

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI E PERSONALI DA PARTE DI COOP ITALIA

(Per attivazioni a far data dal 20/01/2023)

### INDICE

**ARTICOLO 1 - Definizioni**  
**ARTICOLO 2 - Oggetto**  
**ARTICOLO 3 - SIM COOP**  
**ARTICOLO 4 - Uso Personale**  
**ARTICOLO 5 - Limitazioni alla fornitura dei Servizi**  
**ARTICOLO 6 - Condotte del Cliente non consentite**  
**ARTICOLO 7 - Assistenza Clienti - Area Privata Dedicata**  
**ARTICOLO 8 - Uso della SIM COOP - Codici di sicurezza PIN e PUK**  
**ARTICOLO 9 - Cessione del Contratto**  
**ARTICOLO 10 - Sospensione e riattivazione della SIM COOP - Richiesta di nuova SIM COOP**  
**ARTICOLO 11 - Numerazione Mobile Personale - Sostituzione / Portabilità della Numerazione Mobile Personale**  
**ARTICOLO 12 - Impedimenti o difficoltà nella erogazione e/o fruizione dei Servizi - Limitazione di responsabilità**  
**ARTICOLO 13 - Modifiche durante il rapporto contrattuale tra Coop Italia ed il Cliente - Aggiornamento documenti informativi**  
**ARTICOLO 14 - Recesso**  
**ARTICOLO 15 - Comunicazioni, reclami e procedure di conciliazione**  
**ARTICOLO 16 - Dati personali ed Elenco Abbonati**  
**ARTICOLO 17 - Nosocibilità dei moduli di attivazione, delle Condizioni Generali, dei Piani Tariffari, della Carta dei Servizi, della documentazione contrattuale - Standard di qualità**  
**ARTICOLO 18 - Cambio di Piano Tariffario**  
**ARTICOLO 19 - Fruizione dei Servizi**  
**ARTICOLO 20 - Clausola Risolutiva**  
**ARTICOLO 21 - Foro competente**

### ARTICOLO 1 - Definizioni

Ai fini del Contratto, come di seguito definito, i termini con iniziale maiuscola hanno, salvo che non sia diversamente previsto in modo espresso, il significato di seguito riportato.

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

**Apparati di Comunicazione:** i dispositivi hardware e/o software, anche portatili, capaci direttamente o indirettamente di far funzionare contemporaneamente la SIM COOP in collegamento fisico o logico con la Rete e/o con altra rete di comunicazione elettronica; oppure suscettibili direttamente o indirettamente di trasformare il Traffico, o di raccogliere, terminare, ri-originare, o intermediare il Traffico sulla Rete.

**Apparati Call Center:** le strutture organizzate idonee a collegare la SIM COOP a sistemi di risposta automatica o ad operatori di call center.

**Area Privata Dedicata:** area dedicata al Cliente accessibile dal Portale Dedicato e dall'APP CoopVoce mediante utilizzo di username e di password.

**Associata:** ente giuridico socio di Coop Italia.

**Attività di Call Center:** la fornitura a terzi, attraverso Apparati Call Center, di servizi di comunicazione elettronica diversi dal Servizio Telefonico e dai Servizi Accessori, Opzionali, Promozionali.

**Attivazione di Elementi di Traffico:** il collegamento di uno o più Elementi di Traffico ad una SIM COOP (cd. ricarica).  
**Attivazione SIM COOP:** la realizzazione presso i sistemi informatici di Coop Italia di una posizione che associa una SIM COOP ad un Cliente e ad una Numerazione Mobile Personale, abilitando la SIM COOP a trasmettere e ricevere, attraverso un Terminale, i Servizi.

**Cliente:** il soggetto che perfeziona il Contratto e fruisce dei Servizi e di una Numerazione Mobile Personale.

**Codice di attivazione della eSIM:** la sequenza alfanumerica di identificazione personale, associata alla eSIM COOP del Cliente, da digitare per installare la eSIM COOP sul Terminale.

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

**Codice PUK:** la chiave personale di sblocco della SIM COOP.  
**Condizioni Generali:** le disposizioni del presente documento e integrazioni dello stesso, rese note al pubblico con qualunque modalità.

**Condizioni di Qualità o Carta dei Servizi:** il documento adottato da Coop Italia che definisce gli standard di qualità dei Servizi, per i servizi mobili, ai sensi delle normative e regolamentazioni applicabili, reso noto al pubblico con qualunque modalità.

**Contratto:** il contratto tra Coop Italia ed il Cliente avente ad oggetto l'Attivazione SIM COOP e la fruizione dei Servizi e di Numerazione Mobile Personale, disciplinato dai moduli di attivazione, dalle Condizioni Generali, dal Piano Tariffario, dalla Carta dei Servizi, da eventuali regolamenti applicativi.

**Coop Italia:** Coop Italia Società Cooperativa, Consorzio Nazionale delle Cooperative di Consumatori con sede in Casalecchio di Reno (Bologna), Via del Lavoro n.6-8, P. IVA 01515921201, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna 00715170155.

**Elemento di Traffico o Unità di Traffico:** quantità di Traffico determinato.

**eSIM COOP:** il software che, opportunamente installato mediante il codice di attivazione della eSIM COOP in un Terminale a ciò abilitato, pone in essere - nel Terminale - una SIM COOP.

**Evasione Effettiva:** la rendicontazione da parte dei sistemi Coop Italia di tutti gli Elementi di Traffico collegati alla SIM COOP decurtati di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto.

**Intermediazione di Traffico:** raccolta e/o trasporto e/o terminazione di Traffico e/o trasformazione del Traffico proveniente da altra rete di qualunque genere (fissa e/o mobile, privata e/o pubblica) diversa dalla Rete e diretto verso e/o raccolto dalla Rete, compiuto con elusione dei Nodi d'Interconnessione e/o dei sistemi di billing Coop Italia e/o senza il consenso di Coop Italia.

**MMS:** servizio di messaggistica multimediale.

**MNP:** prestazione che consente al Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile mantenendo lo stesso numero di telefono.

**Nodi d'Interconnessione:** i punti di consegna sulla o della Rete di Traffico proveniente da altre reti di qualunque genere (fisse e/o mobili, private e/o pubbliche) o diretto verso altre reti.

**Numerazione Mobile Personale:** numerazione mobile alllocata al Cliente per la durata del Contratto salvo MNP.  
**Piano Tariffario:** il profilo tariffario relativo ai Servizi attivi sulla SIM COOP comunicato al pubblico con qualunque modalità di comunicazione.

**Portale Dedicato e APP CoopVoce:** portale internet e applicazione mobile implementati da Coop Italia e tramite i quali il Cliente può accedere all'Area Privata.

**Proposta:** la proposta di Contratto per la fornitura di Servizi formulata dal Cliente fornendo i documenti richiesti da Coop Italia.

**Punto Vendita:** indica il punto vendita della rete di distribuzione dei Servizi presso il quale possono essere richiesti i Servizi.

**Punto Terminale di Traffico:** il punto di origine di diretta e/o terminazione diretta del Traffico.

**Rete:** rete telefonica pubblica utilizzata da Coop Italia per fornire i Servizi e costituita da una rete di comunicazione elettronica che consente il trasferimento di comunicazioni vocali e altre forme di comunicazione elettronica quali, in via elencaiva e non esaustiva, la trasmissione di dati, tra punti terminali di rete.

**Servizi:** l'insieme dei servizi di comunicazione elettronica mobile e personale, forniti anche con il supporto di terzi, ai Clienti sulla Rete e che comprendono i servizi descritti qui oltre:

(i) Servizio Telefonico: servizio di comunicazione elettronica di telefonia mobile e personale che consente, nel territorio nazionale e - se disponibile il servizio - da e verso l'estero, di: (a) effettuare e ricevere chiamate vocali a / da numeri fissi e mobili, (b) inviare e ricevere dati tramite accesso ad Internet da rete mobile, (c) inviare e ricevere SMS, MMS, a / da numeri fissi e mobili, (c) accedere a numeri di assistenza operatore, (d) accedere a numeri di servizi di emergenza, (e) accedere a servizi interni di rete, (f) accedere a numeri di utilità sociale, mediante l'Uso Personale ed in mobilità di SIM COOP inserita in un Terminale personale.

