Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi mobili personali

A) CWNET S.r.l. (con sede legale in Massa, Via degli Oliveti 110, iscritta al Registro delle Imprese di Massa Carrara, Codice Fiscale e Partita IVA 01040860452, capitale sociale 100.000,00 interamente versato, ROC. 8486 di seguito "**CWNET**") è una società debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 11 dell'articolo 11 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale;

B) (di seguito il "**Cliente**") ha manifestato il proprio interesse ad acquisire da CWNET il servizio di cui al presente contratto;

C) CWNET ed il Cliente intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura del servizio dovrà avere luogo.

Tanto premesso si conviene e stipula quanto segue:

Articolo 1 - Definizioni

1.1 Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale di CWNET i termini successivamente indicati avranno i significati stabiliti qui di seguito: "**AGCOM**": l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; "**Area Utenti**": la sezione del portale sul Sito Web dedicata ai Clienti registrati per l'attivazione e gestione dei Servizi Mobili; "**Carta dei Servizi**": il documento in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e reperibile sul Sito Web che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei servizi offerti da CWNET ed i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti con il Cliente; "**Cliente**": la persona fisica o giuridica che agisce per scopi riferibili all'attività professionale/imprenditoriale svolta e che richiede la fornitura/somministrazione dei Servizi per uso proprio; "**Codice PIN (Personal Identity Number)**": codice personale associato alla SIM che consente l'utilizzazione dei Servizi Mobili; "**Codice PUK (Personal Unblocking Key)**": codice numerico necessario per sbloccare la SIM a seguito dell'errata digitazione del codice PIN per tre volte di seguito; "**Corrispettivi**": i corrispettivi relativi ai Servizi Mobili indicati nel Sito Web; "**MIMIT**": il Ministero delle imprese e del made in Italy - Dipartimento per il digitale, la connettività e le nuove tecnologie; "**MNP - Mobile Number Portability**": in caso di esito positivo della procedura, il trasferimento delle numerazioni per servizi di comunicazione mobile personale presso altro operatore; "**Servizi Mobili**": i servizi di comunicazione mobile personali, prepagati e ricaricabili, forniti al Cliente con il brand CPN Mobile; "**Sito Web**": indica il sito web www.cpn.it o altro sito sempre di proprietà di CWNET dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei Servizi Mobili; "**SIM**": carta a microprocessore (compresa la categoria delle eSIM) con brand CPN Mobile rilasciata al Cliente e contraddistinta da un numero seriale che rende possibile l'accesso ai Servizi Mobili.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale nonché gli allegati e/o moduli ivi richiamati relativi alla fornitura dei Servizi Mobili sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel Sito Web, nell'Area Utenti e con altre adeguate modalità di diffusione. Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione del presente Contratto, delle presenti Condizioni Generali di Contratto, della sintesi contrattuale e di tutte le informazioni di cui all'articolo 98 quater decies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione dei Servizi Mobili, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

1.3 La Carta dei Servizi è disponibile sul Sito Web e CWNET userà ogni ragionevole cura e perizia richiesta per l'esercizio dell'attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai sensi della normativa e regolamentazione vigente, al fine di fornire al Cliente servizi di alta qualità secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il Cliente dichiara di accettare che, nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, CWNET potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici ai Servizi Mobili, tempestivamente comunicate ai clienti (a meno che ciò non risulti possibile).

Articolo 2 - Oggetto del contratto e descrizione dei Servizi Mobili

2.1 Le modalità di attivazione dei Servizi Mobili sono indicate nel Sito Web e con la richiesta di attivazione dei Servizi Mobili il Cliente prende atto ed accetta che il presente Contratto si intende perfezionato e concluso con l'attivazione da parte di CWNET della SIM.

2.2 Resta inteso che CWNET si riserva il diritto di non attivare la SIM ed i Servizi Mobili nel caso in cui il Cliente: **(i)** non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza; **(ii)** risulti civilmente incapace; **(iii)** sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di CWNET; **(iv)** risulti iscritto nell'elenco dei protesti; **(v)** sia sospettato di attività illecite e/o fraudolente. CWNET può subordinare l'attivazione della SIM e dei Servizi Mobili ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi Mobili e/o a modalità di pagamento specifiche. Qualora l'attivazione della SIM non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a CWNET, il presente Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di CWNET nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, CWNET provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata attivazione della SIM ed i motivi del rifiuto.

