point, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c., una somma pari ai canoni mensili residui fino alla scadenza. Nell'eventualità in cui il Cliente decida di sospendere la SIM su cui sono attivi i profili a pacchetto Nord America, Top25 e Mondo verrà sospeso anche il vincolo di 12 (dodici) mesi finché il Cliente non riattiverà la SIM. Qualora la SIM rimanga sospesa per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi consecutivi e trovi applicazione quanto previsto dal precedente art. 19.3, il Cliente dovrà corrispondere a First Point, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma c.c., una somma pari ai canoni mensili residui fino alla scadenza del vincolo che era stato sospeso in precedenza.

Articolo 20 - Risoluzione del Contratto

20.1 First Point avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. dandone comunicazione scritta a mezzo PEC qualora il Cliente ritardi o manchi di adempiere anche parzialmente agli obblighi di pagamento di cui all'articolo 4, ovvero non adempia anche ad uno solo degli obblighi previsti a suo carico dagli articoli 8 (Uso della SIM non conforme al Contratto), 12 (Utilizzo dell'Apparato) e 13 (Limitazioni di utilizzo e responsabilità del Cliente).

20.2 Nelle ipotesi su menzionate, First Point si riserva la facoltà di richiedere i danni subiti. First Point avrà inoltre la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora il Cliente risulti inadempiente, anche in via parziale, al presente Contratto.

Articolo 21 - Recesso di First Point

21.1 First Point avrà la facoltà di recedere dal Contratto qualora, nell'erogazione del servizio First Point Mobile, verifichi che il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive ovvero risulti in condizioni tali da porre in pericolo il regolare pagamento dei servizi oggetto del Contratto, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito, oppure il rappresentante legale risulti civilmente incapace.

21.2 Il recesso avrà effetto dal momento del ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione inviata a mezzo PEC. Alla cessazione del Contratto, qualora residuino servizi inclusi non consumati, questi non potranno essere recuperati.

Articolo 22 - Legge Applicabile, risoluzione controversie e foro competente

22.1 Il cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse proveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intenda agire in giudizio, è tenuto a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Co.Re.Com o altro organismo abilitato.

22.2 Durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale.

22.3 In caso di esito negativo il Cliente potrà chiedere all'Autorità, al Co.Re.Com o altro organismo competente di definire la controversia con provvedimento vincolante.

22.4 Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il Foro di Parma.

Mobile Number Portability

Condizioni generali della fornitura della prestazione di portabilità del numero mobile (c.d. “mobile number portability” o “MNP”)

Nel caso il Cliente richieda la prestazione di MNP, saranno applicate anche le seguenti Condizioni Generali di Fornitura.

Articolo 1 – Definizioni

In aggiunta a quelle indicate nelle Condizioni Generali, si aggiungono le seguenti definizioni:

“Operatore Assegnatario” (Donor): l’Operatore al quale è assegnata dai competenti organi amministrativi la numerazione oggetto di richiesta di portabilità;

“Operatore Cedente” (Donating): l’Operatore che cede il numero. Nel caso di prima portabilità operatore Donor e Donating coincidono;

“Operatore Ricevente” (Recipient): l’Operatore che acquisisce il Cliente con il numero oggetto di portabilità;
“Numero Portato”: il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Numero Mobile Station International ISDN Number – MSISDN) acquisito dall’operatore Recipient;

“Data di Attivazione”: data in cui avviene l’attivazione della numerazione portata da parte dell’Operatore Recipient e la contestuale disconnessione da parte dell’Operatore Donating.

Articolo 2 – Oggetto della MNP

2.1 Le presenti Condizioni Generali di Fornitura MNP disciplinano il rapporto tra First Point e il Cliente in merito al Servizio di MNP.

2.2 Tale servizio consente al Cliente, senza cambiare il proprio numero telefonico assegnatogli da altro Operatore mobile, di fruire dei servizi First Point Mobile. A tal fine il Cliente manifesta la propria inequivoca volontà di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l’Operatore Cedente relativamente al numero di telefono da portare e di instaurare un rapporto contrattuale con First Point con la conseguente attivazione del numero indicato sulla rete mobile di quest’ultima. First Point fornirà il servizio MNP avvalendosi anche della collaborazione e delle prestazioni di soggetti terzi.

Articolo 3 – Attivazione della MNP

3.1 Il Cliente potrà inviare richiesta per attivare la prestazione di MNP a cui andrà allegata copia del proprio documento di identità ovvero di quello del rappresentante legale in corso di validità. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l’Operatore Cedente.

3.2 Dalla data di attivazione della MNP, il Cliente avrà a disposizione sulla Carta SIM First Point il numero portato e potrà usufruire di First Point Mobile. La MNP dovrà essere successiva alla sottoscrizione di un contratto di Abbonamento ovvero all’attivazione di una Carta SIM Ricaricabile.