(ii) Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali: i servizi non inclusi nel Servizio Telefonico.

I Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali comprendono - a solo titolo esemplificativo - (a) il servizio di comunicazione elettronica di telefonia mobile in roaming internazionale, ove disponibile, (b) i servizi di segreteria telefonica, (c) i servizi di avviso di chiamata e di trasferimento di chiamata, (d) i servizi fax, (e) le procedure di attivazione ed i servizi offerti tramite voce e/o dati (ivi inclusi i servizi offerti tramite SMS, MMS), quali: i servizi della società dell'informazione, i servizi a valore aggiunto, i servizi a sovrapprezzo, i servizi associati a numerazioni non geografiche, i servizi informativi e servizi di elenco abbonati, l'eventuale restrizione di chiamate in entrata ed in uscita, il servizio di cambio Piano Tariffario,

le opzioni sul Traffico, i servizi di localizzazione, le promozioni, i bonus, i premi, i servizi prestati per iniziative di solidarietà sociale.

**Servizi di Roaming Regolamentati:** i servizi di cui all'art.219 delle presenti Condizioni Generali.

**SIM COOP:** la carta con microprocessore o altra risorsa tecnologica che, identificata attraverso un numero seriale o altro elemento caratterizzante e installata in un Terminale, consente l'Uso Personale dei Servizi.

**Sistema FEA:** sistema - realizzato secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., dal DPCM del 22 febbraio 2013 e dall'ulteriore normativa applicabile - di generazione, sottoscrizione e conservazione di documentazione contrattuale in formato elettronico.

**Sistema FEQ:** sistema - realizzato secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., dal DPCM del 22 febbraio 2013, dal Regolamento UE n.910/2014 del 23 luglio 2014 e dalla normativa applicabile - in virtù del quale la sottoscrizione del firmatario è creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche.

**Sistema FES:** sistema - realizzato secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 910/2014 del 23 luglio 2014 e dalla normativa applicabile - di dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare.

**Sistemi Informatici:** l'insieme degli apparati informatici che gestiscono la Rete utilizzata da Coop Italia ed i dati del Cliente.

**SMS:** Short Message Service.

**Socio:** il soggetto che attraverso il pagamento di una quota di associazione e conformemente a quanto previsto dallo statuto di ogni Associata e dalla disciplina dettata da ogni Associata diviene socio dell'Associata.

**Software:** uno o più programmi software.

**Terminale:** l'apparecchio mobile, portatile o veicolare, installabile o meno in un supporto, per l'Uso Personale che invia e riceve il Traffico quale Punto Terminale di Traffico della Rete, senza essere connesso a reti telefoniche, informatiche o elettriche. Non è considerato Terminale qualsiasi apparecchio senza fili reso capace di trasformare traffico direttamente o indirettamente, o di raccogliere, terminare, ri-originare, intermediare chiamate sulla Rete.

**Terminazione:** la destinazione finale del Traffico al Punto Terminale di Traffico.

**Territorio:** il territorio dello Stato Italiano.

**Traffico:** il flusso di voce e/o dati trasmesso attraverso la Rete.

**Trasformazione del Traffico:** qualsiasi attività idonea a produrre l'effetto di trasformare il Traffico proveniente da reti diverse dalla Rete, in Traffico proveniente dalla Rete con elusione dei Nodi d'Interconnessione e/o ogni altra pratica elusiva analoga.

**Uso Personale:** indica la modalità di fruizione per uso personale dei Servizi da parte del Cliente secondo quanto previsto dal Contratto.

### ARTICOLO 2 - Oggetto

**2.1** Il Contratto disciplina il rapporto tra Coop Italia ed il Cliente relativamente all'Attivazione SIM COOP e la fornitura di Servizi da parte di Coop Italia, con uso di Numerazione Mobile Personale. L'attivazione e fruizione dei singoli Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali, di volta in volta richiesti, è regolata dalle presenti Condizioni Generali, dal Piano Tariffario, dalla Carta dei Servizi, dalle relative documentazioni contrattuali.

**2.2** Ai sensi di legge ed ai fini dell'Attivazione SIM COOP, il Cliente deve fornire, sotto la propria responsabilità, prova della propria identità, del proprio domicilio o residenza ed il codice fiscale nonché ogni altro dato o documento che sia richiesto dalla normativa applicabile. Coop Italia ha facoltà 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. Le SIM COOP per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente, non saranno attivate / saranno disattivate con ogni conseguente provvedimento ai sensi della normativa applicabile. I procuratori, persone fisiche o giuridiche, dovranno fornire la prova dei relativi poteri (a titolo esemplificativo e non esaustivo copia autentica di procura notarile e/o di provvedimento dell'autorità competente e/ o di visura della camera di commercio, etc.). Per il trattamento e la comunicazione di tali dati Coop Italia si atterrà alle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e della normativa applicabile.

In linea con la normativa in tema di attivazione di servizi di comunicazione elettronica, di tutela del Cliente, di salvaguardia delle reti e di efficiente uso delle risorse scarse di numerazione, possono essere intestate ed attivate a ciascun Cliente non oltre n.4 (quattro) SIM COOP, salvo adozione, a facoltà di Coop Italia, di ulteriori procedure nel rispetto della citata normativa.

**2.3.** In caso di Contratto non concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, il contratto si conclude con l'Attivazione SIM COOP da parte di Coop Italia. Il segnale di connessione in rete, inviato anche mediante SMS, o in alternativa la prima chiamata, equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2 del codice civile.

**2.3.1** In caso di Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, invece, il Contratto si conclude con la comunicazione al Cliente – che potrà essere fatta anche via e-mail - del completamento con esito positivo della procedura di (i) identificazione ed acquisizione dei dati anagrafici del Cliente riportati su un documento di identità, nonché del tipo, del numero e della riproduzione del documento, e comunque dell'acquisizione dei dati e documenti previsti ai sensi di legge ai fini dell'Attivazione della SIM COOP e (ii) di firma della documentazione contrattuale da parte del Cliente.

**2.3.2** Coop Italia rende disponibile la possibilità per il Cliente di formulare la Proposta (sia "on line", ad es. tramite sito internet CoopVoce e/o app CoopVoce, etc., che presso Punti Vendita abilitati) e di sottoscrivere documentazione relativa ai Servizi, secondo le procedure che siano implementate da Coop Italia, con generazione, sottoscrizione e conservazione in formato elettronico della documentazione contrattuale mediante Sistema FEA e/o Sistema FES e/o Sistema FEQ e/o altra modalità implementata da Coop Italia.

**2.3.3** Il Sistema FEA e/o il Sistema FES e/o il Sistema FEQ sono resi disponibili da fornitori terzi di Coop Italia, i cui dati identificativi vengono riportati sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it), quali soggetti che, ai sensi della normativa applicabile, erogano il Sistema FEA e/o il Sistema FES e/o il Sistema FEQ affinché vengano utilizzati, secondo quanto qui previsto e della relativa informativa sul trattamento dei dati personali, nel contesto ed ai fini della formulazione della Proposta da parte del Cliente. Tali fornitori terzi che rendono disponibile il Sistema FEA e/o il Sistema FES e/o il Sistema FEQ (i) conservano copia della documentazione sottoscritta ed assentata dal Cliente e del documento di identità del Cliente ai sensi di legge, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità ed autenticità, (ii) adottano le misure di sicurezza idonee a preservare dal rischio di perdita, anche accidentale, ed accesso abusivo, i dati forniti dal Cliente e quelli generati all'atto di ogni singola sottoscrizione mediante il Sistema FEA e/o il Sistema FES e/o il Sistema FEQ, (iii) hanno provveduto a nominare responsabili del trattamento (come meglio specificato nell'informativa sul trattamento dei dati personali) i soggetti esterni a vario titolo coinvolti nell'attività di trattamento.