2.3 Alla sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, il Cliente nel caso richieda la MNP prende atto che: **(i)** la SIM sulla quale saranno attivati i Servizi Mobili non potrà essere oggetto di un'ulteriore attivazione di servizi di altro operatore (tramite la MNP), senza che ciò determini un'interruzione dei Servizi Mobili. Pertanto, il Cliente, ove voglia attivare sulla predetta SIM il servizio con altri operatori, dovrà recedere dal presente Contratto nelle modalità di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto; **(ii)** il servizio mobile fornito da altro operatore, subirà, per ragioni di natura tecnica, un'interruzione senza che ciò comporti responsabilità alcuna per CWNET; **(iii)** l'instaurazione del rapporto con CWNET non solleva il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'operatore cedente e dagli eventuali canoni ulteriori dovuti dal Cliente; **(iv)** durante la fase di attivazione dei Servizi Mobili il Cliente è tenuto comunque al pagamento di quanto dovuto all'operatore cedente sino al corretto e positivo espletamento della procedura di MNP.

2.4 Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** il credito telefonico non è soggetto ad alcuna scadenza d'uso e l'ammontare residuo del credito telefonico può essere verificato attraverso le modalità indicate anche nella Carta dei Servizi; **(ii)** qualora la ricarica automatica o manuale effettuata non vada a buon fine (per qualsiasi ragione), il corrispettivo mensile sarà comunque addebitato sul credito della SIM; **(iii)** in caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile lo stesso non verrà addebitato e le chiamate, gli SMS, e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nel Sito Web e nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS in entrata e le chiamate di emergenza; **(iv)** il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo ai sensi del decreto ministeriale n. 145/2006) sarà addebitato sul credito della SIM; **(v)** le chiamate, gli SMS, e l'eventuale traffico dati eccedenti le soglie mensili specificate nel Sito Web saranno addebitati sul credito telefonico della SIM secondo le tariffe base indicate nel Sito Web e qualora, per qualsiasi motivo, il Cliente abbia utilizzato i Servizi Mobili per un importo superiore a quello addebitato, CWNET ha diritto di addebitare l'importo corrispondente al traffico aggiuntivo, fatto salvo ogni suo ulteriore diritto.

Articolo 3 - Attivazione della SIM

3.1 A seguito dell'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto da parte del Cliente, CWNET procederà all'identificazione del Cliente e successivamente alla consegna/spedizione della SIM presso l'indirizzo espressamente indicato dal Cliente. Per quanto riguarda l'identificazione del Cliente, CWNET prevede le seguenti procedure: **(i)** identificazione tramite SPID o CIE (quando disponibile) e/o **(ii)** video identificazione del Cliente che dovrà collegarsi all'Area Utenti o tramite apposito link inviato all'e-mail specificata nel Modulo di Adesione e seguire le istruzioni indicate. Il video verrà trattato dagli incaricati di CWNET ai soli fini di accertamento dell'identità del Cliente ed archiviato tra la documentazione di anagrafica. È esplicitamente escluso ogni altro utilizzo delle immagini richieste ed il Cliente ai sensi del GDPR acconsente all'utilizzo delle immagini video ai soli fini di accertamento della propria identità. Entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla consegna della SIM, il Cliente dovrà procedere all'attivazione della SIM accedendo all'Area Utenti seguendo le indicazioni ivi contenute. Scaduto il suddetto termine di 30 (trenta) giorni non sarà più possibile attivare la SIM ed CWNET procederà ad addebitare al Cliente i costi sostenuti per l'attivazione della SIM ed eventualmente a rimborsare la quota parte dell'importo relativa ai Servizi Mobili non fruiti