Articolo 4 – Specifici obblighi di First Point (Recipient)

4.1 First Point si obbliga in particolare, a:

a) trasmettere al Donating l’ordine di lavorazione relativo alla richiesta di MNP e, su richiesta documentata del

Donating in seguito a contestazioni sulla MNP, copia della relativa documentazione; b) conservare l’originale della richiesta di MNP ricevuta dal Cliente, unitamente alla documentazione relativa; c) non inoltrare al Donating la richiesta di prestazione di MNP, qualora riscontri una condizione ostativa all’attivazione del Cliente secondo quanto stabilito nelle Condizioni Specifiche del Servizio First Point Mobile.

4.2 Secondo gli accordi sulla Portabilità del Numero vigenti tra gli Operatori di telefonia mobile, l’attivazione della MNP avviene entro 2 (due) giorni lavorativi dall’invio della richiesta al Donating. Il Cliente prende atto che nel corso delle operazioni per attivazione del servizio MNP potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto della richiesta.

Articolo 3 – Sospensione, rifiuto, inefficacia e invalidità della richiesta

3.1 La richiesta di attivazione della prestazione di MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento. La sospensione della richiesta può avvenire in ipotesi di: comprovati disservizi tecnici; giustificate esigenze di servizio.

3.2 Il rifiuto della richiesta può avvenire nei seguenti casi: non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero da portare nel caso di servizio in abbonamento usufruito presso l’Operatore Donating; non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero da portare, nel caso di servizio pre-pagato usufruito presso l’Operatore Donating; non appartenenza all’Operatore Donating o non correttezza del numero da portare; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti o inesatti; disattivazione completa del servizio associato ad un numero MSISDN per ordine dell’Autorità giudiziaria; assenza di richiesta dell’identificativo che attesti che il Recipient abbia acquisito la denuncia fatta all’Autorità giudiziaria, in caso di SIM smarrita o rubata; numero disattivo da oltre 30 giorni solari.

3.3 La richiesta di portabilità sarà annullata nei seguenti casi: una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata dal medesimo operatore; una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata da altro operatore diverso dall’operatore di provenienza. Il rifiuto e la sospensione non precludono un nuovo invio dell’ordine di attivazione del servizio MNP.

Articolo 4 – Responsabilità

4.1 First Point non sarà in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione della MNP derivante da cause a lei non imputabili, ovvero per circostanze al di fuori del proprio controllo, ivi comprese quelle ascrivibili a condotte di terzi (ad esempio l’Operatore Donor o Donating), nel caso in cui non fosse nelle condizioni di adempiere alle obbligazioni assunte nei confronti del Cliente.

4.2 Parimenti First Point non sarà in alcun modo responsabile in caso di sospensione o interruzione, anche definitiva della attivazione della MNP, ascrivibile a caso fortuito, forza maggiore, o altre ipotesi di legge. Nel caso appena indicati, First Point non risponderà per alcuna perdita, danno o lesione, diretta o indiretta, prevedibile o imprevedibile e connessa.

Articolo 5 – Trasferimento del Credito Residuo e morosità

5.1 Con l’attivazione della prestazione di MNP, il Cliente potrà incaricare First Point a richiedere all’Operatore Donating il trasferimento del Credito Residuo presente sulla precedente Carta SIM Ricaricabile; la relativa richiesta è irreversibile.

5.2 Il trasferimento del Credito Residuo può essere richiesto solo contestualmente alla portabilità del numero mobile ed è, in ogni caso, subordinato al corretto espletamento della MNP.

5.3 L’importo trasferito corrisponderà a quello comunicato dal Donating a First Point, al netto di traffico omaggio, promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e delle eventuali spese del servizio contrattualmente previste dall’Operatore Cedente. Il trasferimento del credito non avverrà in caso di credito nullo o non sufficiente, ossia inferiore agli eventuali costi del servizio richiesti dall’Operatore Cedente.

5.4 Il credito comunicato dal precedente operatore e relativo a tutte le Carte SIM portate in First Point, concorrerà ad alimentare il Credito Disponibile del Cliente.
5.5 In alternativa alla richiesta di trasferimento del Credito Residuo, il Cliente può rivolgersi al precedente Operatore e richiedere la restituzione diretta di tale importo secondo le relative condizioni contrattuali. 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.

Articolo 6 – Sospensione o interruzione del servizio

Il Cliente accetta la possibile sospensione o limitazione del servizio First Point Mobile durante il periodo di tempo strettamente necessario a First Point e all’Operatore Donating per effettuare tutte le operazioni tecniche per avviare e concludere l’attivazione di MNP.

Articolo 7 – Trattamento dei dati personali

7.1 Ai sensi e agli effetti dell’art. 13 del Codice Privacy e degli artt. 13 e 14 del GDPR, First Point tratterà i dati personali forniti dal Cliente, esclusivamente per le finalità strettamente connesse alla richiesta della prestazione di Mobile Number Portability; il suddetto trattamento è necessario all’esecuzione del Contratto di cui l’interessato è parte (art. 6 lett. b) del GDPR.

7.2 First Point potrà rendere disponibile il modulo di MNP all’Operatore di provenienza ai sensi dell’articolo 11, comma 5, della delibera 147/11/CR. Ad eccezione del paragrafo 16.2, per tutti gli altri elementi dell’informativa si rinvia all’art. 16 delle Condizioni generali di fornitura dei servizi First Point.