**2.3.4** Il Sistema FEA e/o il Sistema FES e/o il Sistema FEQ prevedono una procedura di cd. "point and click" (ossia il Cliente seleziona e clicca sul pulsante/icona di accettazione) che deve essere eseguita dal Cliente o di utilizzo di una "one time password" ricevuta dal Cliente tramite SMS, salvo altre modalità. Il Sistema FEA prevede, in ogni caso, l'uso di un numero mobile personale associato ad una SIM card di cui il Cliente dichiara di essere intestatario e di averne la piena, legittima ed esclusiva disponibilità.

**2.3.5** Il Sistema FEA, il Sistema FES ed il Sistema FEQ si basano sull'acquisizione e conservazione, insieme all'originale della documentazione sottoscritta dal Cliente, della sequenza di "point and click" effettuata dal Cliente o di utilizzo di una "one time password" avente validità temporale limitata ricevuta dal Cliente tramite SMS sulla numerazione mobile indicata dal Cliente stesso.

**2.3.6** Una volta completate tali operazioni è possibile verificare in modo univoco l'identità del soggetto che ha sottoscritto la documentazione e, di conseguenza, che la sottoscrizione è riconducibile al Cliente e della manifestazione di volontà palesata con l'apposizione della sottoscrizione.

**2.3.7** Nella documentazione sottoscritta con il Sistema FES ed il Sistema FEQ risulta, tra le altre cose, il nome e cognome del Cliente, la data, l'ora, i minuti, i secondi, in cui è avvenuta la sottoscrizione, l'indirizzo IP chiamante associato al dispositivo del quale il Cliente si è servito per usare il Sistema FES e/o il Sistema FEQ (timestamp); nella documentazione sottoscritta con il Sistema FEA, oltre a tali dati risulta anche il numero di telefono mobile comunicato ed utilizzato dal Cliente ai fini della sottoscrizione con il Sistema FEA, il numero della transazione, la password con durata temporale limitata ("one time password") usata per la sottoscrizione con il Sistema FEA.

**2.3.8** Per ogni operazione effettuata con i Sistema FEA e/o con il Sistema FES e/o con il Sistema FEQ, il Cliente riceve gratuitamente copia della documentazione sottoscritta in formato elettronico, tramite posta elettronica all'indirizzo fornito dal Cliente. Il Cliente, inoltre, ha diritto di chiedere la consegna e/o l'invio della relativa documentazione su supporto cartaceo anche nel caso in cui il Cliente abbia in precedenza espresso la richiesta che la documentazione fosse consegnata e/o trasmessa in formato elettronico. Tali preferenze e/o richieste possono essere manifestate dal Cliente anche tramite posta elettronica certificata.

**2.3.9** Anche ai fini del Sistema FEA e/o del Sistema FES e/o del Sistema FEQ e ad ogni effetto di legge e della normativa applicabile, il Cliente dichiara e garan-

tisce la veridicità dei dati personali e del documento di identità forniti ai fini dell'identificazione, assumendo piena responsabilità in caso di fornitura di dati e/o di documento di identità falsi e/o non corretti. Il Cliente si obbliga, inoltre, a comunicare tempestivamente per iscritto a Coop Italia ogni variazione dei dati personali precedentemente comunicati. Ulteriori termini e condizioni di utilizzo e di funzionamento del Sistema FEA e del sistema FES e del Sistema FEQ, laddove necessario, sono riportati nella relativa documentazione che viene pubblicata sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) e/o resa nota al pubblico con qualunque modalità.

**2.3.10** La somma che il Cliente versi per ricevere la SIM COOP, ai fini della proposta del Cliente di adesione al Contratto ed all'attivazione di eventuali promozioni inerenti i Servizi, viene ricevuta da Coop Italia a titolo di deposito a valere sulla successiva attivazione della SIM COOP stessa e/o dei Servizi con tale SIM COOP secondo quanto indicato da Coop Italia.

**2.4** Coop Italia si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non procedere all'Attivazione SIM COOP per motivi di carattere commerciale, di tutela della Rete e/o dei sistemi e/o qualora il Cliente:

(i) non sia maggiorenne o minore emancipato; e/o (ii) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di legale rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri e/o non fornisca la documentazione necessaria ai fini della conclusione del Contratto; e/o (iii) sia a qualunque causa privo, in tutto o in parte, temporaneamente o definitivamente, della capacità di agire; e/o (iv) sia stato in precedenza inadempiente a qualsiasi titolo nei confronti di Coop Italia e/o di alcuna Associazione; e/o

(v) risulti iscritto nell'elenco dei protesti; e/o (vi) sia assoggettato a procedure concorsuali; e/o (vii) non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da Coop Italia a insindacabile giudizio di Coop Italia e pubblicati sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it); e/o (viii) i dati personali e/o le informazioni fornite a Coop Italia non siano veritieri.

**2.5** I moduli di attivazione, le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, i Piani Tariffari, l'informativa privacy e la documentazione contrattuale vigenti sono rese note ed opponibili quando pubblicate sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) e disponibili presso i Punti Vendita.

**2.6** Il corrispettivo dei Servizi offerti da Coop Italia e/o da terzi fornitori autorizzati da Coop Italia attraverso la Rete sarà imputato agli Elementi di Traffico attivati. Dell'Attivazione degli Elementi di Traffico viene dato tempestivo avviso con modalità di comunicazione elettronica anche mediante SMS o abilitazione alla chiamata o alla trasmissione. Gli Elementi di Traffico imputati alla SIM COOP in virtù di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni non sono utilizzabili per Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali, salvo ove diversamente previsto, e/o per acquisti online.

**2.7** Il Cliente può scegliere gli Elementi di Traffico nei diversi tagli prestabiliti di volta in volta commercializzati da Coop Italia. In esito ad Attivazione SIM COOP ed Attivazione Elemento di Traffico, il Cliente può fruire dei Servizi e della Numerazione Mobile Personale.

**2.8** Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di Attivazione di un Elemento di Traffico si presume confermato, se disponibile, il Piano Tariffario attivo. Il Cliente è sempre libero di scegliere un diverso Piano Tariffario tra quelli disponibili. Il corrispettivo e/o i costi per il servizio di cambio di Piano Tariffario sono quelli vigenti alla data della richiesta del Cliente di cambio del Piano Tariffario.

**2.9** A seguito della sostituzione del vecchio Piano Tariffario, il nuovo Piano Tariffario si applicherà automaticamente ai Servizi.

**2.10** Per tutte le informazioni sui Servizi, sulle relative condizioni tecniche ed economiche di attivazione e di fruizione e sui termini di disponibilità ai Clienti, si rinvia al Piano Tariffario ed alla Carta dei Servizi. E' disponibile il servizio assistenza Clienti di CoopVoce al numero di telefono 188 raggiungibile gratuitamente dall'Italia da tutti i numeri CoopVoce attivi, ovvero al numero +393344188188 se il Cliente si trova all'estero.

**2.11** Il Cliente può fruire dei Servizi fino alla misura corrispondente agli Elementi di Traffico disponibili, secondo il proprio Piano Tariffario e la documentazione contrattuale. Il Cliente può ottenere in ogni momento informazioni sugli Elementi di Traffico disponibili contattando il numero 188, se il Cliente si trova in Italia, ovvero il numero +393344188188 se il Cliente si trova all'estero. Il Cliente potrà altresì ottenere informazioni sugli Elementi di Traffico disponibili accedendo alla sua pagina riservata sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) nonché attraverso l'applicazione dedicata.