3.2 CWNET procederà all'intestazione della SIM previo accertamento dell'identità del Cliente fermo restando che la SIM per la quale dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzate dal Cliente a seguito di idonee comunicazioni, sarà disattivata con perdita del relativo numero. Resta inteso che il Cliente oltre alle indicazioni dell'azienda e della Partita IVA, dovrà fornire a CWNET copia della visura camerale (se prevista) e del documento di identità del legale rappresentante. I dati così forniti, trattati in conformità alle disposizioni del GDPR e del codice della privacy, costituiscono l'anagrafica del Cliente, in conformità con quanto previsto dall'articolo 98-undetricies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche fermo restando che CWNET ha facoltà di assumere eventuali ulteriori informazioni per l'erogazione dei Servizi Mobili 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.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** la SIM sarà attivata da CWNET entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto di quanto indicato nella Carta dei Servizi) e non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti; **(ii)** la SIM insieme con il numero telefonico associato verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della SIM o dall'ultima attivazione di una ricarica di traffico, più 1 (un) ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi 11 (undici mesi) dalla disattivazione della SIM (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima ricarica). Resta inteso che per la riattivazione della numerazione potrebbe richiedere l'attivazione di un'altra SIM di CWNET (con la medesima anagrafica).

Articolo 4 - Durata del contratto e recesso del Cliente

4.1 Il presente Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento dell'attivazione della SIM e si rinnoverà tacitamente di anno in anno. Entrambe le Parti hanno il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte ed il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Il Cliente potrà comunicare la disdetta o il recesso con le seguenti modalità: **(i)** via PEC (compilando l'apposito modulo disponibile sul Sito Web allegando copia della sua carta di identità o altra documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti) all'indirizzo PEC di CWNET indicato nel presente Contratto;**(ii)** tramite l'Area Utenti. Resta inteso che il Cliente non incorre in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per l'utilizzo dei Servizi Mobili durante il periodo di preavviso.

Articolo 5 - Obblighi del Cliente e corretto utilizzo della SIM e dei Servizi Mobili

5.1 Per tutta la durata del presente Contratto Il Cliente si impegna a: **(i)** utilizzare le numerazioni mobili di CWNET in ottemperanza a quanto previsto nel Piano di Numerazione Nazionale e/o nella regolamentazione vigente; **(ii)** non rivendere, cedere, trasferire a terzi (in tutto o in parte) i Servizi Mobili e/o il traffico telefonico; **(iii)** non noleggiare o concedere in uso a terzi la SIM e/o utilizzare la SIM in apparati di call center, centralini, SIM Box, modem gsm/UMTS/LTE/5G (ivi comprese le datacard o gli smartphone in modalità esclusivamente Hotspot), gsm boxes, GSM/UMTS/LTE/5G gateways, per funzionalità traffico M2M, IOT, impianti d'allarme e simili o non effettuare una connessione fisica, logica o informatica della SIM con software o hardware che possano permettere attività di trasformazione, raccolta, terminazione, riorganizzazione o superamento del profilo standard di traffico; **(iv)** informare CWNET tempestivamente di previsti o prevedibili aumenti significativi di traffico o dei quali il Cliente sia in ogni caso a conoscenza, onde consentire ad CWNET di adottare gli opportuni provvedimenti per proteggere la propria rete; **(v)** non utilizzare i Servizi Mobili per fini illeciti o per comunicazioni che arrechino molestia, violino le leggi vigenti o regolamenti o creino turbativa a terzi, e a non permettere che altri lo facciano.

5.2 Il Cliente riconosce che CWNET non è in grado di esercitare alcun controllo sui contenuti delle informazioni che transitano attraverso i Servizi Mobili e pertanto CWNET non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per la trasmissione o ricezione di tali informazioni. Il Cliente si assume, pertanto, ogni responsabilità circa il contenuto e le forme di quanto sarà immesso e/o veicolato attraverso i Servizi Mobili e terrà indenne CWNET da ogni eventuale danno, perdita, pretesa, azione che dovesse esser fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di CWNET. Il Cliente si obbliga ad informare tempestivamente CWNET circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi Mobili, dei quali il Cliente venisse a conoscenza ovvero che avrebbe dovuto conoscere con l'ordinaria diligenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che CWNET dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

5.3 Tutti gli eventuali provvedimenti normativi, amministrativi e regolamentari riguardanti i Servizi Mobili saranno automaticamente recepiti in sede contrattuale, previa eventuale analisi delle relative modalità attuative. Il Cliente prende atto ed accetta inoltre che: **(i)** è vietata ogni attività suscettibile direttamente o indirettamente di trasformare il traffico mobile, di alterare l'identificativo del chiamato o chiamante, oppure di raccogliere, terminare, rioriginare chiamate; **(ii)** è vietato il collegamento, fisico o logico, diretto o indiretto, delle SIM con altre reti di telecomunicazioni fatta eccezione per il servizio di roaming internazionale offerto/autorizzato da CWNET.

Articolo 6 - Codici PIN e PUK e smarrimento e/o furto SIM

6.1 Contestualmente all'atto di consegna della SIM CWNET assegnerà al Cliente i Codici PIN e PUK che saranno comunque disponibili nell'Area Utenti. Resta inteso che: **(i)** la SIM consegnata al Cliente è e resta, di proprietà di CWNET che si riserva la facoltà, in ogni momento, di sostituirla gratuitamente salvaguardando, per quanto possibile, gli interessi del Cliente; **(ii)** CWNET sostituirà gratuitamente la SIM difettosa o inidonea tranne nelle ipotesi in cui risulti che il difetto o l'inidoneità sia imputabile a negligenza e/o incuria da parte del Cliente ovvero alla normale usura (determinata in circa 2 anni dalla consegna); **(iii)** sarà cura del Cliente, prima della restituzione, rimuovere dalla SIM i dati personali eventualmente presenti; **(iv)** il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la SIM, mantenendo riservati i Codici PIN e PUK; **(v)** la SIM ed i Codici PIN e PUK sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi ed è vietata qualsiasi manomissione o alterazione della SIM nonché l'utilizzo per scopi illeciti o fraudolenti.

6.2 In caso di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza del PIN e PUK, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a CWNET, tramite Area Utenti e/o PEC ed entro i necessari tempi tecnici, CWNET provvederà alla disabilitazione/blocco della SIM. Resta inteso che in caso di richiesta di sostituzione e/o emissione di una nuova SIM, entro i 7 (sette) giorni successivi, il Cliente dovrà confermare tale comunicazione accedendo all'Area Utenti e/o tramite PEC, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti in caso di smarrimento e/o furto della SIM. Sino all'effettiva disabilitazione/blocco della SIM resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo di utilizzo dei Servizi Mobili derivante dall'eventuale uso anche abusivo delle SIM smarrite, sottratte o manomesse. Il Cliente sarà in ogni caso tenuto al regolare ed integrale pagamento dei Corrispettivi per il periodo intercorrente fra disabilitazione/blocco della SIM e la consegna della nuova SIM ovvero sino al ricevimento da parte di CWNET della richiesta di definitiva disattivazione della SIM sottratta, smarrita o manomessa. Resta inteso che la definitiva disattivazione della SIM comporterà la perdita del numero telefonico associato a tale SIM.

Articolo 7 - Traffico anomalo

7.1 Fermo restando che il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi Mobili secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, qualora siano riscontrati e/o accertati volumi di traffico anomali CWNET potrà: **(i)** sospendere i Servizi Mobili in tutto o in parte; **(ii)** contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. I Servizi Mobili saranno nuovamente attivati non appena il Cliente avrà dichiarato la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste; e/o **(iii)** comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico non correttamente tariffato.

7.2 I Servizi Mobili sono destinati all'utilizzo personale da parte del Cliente, il quale dichiara ed accetta che è da considerarsi uso abusivo dei Servizi Mobili il verificarsi di almeno una delle seguenti condizioni:

Traffico voce: **(i)** realizzazione su base mensile di più di 200 minuti di traffico telefonico per SIM e un numero medio di chiamate per direttrice inferiore a 1,2 o superiore a 20; o **(ii)** realizzazione su base mensile di più di 200 minuti di traffico telefonico per SIM pe una durata media delle chiamate minore di 60 secondi o maggiore di 150 secondi;

Traffico SMS: **(i)** realizzazione su base mensile dell'invio di più di 20 SMS per più di cinque giorni nell'arco di un mese;

Traffico Dati: realizzazione su base mensile di più di 40 GByte di traffico dati per SIM e un traffico giornaliero (per più di cinque giorni nell'arco di un mese) pari a 5 volte il traffico medio giornaliero dichiarato da AGCOM pari a 1,10 GByte per l'anno 2026 ed eventualmente aggiornato per gli anni successivi.