**2.12** Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore agli Elementi di Traffico disponibili, Coop Italia procederà ad imputare la differenza in occasione della prima ricarica successiva, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Coop Italia al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

**2.13** In caso di insufficienza degli Elementi di Traffico disponibili, Coop Italia si riserva di sospendere il Servizio ed il Cliente potrà, a discrezione di Coop Italia, soltanto ricevere chiamate voce e messaggi sul territorio nazionale, fatta salva l'erogazione, totale o parziale, di Servizi in adempimento alla normativa applicabile. Le Condizioni Generali e/o il Piano Tariffario e/o la Carta dei Servizi e/o la documentazione contrattuale possono prevedere una quantità minima di Elementi di Traffico

per l'attivazione/richiesta.

**2.14** Gli Elementi di Traffico possono essere ottenuti: (i) utilizzando la scheda di ricarica Coop (disponibile presso i Punti Vendita);

(ii) utilizzando la carta Bancomat o Pago Bancomat presso uno degli sportelli ATM (Bancomat) abilitati; (iii) con carta di credito tramite Area Privata Dedicata; (iv) presso i Punti Vendita abilitati al servizio di ricarica;

(v) presso le ricevitorie, gli esercizi commerciali autorizzati e tramite i sistemi previsti nella sezione "ricarica" del sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it);

(vi) utilizzando la cd. "scheda di ricarica coop premiata", ottenuta attraverso la conversione dei punti della spesa, ai termini e condizioni di cui al relativo regolamento.

Diverse modalità di pagamento possono essere rese disponibili da COOP Italia in qualsiasi momento.

**2.15** L'Attivazione di Elementi di Traffico è eseguita da Coop Italia mediante configurazione presso i sistemi informatici. L'eventuale Attivazione di Elementi di Traffico effettuata su richiesta di un soggetto diverso dal Cliente intestatario della SIM COOP (ad es. la cd. ricarica degli Elementi di Traffico effettuata da un terzo, l'imputazione sulla SIM COOP di Elementi di Traffico residui associati ad una SIM COOP cessata ed intestata ad un altro Cliente, etc.) si intende accettata dal Cliente intestatario della SIM COOP con l'utilizzo di tali Elementi di Traffico.

**2.16.** Il Cliente può conoscere gli Elementi di Traffico attivati residui chiamando gratuitamente il numero con risponditore automatico IVR (Intelligent Voice Recognition) 4243688 dall'Italia e + 39 33 44 443688 dall'estero. Il Cliente potrà altresì ottenere informazioni sugli Elementi di Traffico disponibili accedendo all'Area Privata Dedicata.

**2.17** Il Cliente può chiedere in ogni momento conferma dell'Attivazione di Elementi di Traffico contattando il numero 188 senza alcun addebito di somme, ovvero, se il Cliente si trova all'estero, contattando il numero +393344188188. Il costo della chiamata dall'estero è calcolato secondo la tariffa di roaming prevista.

**2.18** Al fine di tutelare l'effettivo e corretto uso delle scarse risorse di numerazione ed in conformità con le relative disposizioni normative in materia che Coop Italia è tenuta a rispettare, il Contratto cessa di essere valido e di produrre effetti qualora il Cliente non proceda ad acquistare ed attivare alcun Elemento di Traffico per almeno 24 (ventiquattro) mesi. Resta inteso che nel corso del ventiquattresimo mese la SIM COOP, la Numerazione Mobile Personale ed i Servizi saranno attivi solo per la ricezione delle chiamate. Decorso il ventiquattresimo mese, la SIM COOP, risulterà disattivata non potrà più essere riattivata e la relativa Numerazione Mobile Personale potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. Relativamente agli eventuali Elementi di Traffico residui (esclusi gli Elementi di Traffico, utilizzati o meno, maturati grazie a sconti, bonus, premi e/o promozioni) allo spirare del ventiquattresimo mese il Cliente potrà richiedere (i) l'imputazione di tali eventuali Elementi di Traffico ad altra SIM COOP individuata dal Cliente stesso e attiva in virtù di un Contratto oppure (ii) che venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di valore nominale pari a tali eventuali Elementi di Traffico utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associazione indicata sul buono spesa oppure (iii) che venga corrisposto l'importo monetario corrispondente al valore nominale di tali eventuali Elementi di Traffico, come previsto all'art.14.

**2.19** A far data dal 15 giugno 2017, il Cliente può utilizzare i servizi di roaming disciplinati dal Regolamento UE n.531/2012 e successivi emendamenti ("Servizi di Roaming Regolamentati") nei paesi membri dell'Unione Europea, dello Spazio Economico Europeo, dell'EEA, agli stessi termini e condizioni previsti dal proprio Piano Tariffario nazionale, senza ulteriori oneri ed entro i limiti previsti dalle linee guida indicate dal Regolamento UE n.2016/2286. I Servizi di Roaming Regolamentati, senza oneri aggiuntivi, sono previsti nel contesto delle citate linee guida ed in contesti di occasionalità al fine di evitare abusi e/o utilizzi anomali, nonché per non alterare il globale bilanciamento economico dell'offerta sottoscritta. I Servizi di Roaming Regolamentati possono essere fruiti nei paesi indicati nell'elenco pubblicato sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it). Nei paesi non indicati in detto elenco saranno applicate le tariffe per i Servizi di roaming indicate sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

**2.20** Ove Coop Italia implementi la possibilità per il Cliente di effettuare operazioni di pagamento pre-alimentando il proprio conto (i) per l'acquisto di contenuti digitali e servizi a tecnologia vocale; (ii) nel quadro di un'attività di beneficenza, per effettuare erogazioni liberali destinate a organizzazioni senza scopo di lucro; (iii) per l'acquisto di biglietti relativi esclusivamente alla prestazione di servizi, (iv) per ogni attività prevista dalla normativa primaria e secondaria applicabile; il valore di ciascuna operazione non potrà superare € 50,00 (cinquanta/00) e il valore complessivo delle operazioni stesse non potrà superare, per singola utenza, un importo medio mensile pari ad € 300,00 (trecento/00) calcolato su base annuale.

**2.21** Ove, ai fini o in relazione al Contratto e/o ai Servizi, Coop Italia renda disponibile al Cliente un Software, inclusa in via elencaiva ma non esaustiva la eSIM COOP, tale Software (incluse le interfacce, i contenuti, i font, la documentazione, gli aggiornamenti, le funzionalità) su qualsiasi supporto o in qualsiasi forma e modalità sia reso disponibile al Cliente, non viene venduto al

Cliente ma è concesso in licenza d'uso temporanea non esclusiva. Il Cliente può installare, eseguire ed utilizzare il Software esclusivamente sul Terminale secondo quanto indicato da Coop Italia. È fatto divieto al Cliente di: pubblicare, duplicare, noleggiare, concedere in uso a terzi a qualunque titolo il Software; trasferire il Software a terzi; utilizzare il Software su dispositivi diversi dal Terminale o con modalità o finalità diverse da quelle indicate da Coop Italia; utilizzare il Software per finalità non relative al Contratto e/o ai Servizi; eludere o rimuovere limitazioni tecniche del Software; decompilare, disassemblare, riassemblare, decodificare, modificare il Software; utilizzare il Software con modalità tali da interferire con l'uso del Software da parte di terzi. Il Cliente è tenuto a dotarsi, a propria cura e spese, del Terminale e di tutto quanto necessario per il corretto funzionamento e la fruizione del Software.