7.3 Resta inteso che: **(i)** il Cliente che svolge attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizio di Call Center, telemarketing, trasmissione dati/faxing, attività di sondaggi, pubblicità, public relation, comunicazioni massive voce, dati e sms anche preregistrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ ecc.,) non può usufruire di piani tariffari Flat; **(ii)** l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme dei Servizi Mobili e pertanto CWNET potrà effettuare le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere i Servizi Mobili, totalmente o parzialmente; **(iii)** CWNET non applicherà alcun automatismo in caso di superamento dei parametri indicati nel presente articolo; **(iv)** l'utilizzo in apparati diversi da cellulare o smartphone e l'utilizzo della funzione tethering/hot spot costituisce presunzione di un utilizzo non conforme dei Servizi Mobili ed in tale ipotesi CWNET effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere i Servizi Mobili, totalmente o parzialmente.

Articolo 8 - MNP e trasferimento del credito residuo

8.1 Il Cliente può esercitare la facoltà di mantenere la propria numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore richiedendo a CWNET di usufruire della MNP. In tal caso il Cliente dovrà compilare la richiesta di MNP (disponibile anche nell'Area Utenti) che sarà quindi parte integrante del presente Contratto. La richiesta di MNP implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente operatore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. La richiesta di MNP verso CWNET può essere soggetta a sospensione, rifiuto e/o annullamento da parte dell'operatore cedente nei seguenti casi: **(i)** sospensione per comprovati disservizi tecnici, e giustificate esigenze di servizio; **(ii)** rifiuto per mancata corrispondenza del codice fiscale associato alla SIM sull'operatore cedente e il codice fiscale associato alla SIM CWNET, non appartenenza all'operatore cedente o non correttezza del numero da portare, dati necessari per la trasmissione della richiesta inesatti o incompleti, disattivazione completa del servizio associato ad un numero MSISDN su ordine dell'autorità giudiziaria, SIM bloccata per furto e/o smarrimento e numero disattivato da oltre 30 giorni o SIM disattiva presso l'operatore cedente; **(iii)** annullamento per ricezione di una successiva richiesta di attivazione della MNP per lo stesso numero portato.

8.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di MNP del numero, sia da operatori terzi verso CWNET, sia da CWNET verso terzi operatori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto firmato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a CWNET, l'obbligo di comunicare il recesso dal contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla normativa e/o regolamentazione vigente.

8.3 CWNET non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di CWNET medesimo del recesso del Cliente dal contratto e/o della richiesta di MNP del numero verso un terzo operatore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di legge imputabili all'operatore Recipient che riceverà la numerazione o al Cliente.

8.4 La richiesta di MNP del numero verso CWNET è evasa da CWNET entro i termini e salvo i casi previsti dalla normativa e/o regolamentazione vigente descritti nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di MNP richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che CWNET non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella MNP del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente. In caso di richiesta di MNP del numero verso altro operatore, CWNET si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa e/o regolamentazione vigente, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di MNP corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa e/o regolamentazione vigente. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa e regolamentazione vigente, il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di MNP.

8.5 Contestualmente alla richiesta di MNP il Cliente potrà richiedere a CWNET il trasferimento del credito residuo; tale richiesta è irreversibile ed è in ogni caso subordinata al corretto espletamento della MNP. L'importo del credito residuo è quello comunicato dall'operatore cedente a CWNET al netto della commissione direttamente trattenuta da quest'ultimo e delle spese del servizio contrattualmente previste dall'operatore cedente. Il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** CWNET non è responsabile dell'importo del credito residuo comunicato dall'operatore cedente né di eventuali ritardi dell'operazione di trasferimento imputabili a quest'ultimo CWNET; **(ii)** ogni questione e/o disputa inerente alla definizione dell'importo del credito residuo sono attinenti esclusivamente ai rapporti tra il Cliente e l'operatore cedente.

Articolo 9 - Roaming, soglie e alert

9.1 Il Cliente potrà utilizzare i Servizi Mobili in roaming nei Paesi membri dell'Unione Europea (UE), alle condizioni del proprio profilo nazionale. Resta inteso che tale utilizzo è soggetto ai limiti sottoindicati ed è subordinato all'osservanza delle politiche di corretto utilizzo e del legame stabile con l'Italia ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286, parametri previsti per prevenire abusi e utilizzi anomali. Per accedere a quanto sopra indicato, il Cliente deve avere almeno uno dei seguenti requisiti: **(i)** sia abitualmente residente in Italia; **(ii)** abbia legami stabili con l'Italia che comportino una presenza frequente e consistente sul territorio italiano.

9.2 In aggiunta, per poter usufruire del Roaming Like At Home, non dovranno avverarsi le seguenti condizioni: **(i)** utilizzo in roaming contestuale o sequenziale di più SIM di cui il Cliente è titolare; **(ii)** lungo periodo di inattività della SIM associato a periodi di uso preponderante o esclusivo in roaming in ambito UE, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi; **(iii)** 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.

9.3 Nel caso in cui una delle condotte di cui ai punti sopra indicati sia rilevata da CWNET, il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** l'intero traffico (voce, dati e SMS) sarà tariffato al prezzo previsto per l'extra soglia in roaming in ambito UE; **(ii)** il superamento delle soglie massime di traffico utilizzabile in UE determinerà comunque l'applicazione delle condizioni economiche definite sulla base di quanto previsto dalla Regolamentazione Europea. Previa autorizzazione da appointo da parte dell'AGCOM ed in conformità a quanto disposto dall'articolo 6 quater, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 531/2012, CWNET potrà applicare un sovrapprezzo ai servizi in roaming nei paesi dell'Unione Europea.

Articolo 10 - Qualità dei Servizi Mobili

10.1 I Servizi Mobili sono forniti attraverso l'infrastruttura di rete radiomobile di Plink/Fastweb in virtù di un apposito accordo di accesso. CWNET si impegna ad assicurare un'elevata qualità dei Servizi Mobili secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi in osservanza delle disposizioni regolamentari vigenti ed in caso di violazione dei suddetti livelli assicura la corresponsione degli indennizzi automatici con le modalità e nella misura indicate nella Carta dei Servizi. A tal riguardo il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che: **(i)** i Servizi Mobili possono essere soggetti ad una copertura radiomobile del territorio nazionale non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del territorio; in particolare il livello di copertura è diverso per le diverse reti mobili disponibili; **(ii)** la suddetta copertura del territorio nazionale può subire variazioni, anche significative, temporanee o permanenti, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici; **(iii)** entro i suddetti limiti di copertura della rete di Plink/Fastweb sul territorio nazionale, CWNET garantisce la continuità dei Servizi Mobili, fermo restando che i Servizi Mobili possono non essere accessibili al Cliente in uno specifico momento temporale; in particolare l'accessibilità può essere diversa per le diverse reti mobili disponibili.

10.2 Le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'ordine e ai servizi pubblici di emergenza sono gratuite. CWNET si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi Mobili per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza nocumento per la tipologia e la qualità dei servizi prestati al Cliente.

10.3 Per consentire l'accesso contemporaneo alla rete da parte dei Clienti e limitare fenomeni di sovraccarico, CWNET si riserva di applicare (ove le condizioni lo rendano necessario) meccanismi non discriminatori di ottimizzazione della banda disponibile, anche mediante limitazione temporanea e parziale dell'uso intensivo e continuativo del servizio di connettività (c.d. traffic shaping). CWNET potrà sospendere in ogni momento i Servizi Mobili, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura dei Servizi Mobili,

dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili.