### ARTICOLO 3 - SIM COOP

**3.1** La SIM COOP viene concessa da Coop Italia in uso al Cliente affinché il Cliente se ne serva esclusivamente per fruire dei Servizi ai sensi del Contratto e per un tempo pari alla durata del Contratto. In caso di cessazione del Contratto, comunque determinatasi, il Cliente cessa di poter fruire della SIM COOP e, in caso di SIM COOP su supporto fisico e concessa in comodato d'uso gratuito al Cliente, il Cliente è tenuto a riconsegnare la SIM COOP a Coop Italia, mentre in caso di eSIM COOP verrà da Coop Italia disattivata l'eSIM COOP. Il Cliente è tenuto a custodire la SIM COOP con la diligenza necessaria ed opportuna giusta le caratteristiche tecniche della SIM COOP. Ove il Cliente si renda inadempiente ad alcuno degli obblighi anzidetti, Coop Italia, impregiudicati gli ulteriori rimedi ed azioni previste dal Contratto e dalla normativa applicabile, può risolvere il Contratto, oltre al risarcimento dei danni patiti e patendi da Coop Italia. Per quanto qui non espressamente previsto trovano applicazione, per la SIM COOP realizzata su supporto fisico, le disposizioni del codice civile in materia di comodato.

**3.2** La SIM COOP consente la fruizione di singoli Elementi di Traffico su di essa di volta in volta attivati, nonché la ricezione e l'invio di chiamate voce e di dati, nei termini indicati dal Contratto. Anche senza l'Attivazione di Elementi di Traffico, la SIM COOP è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali.

**3.3** Nessuna responsabilità è imputabile a Coop Italia per il contenuto di telefonate, messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito attraverso la Rete dai Clienti, propri o di terzi.

**3.4** Al momento dell'Attivazione la SIM COOP contiene il Piano Tariffario preconfigurato di COOPVoce.

### ARTICOLO 4 - Uso personale

**4.1** Il Contratto ha per oggetto l'Uso Personale rispettivamente della SIM COOP, dei Servizi, degli Elementi di Traffico, della Numerazione Mobile Personale, unicamente mediante utilizzo di Terminale da usare esclusivamente in mobilità e restando escluso l'utilizzo per servizi M2M (machine to machine) o IoT (internet of things). È vietato un uso della SIM COOP, di Servizio/i, degli Elementi di Traffico, della Numerazione Mobile Personale, che ne alteri le caratteristiche e/o il Piano Tariffario tramite qualsivoglia apparecchiatura (inclusi, in via elencaiva e non esaustiva, i modem GSM per utilizzo vocale). L'Uso Personale di Servizio/i è, comunque, definito secondo un profilo standard di Traffico che rispetti almeno 2 (due) dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per SIM COOP non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; b) traffico mensile uscente sviluppato per SIM COOP non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS; c) traffico giornaliero in uscita verso la Rete non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS giornaliero entrante complessivo non superiore a 4, fatte salve specifiche offerte commerciali. Il superamento di almeno tre di tali parametri è considerato incompatibile con l'Uso Personale del/i Servizio/i. Coop Italia si riserva di valutare ulteriori elementi di incompatibilità con l'Uso Personale ai fini della tutela del Cliente e dell'integrità dei sistemi.

#### 4.1.1

4.1.1 a. In caso di Piani Tariffari con Traffico incluso illimitato voce e/o SMS/MMS e/o dati senza soglie, non si applicano i parametri a), b), c), d) sopra riportati sub 4.1. e l'Uso Personale dei Servizi è definito secondo un profilo standard di Traffico che rispetti i seguenti parametri: (i) traffico giornaliero voce o sms uscente sviluppato per SIM COOP verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o sms uscente sviluppato per SIM COOP; (ii) rapporto tra traffico giornaliero voce o sms uscente sviluppato per SIM COOP verso altri operatori e traffico voce o sms entrante per SIM COOP da altri operatori non superiore a 3 (tre); (iii) Traffico dati non superiore a 500 (cinquecento) gigabyte mensili.

b. Resta inteso che i Piani Tariffari con (i) Traffico incluso illimitato voce e/o (ii) SMS/MMS e/o (iii) dati senza soglie non possono essere utilizzati per attività che prevedano un uso massivo dei Servizi.

c. Il superamento di alcuno dei parametri sopra riportati nel presente comma 4.1.1. a) e/o l'uso massivo dei Servizi (come sopra indicato in caso di Piani Tariffari con Traffico incluso illimitato voce e/o SMS/MMS e/o dati senza soglie, sub 4.1.1.b) sono considerati incompatibili con l'Uso Personale dei Servizi; in caso di superamento di uno o più dei parametri di cui sub art.4.1.1.a) o 4.1.1.b), la velocità massima del Traffico dati potrà essere ridotta

a non superiore a 32 kbps, salvo ogni diritto ed ulteriore azione da parte di Coop Italia.

**4.1.2** Qualora i Servizi non vengano fruiti per l'Uso Personale, come previsto ai precedenti artt.4.1 e 4.1.1 e fatto salvo ogni ulteriore diritto ed azione di Coop Italia, Coop Italia potrà (a) sospendere in tutto od in parte i Servizi relativamente alla SIM COOP attivata in virtù del Contratto e risolvere il contratto ai sensi dell'art.2011 e/o (b) comunicare al Cliente che il Piano Tariffario applicato alla SIM COOP attivata in virtù del Contratto viene sostituito con altro Piano Tariffario, fermo restando in tale ipotesi il diritto del Cliente di recedere dal Contratto con effetto immediato senza applicazione di penali.

**4.1.3** Coop Italia si riserva di valutare ulteriori elementi di incompatibilità con l'Uso Personale ai fini della tutela del Cliente e dell'integrità dei sistemi per motivi di ordine pubblico.

**4.2** Il Cliente è tenuto, inoltre, a non trasferire in qualsiasi modo, forma o natura, le obbligazioni e/o i diritti inerenti o conseguenti ai Servizi e, in ogni caso, a non consentire l'utilizzazione dei Servizi a terzi anche mediante stipula di contratti di qualsivoglia tipo e con qualsiasi finalità, a non fornire a terzi servizi di qualunque tipo attraverso la SIM COOP ed i Terminali (anche nelle ipotesi in cui i servizi non implicino connessione ad altra rete o passaggio di Traffico da o verso altra rete, ivi comprese eventuali attività di Call Center), ed a non effettuare, in qualsiasi modo, forma o natura, la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi e/o l'intermediazione di traffico e/o noleggiare e/o concedere in uso e/o far disporre a terzi la SIM COOP, ed il Cliente è responsabile per l'eventuale uso della SIM COOP da parte di terzi.

### ARTICOLO 5 - Limitazioni alla fornitura dei Servizi

**5.1** Il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che: i) i Servizi possono avere una copertura del Territorio non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del Territorio stesso; ii) la copertura, da parte dei Servizi, del Territorio, impregiudicata la prestazione di roaming internazionale, può subire variazioni, anche significative, sia di carattere temporaneo che permanente, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici; iii) entro i suddetti limiti di copertura del Territorio, Coop Italia garantisce la continuità dei Servizi, fermo restando, che i Servizi medesimi possono non essere accessibili al Cliente in uno specifico momento temporale; iv) Coop Italia potrà sospendere i Servizi, in tutto o in parte, in qualsiasi momento ed anche senza preavviso, ove debbano essere eseguiti interventi, anche non programmati, di manutenzione straordinaria e/o ristrutturazione e/o modifica della Rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali vengono prestati i Servizi; v) Coop Italia non sarà altresì responsabile, a qualsiasi titolo, nei confronti del Cliente per qualsiasi disservizio e/o malfunzionamento e/o interruzione dei Servizi dipendente da cause non imputabili a Coop Italia. Resto inteso che in caso di non corretta fornitura dei Servizi e/o di mancato rispetto degli impegni assunti da Coop Italia in sede di Carta dei Servizi, per cause imputabili a Coop Italia, ed in esito ad accertamento dei fatti e delle relative cause, potranno trovare applicazione a favore del Cliente le misure previste dalla normativa di settore applicabile e secondo quanto pubblicato sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o presso i Punti Vendita o reso conoscibile da Coop Italia con ulteriori modalità.