Articolo 11 - Sospensione dei Servizi Mobili e clausola risolutiva

11.1 Il Cliente prende atto ed accetta che CWNET potrà sospendere i Servizi Mobili, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni in caso di: **(i)** violazione da parte del Cliente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale; **(ii)** uso dei Servizi Mobili o della SIM da parte del Cliente che risulti fraudolento o illecito (anche con riferimento ad un livello anomalo o sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura del Servizi Mobili), o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete mobile di Plink/Fastweb; **(iii)** dichiarazioni non veritiere, furto d'identità, o mancata correzione di dati personali inesatti; **(iv)** mancato e/o ritardato pagamento di Corrispettivi (a meno che non sia stato inoltrato formale reclamo e fino al momento in cui CWNET non abbia risposto a tale reclamo); **(v)** mancata o inesatta comunicazione o mancato aggiornamento, dei dati personali e delle coordinate bancarie del Cliente. In caso di sospensione dei Servizi Mobili, CWNET consentirà l'accesso, limitatamente all'ambito nazionale, ai numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118) e al Servizio Clienti di CWNET, salvo che la sospensione derivi da una causa di forza maggiore.

11.2 CWNET si riserva il diritto di dichiarare il contratto risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice civile con semplice comunicazione scritta da inviarsi via e-mail, PEC o Raccomandata AR, nei casi di inadempimento da parte del Cliente ad uno qualsiasi degli obblighi previsti a suo carico ai sensi del presente Contratto. Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di CWNET al pagamento da parte del Cliente dei Corrispettivi calcolati fino alla scadenza effettiva del presente Contratto, oltre al diritto al risarcimento del danno.

Articolo 12 – Corrispettivi

12.1 I Corrispettivi sono indicati nelle apposite sezioni del Sito Web tra cui la pagina "Trasparenza Tariffaria", e saranno pagati, entro le 24 (ventiquattro) ore precedenti al rinnovo dell'offerta, mediante addebito automatico sul credito telefonico della SIM. Il Cliente potrà ricaricare il proprio credito telefonico secondo le modalità e i limiti indicati sul Sito Web e riceverà conferma dell'avvenuta ricarica via SMS ed e-mail.

12.2 Per tutti i clienti che hanno già attivato un servizio di connettività fornito da CWNET con pagamento bimestrale tramite carta di credito o addebito permanente su conto corrente bancario o postale (SDD), i Servizi Mobili potranno essere attivati anche in modalità "Plus" ovvero con l'addebito del costo della ricarica direttamente nella fattura del servizio di connettività. In caso di cessazione del servizio di connettività e/o di modifica delle relative modalità di pagamento (ovvero da bimestrale ad annuale), i Servizi Mobili verranno immediatamente cessati salvo la possibilità per il Cliente di evitare la cessazione dei Servizi Mobili procedendo alla ricarica secondo le modalità e i limiti indicati sul Sito Web.

Articolo 13 - Blocco selettivo delle chiamate

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio. Nel rispetto di quanto previsto dalla delibera AGCOM 10/21/CONS e successive modifiche la SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al Servizio Clienti. Per quanto di sua competenza, CWNET attiverà automaticamente il servizio di blocco selettivo di chiamata, bloccando i tipi di chiamate in uscita verso le numerazioni 89X, 19X e 17X fermo restando che il Cliente potrà richiedere a CWNET una diversa configurazione del servizio di blocco selettivo di chiamata (cambio di profilo del blocco selettivo di chiamata, disattivazione o l'eventuale attivazione del servizio) mediante apertura di un ticket di assistenza tramite l'Area Utenti.

Articolo 14 - Elenchi telefonici

Nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e delle delibere AGCOM e del Garante della Protezione dei Dati Personali il Cliente ha diritto di essere presente negli elenchi telefonici manifestando in forma scritta il proprio consenso. Le informazioni sulla modalità di richiesta di pubblicazione dei propri dati personali negli elenchi telefonici sono indicate nella relativa informativa presente sul Sito Web.

Articolo 15 – Servizio di assistenza, reclami e rimborsi

15.1 Per una migliore fruizione dei Servizi Mobili CWNET fornisce un servizio di assistenza al Cliente al numero 0585 091515 dalle ore 9,30 alle 12,30 e dalle ore 15,00 alle 18,00 (esclusi il sabato e la domenica e i giorni festivi). CWNET comunica al Cliente il numero che identifica il reclamo e la data e ora di registrazione dello stesso. I tempi di intervento sono definiti nella Carta dei Servizi. La chiusura di un reclamo è comunicata da CWNET al Cliente che può contestarla entro tre giorni. In assenza di contestazioni del Cliente il reclamo si intenderà positivamente concluso.