**5.2** Coop Italia eroga i Servizi in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento dell'Attivazione SIM COOP. Per evitare la congestione della Rete e garantirne l'integrità e la sicurezza, e sempre nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la Rete a favore degli altri utenti, Coop Italia può introdurre, se necessario, nel rispetto della normativa primaria e secondaria, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di Rete. A tal fine Coop Italia potrà adottare misure di limitazione della velocità di connessione, innanzitutto sulle attività che comportano un maggior consumo di banda (es. attività di peer-to-peer e/o di file sharing). È possibile conoscere i dettagli di tali misure consultando il sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) nelle sezioni dedicate e, se previsto, nelle pagine relative alle offerte. Nei casi di picchi di Traffico, dove il carico delle risorse radio e degli elementi di Rete è particolarmente elevato e si possono verificare fenomeni di congestione della Rete, possono essere applicati, nei limiti della normativa primaria e secondaria applicabile, dei meccanismi di priorità del Traffico. Le informazioni sulla gestione e prioritizzazione del Traffico e su come possono essere associate alle offerte sono disponibili sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it). Coop Italia si riserva di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, dandone comunicazione al Cliente.

### ARTICOLO 6 - Condotte del Cliente non consentite

**6.1** Il Cliente non può fruire dei Servizi in modi o per scopi illeciti o contrari ai principi di buona fede e correttezza. Il Cliente è tenuto a non utilizzare i Servizi e/o la Numerazione Mobile Personale e/o il Terminale per scopi illegali e/o vietati dalle normative o disposizioni amministrative vigenti. Il Cliente deve utilizzare unicamente Accessori omologati. Coop Italia potrà adottare idonee misure per inibire anche preventivamente ogni abuso ed utilizzo improprio, anche in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il Cliente terrà indenne Coop Italia da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di terzi della SIM COOP e/o dei Servizi e/o della Numerazione Mobile Personale e/o del Terminale, nonché da usi distortivi

della causa e/o dell'oggetto del Contratto.

**6.2** È vietato porre in essere qualunque attività che possa impedire od ostacolare per le autorità competenti lo svolgimento delle attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso del segnale dall'apparato di origine all'apparato di destinazione e identificare i soggetti impegnati nella comunicazione.

**6.3** È vietato occultare ogni codice che consenta la identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli Apparati di Comunicazione impegnati nei Servizi.

**6.4** È vietato ogni uso della SIM COOP in apparecchi diversi dai Terminali (quali Apparati di Comunicazione, Apparati Call Center, centralini, SIM BOX e simili). È vietata la connessione fisica, logica od informatica della SIM COOP con software e/o hardware che possa agevolare e/o effettuare l'attività di trasformazione, raccolta, terminazione, ri-origine, o superamento del profilo standard di traffico previsto dall'art. 4.

**6.5** È vietato il collegamento fisico o logico, diretto o indiretto, delle SIM COOP con altre reti, fatta eccezione per il servizio di roaming internazionale autorizzato da Coop Italia.

**6.6** È vietata ogni attività suscettibile direttamente o indirettamente di trasformare Traffico oppure di raccogliere, terminare, ri-originare, chiamate sulla Rete e/o su reti terze, laddove non autorizzata da Coop Italia.

**6.7** Non è consentito fruire dei Servizi e/o della SIM COOP e/o delle Numerazioni Mobili Personali per servizi di messaggistica aziendale sia di tipo cd. SMS A2P - Application to Person sia di tipo cd. SMS P2A - Person to Application, fatte salve specifiche offerte commerciali.

### ARTICOLO 7 - Assistenza Clienti - Area Privata Dedicata

**7.1** Coop Italia assicura al Cliente assistenza attraverso il servizio clienti 188, il servizio automatico di assistenza 4243688 o accedendo all'Area Privata Dedicata o rivolgendosi ai Punti Vendita.

**7.2** Il Cliente può entrare tramite un'userid ed una password nell'Area Privata Dedicata accessibile dal Portale Dedicato e dall'APP CoopVoce.

**7.3** Il Cliente deve dotarsi autonomamente della connessione internet e degli strumenti necessari per l'accesso all'Area Privata Dedicata.

**7.4** Con l'accesso all'Area Privata Dedicata il Cliente può, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) ottenere informazioni (ad es. dettaglio del traffico e dei costi relativamente all'utenza, elenco delle ricariche effettuate, credito residuo, promozioni e profili abilitati sull'utenza, salvo eventuali altre informazioni); b) svolgere operazioni (ad es. attivazione e disattivazione delle promozioni sull'utenza, attivazione e disattivazione del servizio di ricarica con carta di credito).

**7.5** Il Cliente è responsabile della custodia della userid e della password e di ogni conseguenza derivante, originata o connessa alla mancata custodia e/o sottrazione e/o comunicazione a terzi di detto codice identificativo.

### ARTICOLO 8 - Uso della SIM COOP - Codici di sicurezza PIN e PUK

**8.1** Alla consegna della SIM COOP o del Codice di Attivazione della eSIM COOP sono comunicati al Cliente in via riservata i Codici PIN e PUK. Il Cliente è tenuto al riserbo sul Codice di Attivazione e sui Codici PIN e PUK. L'installazione della eSIM COOP richiede la disponibilità di una connessione alla rete Internet.

**8.2** Il Codice PIN può essere modificato dal Cliente in ogni momento. La ripetuta erronca digitazione del Codice PIN per 3 (tre) volte consecutive provoca il blocco della SIM COOP. La SIM COOP può essere sbloccata mediante la corretta digitazione del Codice PUK. L'erronca digitazione per 10 (dieci) volte consecutive del Codice PUK rende definitivamente inutilizzabile la SIM COOP.

**8.3** Ove la SIM COOP, realizzata su supporto fisico o meno, risulti non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Coop Italia, 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.

8.4 La garanzia prevista dall'articolo 8.3 ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di Attivazione SIM COOP.

**8.5** Ove si renda necessaria la modifica o la sostituzione della SIM COOP per ragioni tecniche od operative, il Cliente è tenuto a disinstallare la SIM COOP dal Terminale e, ove realizzata su supporto fisico, a restituire la SIM COOP a Coop Italia; in caso di eSIM COOP Italia procederà alla modifica o alla sostituzione. La modifica o la sostituzione vengono effettuate gratuitamente da Coop Italia.

**8.6** In qualsiasi momento il Cliente potrà chiedere il servizio di attivazione di una nuova SIM COOP, ove tecnicamente possibile senza cambio di numero, con applicazione del corrispettivo in vigore alla data della nuova attivazione.

### ARTICOLO 9 - Cessione del Contratto

La cessione del Contratto da parte del Cliente a terzo cessionario è subordinata a previa espressa accettazione scritta da parte di Coop Italia. La proposta di cessione del Contratto deve essere formulata dal Cliente e dal terzo cessionario a Coop Italia nei modi e con le forme di cui alla procedura implementata da Coop Italia e comunicata da Coop Italia mediante pubblicazione sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o presso i Punti Vendita. Coop Italia si riserva la facoltà di non accettare la proposta di cessione del Contratto ove il terzo cessionario non abbia i requisiti richiesti per l'Attivazione SIM COOP di cui alle Condizioni Generali.

L'accettazione della proposta di cessione del Contratto viene manifestata da Coop Italia mediante comunicazione dell'accettazione di Coop Italia della proposta di cessione.

#### **ARTICOLO 10 - Sospensione e riattivazione della SIM COOP - Richiesta di nuova SIM COOP**

**10.1** Il Cliente può, previa identificazione anche telefonica, chiedere la sospensione della SIM COOP. Coop Italia potrà domandarne conferma mediante comunicazione scritta, da inviarsi al customer care Coop Italia. In caso di furto o smarrimento o sospetto di manomissione, il Cliente deve chiedere la sospensione immediata della SIM COOP, anche mediante comunicazione telefonica. Coop Italia sospenderà la SIM COOP solo se il Cliente fornirà i dati che confermino l'identità del Cliente. L'eventuale riattivazione può essere domandata soltanto nel corso della durata del Contratto e dal Cliente che ha richiesto la sospensione.

**10.2** Ove necessario (ad es. in caso di furto, smarrimento, etc.), il Cliente può chiedere una nuova SIM COOP in sostituzione della SIM COOP precedentemente consegnata da Coop Italia al Cliente. La nuova SIM COOP deve essere richiesta dal Cliente nel corso della durata del Contratto. In caso di omessa richiesta di sostituzione entro il termine sopra indicato, Coop Italia provvederà a disattivare la vecchia SIM COOP e tale disattivazione comporterà la perdita definitiva della Numerazione Mobile Personale associata alla SIM COOP secondo quanto previsto dalla normativa applicabile. Relativamente al credito residuo, vale la disciplina prevista dall'art.14 qui oltre, salva azione di Coop Italia in punto a furto, smarrimento o manomissione.

#### **ARTICOLO 11 - Numerazione Mobile Personale - Sostituzione / Portabilità della Numerazione Mobile Personale**

**11.1** Alla consegna della SIM COOP realizzata su supporto fisico, o del Codice di Attivazione della eSIM COOP, e subordinatamente al perfezionamento del Contratto, Coop Italia attribuisce al Cliente la Numerazione Mobile Personale. Ove sia tecnicamente possibile, Coop Italia mantiene la stessa Numerazione Mobile Personale anche nei casi di sostituzione della SIM COOP o di mutamento del Piano Tariffario.

**11.2** Coop Italia può sostituire la Numerazione Mobile Personale attribuita al Cliente solo per ragioni di sopravvenuta impossibilità tecnica o per disposizione delle autorità competenti. In tal caso, Coop Italia comunica al Cliente la nuova Numerazione Mobile Personale con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, salvo diverso termine di legge, fatti salvi i casi di forza maggiore.

**11.3** Ove il Cliente chieda la portabilità della Numerazione Mobile Personale da Coop Italia verso altro operatore di telefonia mobile, il Cliente, mediante esplicita manifestazione di volontà, può chiedere il trasferimento del credito residuo che risulti imputato alla SIM COOP (al netto di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati nel corso del contratto) e non utilizzato dal Cliente (i) al momento della disattivazione dalla Rete ed attivazione sulla rete telefonica pubblica di altro operatore di telefonia mobile, e (ii) in esito ad Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia, (iii) al netto del costo della prestazione di trasferimento del credito residuo come pubblicato sul sito internet [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o reso conoscibile con altre modalità. La richiesta di trasferimento del credito residuo è irreversibile ed alternativa a quanto previsto sub art.14.31 (v) (a), (b), (c). Ove il trasferimento del credito residuo non abbia luogo per qualunque motivo, il Cliente può chiedere quanto previsto sub art.14.31 (v) (a), (b), (c), nei limiti ed ai termini e condizioni di cui a dette disposizioni.

**11.4** Il trasferimento del credito residuo è subordinato all'esplicitamento della portabilità della Numerazione Mobile Personale da Coop Italia ad altro operatore di telefonia mobile. Il trasferimento del credito residuo non ha luogo in caso di credito residuo negativo, inesistente o qualora il valore del credito residuo non sia superiore al costo della prestazione di trasferimento del credito residuo, come pubblicato sul sito internet [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o reso conoscibile con altre modalità. La richiesta di trasferimento del credito residuo deve essere formulata dal Cliente con specifica autorizzazione del Cliente a Coop Italia a comunicare a terzi i dati relativi al credito residuo. Coop Italia non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o non corretta e/o tardiva imputazione e/o valorizzazione del credito residuo da parte dell'operatore di telefonia mobile verso il quale il Cliente ha chiesto il servizio di portabilità della Numerazione Mobile Personale.

#### **ARTICOLO 12 - Impedimenti o difficoltà nella erogazione e/o fruizione dei Servizi - Limitazione di responsabilità**

**12.1** Nessuna responsabilità è imputabile a Coop Italia nei confronti del Cliente nei seguenti casi: (i) imperfezione ricetrasmittente provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; (ii) eventuali carenze dei Servizi dovute all'errata utilizzazione dei medesimi da parte del Cliente, al cattivo funzionamento del Terminale e/o dei suoi accessori; (iii) mancato funzionamento della SIM COOP o del relativo adattatore qualora essi vengano utilizzati in un Terminale non omologato, o non abilitato, e/o modificato irregolarmente; (iv) forza maggiore: costituiscono casi di forza maggiore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi al di fuori del ragionevole controllo di Coop Italia, disposizioni di legge, disposizioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o dell'Autorità Giudiziaria, divieti legali, catastrofi natura-

li, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime, di energia e altri simili eventi; (v) inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di comunicazioni elettroniche.

**12.2** Resta inteso che salvo i casi di dolo o colpa grave e ferme restando le disposizioni normative inderogabili, in caso di ritardata e/o mancata e/o non corretta fornitura dei Servizi e/o di alcuna delle prestazioni di cui al Contratto imputabile a Coop Italia, la responsabilità di Coop Italia non eccederà l'importo massimo totale ed onnicomprensivo corrispondente a quello che risulti essere il maggiore importo tra (A) l'importo corrispondente al Traffico uscente che dai sistemi di Coop Italia risulti essere stato effettuato dalla SIM COOP del Cliente (i) nel bimestre antecedente alla data di assunta ritardata e/o mancata e/o non corretta fornitura dei Servizi e/o di alcuna delle prestazioni di cui al Contratto imputabile a Coop Italia, (ii) valorizzato secondo il Piano Tariffario applicato in tale bimestre (iii) aumentato del 50% (cinquanta per cento), e (B) l'importo dell'indennizzo applicato da Coop Italia ai sensi della normativa di settore a favore della clientela per la tipologia di ritardata e/o mancata e/o non corretta fornitura dei Servizi e/o di alcuna delle prestazioni di cui al Contratto imputabile a Coop Italia ed oggetto di responsabilità di Coop Italia.

**12.3** Resta inteso che in caso di non corretta fornitura dei Servizi e/o mancato rispetto degli impegni assunti da Coop Italia in sede di Carta dei Servizi, per cause imputabili a Coop Italia, ed in esito ad accertamento dei fatti e delle relative cause, potranno trovare applicazione a favore del Cliente le misure come previste dalla normativa di settore applicabile e secondo quanto pubblicato sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o presso i Punti Vendita o reso conoscibile da Coop Italia con ulteriori modalità.

#### **ARTICOLO 13 - Modifiche durante il rapporto contrattuale tra Coop Italia ed il Cliente - Aggiornamenti documenti informativi**

**13.1** Nel corso del rapporto contrattuale Coop Italia ha facoltà di modificare, secondo le modalità di legge e della normativa applicabile, le Condizioni Generali, i Piani Tariffari e la documentazione contrattuale, fermo restando il diritto del Cliente che non intende accettare le modifiche comunicate, di recedere dal Contratto o di passare ad altro operatore (senza costi di disattivazione né penali) al momento dell'avvenuta comunicazione da parte di Coop Italia delle modifiche anzidette, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale. Coop Italia informa il Cliente, con preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, di qualsiasi modifica delle Condizioni Generali, dei Piani Tariffari e della documentazione contrattuale, e, al contempo, del diritto del Cliente di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se il Cliente non accetta tali modifiche. Il diritto di recedere dal Contratto può essere esercitato dal Cliente entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle Condizioni Generali, dei Piani Tariffari e della documentazione contrattuale.