15.2 I reclami, i rimborsi e gli indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a CWNET entro un mese dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a CWNET la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa vigente. CWNET si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

15.3 Il Cliente dichiara ed accetta che in ipotesi di guasto e/o difetto di funzionamento che impedisca parzialmente e/o totalmente l'utilizzo dei Servizi Mobili per un periodo ininterrotto che superi i 30 giorni, ciascuna delle Parti potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, mediante invio di una comunicazione scritta inviata ai sensi dell'articolo 13.

Articolo 16 – Responsabilità di CWNET

16.1 Fatte salve le norme inderogabili di legge, la responsabilità di CWNET a qualsivoglia titolo derivante dall'inadempimento agli obblighi previsti nel presente Contratto con riferimento alle casistiche previste dalla Carta dei Servizi, è limitata agli importi stabiliti a titolo di indennizzo nella Carta dei Servizi medesima. Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che CWNET non potrà essere ritenuta responsabile ai sensi del presente Contratto per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

16.2 Il Cliente dichiara ed accetta di impegnarsi a: **(i)** tener indenne CWNET da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute da CWNET, a causa dell'uso dei Servizi Mobili e/o dei servizi resi dal Cliente per il tramite dei Servizi Mobili e **(ii)** manlevare CWNET da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi in relazione e/o in conseguenza di comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione degli obblighi previsti dal presente Contratto.

Articolo 17 - Comunicazioni

I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente al presente Contratto sono i seguenti: **(i)** per CWNET: indirizzo postale: Via degli Oliveti, 110, 54100 Massa (MS); Telefono: 0585 091515, Fax: 0585 091234, e-mail: info@mail.cpn.it e PEC: info@pec.cpn.it; **(ii)** per il Cliente: i dati indicati in fase di firma del presente Contratto.

Articolo 18 - Divieto di cessione

CWNET si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad

autorizzazione scritta da parte di CWNET che si riserva di applicare un costo una tantum. È fatto espresso divieto al Cliente di rivendere in tutto o in parte i Servizi Mobili.

Articolo 19 – Modiche del contratto

19.1 Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che CWNET può modificare le specifiche tecniche del Servizio, variare le presenti Condizioni Generali, nonché aggiornare i corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: **(i)** in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei Servizi Mobili; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione dei Servizi Mobili e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta dei Servizi Mobili; **(iii)** per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; **(iv)** per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili ai Servizi Mobili.

19.2 L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla normativa e regolamentazione applicabile in materia.

19.3 Le modifiche di cui al presente articolo non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di CWNET, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione fermo restando quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

19.4 Il Cliente può richiedere per iscritto la variazione di profilo dei Servizi Mobili già attivati o in fase di attivazione. La fattibilità tecnico / economica della variazione richiesta è soggetta all'insindacabile giudizio di CWNET che riserva di implementare le variazioni richieste ed i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui CWNET ritenga a suo insindacabile giudizio che ciò possa comportare rischi per l'integrità della rete ed il suo corretto funzionamento. Il Cliente dichiara ed accetta che successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici dei Servizi Mobili, il canone mensile dei Servizi Mobili verrà adeguato a quello del nuovo profilo prescelto. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione di un nuovo servizio, in sostituzione di quello oggetto del presente Contratto, tale richiesta è subordinata e vincolata al pagamento da parte del Cliente dei costi da sostenere da parte di CWNET per tale attività in favore del Cliente.

Articolo 20 - Varie

20.1 L'eventuale tolleranza di un una parte di comportamenti dell'altra posti in essere violando le previsioni contenute nel presente Contratto, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti nel contratto.

20.2 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dall'AGCOM all'articolo 3, comma 1, della Delibera n. 203/18/CONS. Per le predette controversie, il Cliente non potrà quindi proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione a tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione. Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Massa.

20.3 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986.

Articolo 21 – Informativa ai sensi dell'articolo 13 del GDPR

Ai sensi dell'articolo 13 del GDPR, CWNET desidera informare che i dati personali del Cliente forniti ai sensi del presente Contratto formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata, degli obblighi di riservatezza cui è tenuta CWNET e di tutte le altre norme vigenti in materia.