Coop Italia potrà modificare le Condizioni Generali, i Piani Tariffari e la documentazione contrattuale per i motivi di seguito riportati in via elencativa e non esaustiva: (i) per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; e/o (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che impatti sul profilo economico dei Servizi; e/o (iii) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso delle SIM COOP e dall'evoluzione dei profili standard di traffico definiti nell'art. 4; e/o (iv) variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della SIM COOP; e/o (v) per ragioni inerenti la tutela dei principi di ordine pubblico; (vi) per impedire pratiche elusive e/o violazioni alle disposizioni di cui alle Condizioni Generali e/o del Piano Tariffario e/o della Carta dei Servizi e/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale. L'eventuale recesso dovrà essere comunicato dal Cliente mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) e da consegnare ad un Punto Vendita od inviare a Coop Italia via email all'indirizzo [comunicazioni@coopvoce.it](mailto:comunicazioni@coopvoce.it), secondo le modalità ivi previste, oppure dandone comunicazione con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti ed in via convenzionale. Alla data di efficacia del recesso dal Contratto da parte del Cliente o di Coop Italia, il Cliente è tenuto a disinstallare la SIM COOP e, qualora la SIM COOP sia realizzata su supporto fisico, a restituire immediatamente a Coop Italia la SIM COOP a Coop Italia mediante consegna al Punto Vendita. In caso di recesso terminerà la fruizione del Software da parte del Cliente.

**13.2** Se il Cliente aderisce ad offerte e/o promozioni e/o Piani Tariffari che prevedono espressamente una specifica garanzia di immutabilità ed assenza di limiti di durata e di applicazione nel tempo delle condizioni economiche e tariffarie comunicate al Cliente con espressioni pubblicitarie quali ad es. "per sempre" o simili, per tali offerte e/o promozioni e/o Piani Tariffari Coop Italia non eserciterà il

diritto di modifica unilaterale delle condizioni economiche e tariffarie promesse e garantite, limitatamente all'importo del contributo mensile e/o periodico ed a tutto ciò per il quale con la comunicazione pubblicitaria Coop Italia si è assunta uno specifico ed espresso obbligo di immutabilità delle condizioni economiche. Resta impregiudicato il diritto di Coop Italia di modificare gli importi non compresi nel contributo mensile e/o periodico di tali offerte e/o promozioni e/o Piani Tariffari quali, in via elencativa e non esaustiva, oneri fiscali previsti per legge e dalla normativa applicabile, importi previsti dalla normativa applicabile, tariffe verso diretti di traffico non incluse espressamente nell'iniziale contributo mensile / periodico.

#### **ARTICOLO 14 - Recesso**

##### **14.1 Recesso del Cliente**

Il Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto dandone comunicazione a Coop Italia mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) e da consegnare ad un Punto Vendita od inviare a Coop Italia via email all'indirizzo [comunicazioni@coopvoce.it](mailto:comunicazioni@coopvoce.it), secondo le modalità ivi previste, oppure dandone comunicazione con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale, salvo altre modalità, con preavviso di 30 (trenta) giorni, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti.

##### **14.2 Recesso di Coop Italia**

Coop Italia ha facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni, o altro previsto per legge, senza che nulla sia dovuto ad alcun titolo al Cliente, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 14.3, dandone comunicazione scritta al Cliente mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata ed inviando un SMS alla Numerazione Mobile Personale della SIM COOP. Decorso il periodo di preavviso di 30 (trenta) giorni, o altro previsto per legge, Coop Italia in ogni caso cesserà i Servizi e la Numerazione Mobile Personale.

##### **14.3 Effetti del recesso**

**14.3.1** In caso di recesso dal Contratto da parte del Cliente o di Coop Italia: (i) la SIM COOP viene disattivata ed il Cliente cessa di poter fruire dei Servizi mediante la SIM COOP; (ii) il Cliente cessa di poter fruire della Numerazione Mobile Personale; (iii) Coop Italia può riassegnare a terzi la Numerazione Mobile Personale associata alla SIM COOP; (iv) il Cliente può richiedere a Coop Italia, mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) e da consegnare ad un Punto Vendita od inviare a Coop Italia via email all'indirizzo [comunicazioni@coopvoce.it](mailto:comunicazioni@coopvoce.it), secondo le modalità ivi previste, oppure dandone comunicazione con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale, salvo altre modalità, che relativamente al credito residuo (corrispondente ad eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino imputati alla SIM COOP e non utilizzati), a scelta discrezionale del Cliente, fermo il disposto dell'art.14.3.2: (a) venga imputato ad altra SIM COOP individuata dal Cliente stesso ed attiva in virtù di un Contratto; oppure (b) venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di importo monetario pari al credito residuo menzionato, utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa; oppure (c) venga corrisposto al Cliente l'importo monetario corrispondente a detto credito residuo. Nei casi sub (a), (b) e (c), gli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino dai sistemi Coop Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati saranno decurtati di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto al netto di oneri amministrativi individuati per legge o in via convenzionale. Alla data di efficacia del recesso dal Contratto da parte del Cliente o di Coop Italia, il Cliente è tenuto a disinstallare la SIM COOP e, qualora la SIM COOP sia realizzata su supporto fisico, a restituire immediatamente a Coop Italia la SIM COOP a Coop Italia mediante consegna al Punto Vendita. In caso di recesso terminerà la fruizione del Software da parte del Cliente.

**14.3.2** In caso di recesso dal Contratto da parte del Cliente di cui all'art.14.1, il Cliente deve comunicare per iscritto a Coop Italia, anche mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita, la scelta tra (a), (b) e (c) di cui all'art.14.3.1 (v) sopra contestualmente all'esercizio del recesso dal Contratto ovvero, in caso di recesso dal Contratto da parte di Coop Italia, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso da parte di Coop Italia. Coop Italia darà seguito alla scelta del Cliente entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta scritta del Cliente. Il buono spesa di cui sub (b) o l'importo monetario di cui sub (c) verranno consegnati al Cliente in qualsiasi Punto Vendita, salva la facoltà di Coop Italia di procedere all'invio direttamente al Cliente. In caso di mancata comunicazione da parte del Cliente della scelta tra (a), (b) e (c) nei modi e tempi innanzi indicati, il Cliente potrà richiedere esclusivamente la corresponsione dell'importo monetario del credito residuo corrispondente agli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino dai sistemi Coop Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati.

Resta inteso che gli Elementi di Traffico vengono considerati esclusivamente con riferimento al valore nominale risultante dai sistemi Coop Italia al momento della Evasione Effettiva da parte di Coop Italia della richiesta

del Cliente di cui sub (a) o (b) o (c) sopra.

Se l'importo monetario corrispondente agli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evazione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino dai sistemi Coop Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati (decurtati di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto) è superiore ad € 100,00 (cento/00), tale importo monetario verrà corrisposto da Coop Italia al Cliente esclusivamente mediante accredito su conto corrente bancario intestato al Cliente, le coordinate del quale saranno fornite dal Cliente con la richiesta di restituzione del credito residuo, decurtato di eventuali costi sostenuti da Coop Italia per tale restituzione come pubblicati sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o comunicati con altre modalità.

**14.4** Recesso del Cliente dal Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali

In caso di Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente che sia qualificabile come consumatore ai sensi del D.Lgs. n.206/2005 e s.m.i. (cd. "Codice del Consumo") può recedere dal Contratto ai sensi dell'art.52 del Codice del Consumo, senza alcuna penalità, dandone comunicazione a Coop Italia con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale come indicato all'art.14.1, salvo altre modalità, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Il modulo per l'esercizio del diritto di recesso è disponibile sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

#### ARTICOLO 15 - Comunicazioni, reclami e procedure di conciliazione

**15.1** Tutte le comunicazioni a Coop Italia possono essere indirizzate a Coop Italia Società Cooperativa al seguente indirizzo e-mail: [comunicazioni@coopvoce.it](mailto:comunicazioni@coopvoce.it), secondo quanto previsto dal Contratto e dalla documentazione adottata da Coop Italia.

**15.2** Il Cliente può proporre reclamo e/o attivare una procedura di conciliazione secondo le modalità disponibili presso qualsiasi Punto Vendita e/o che siano rese disponibili sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

**15.3** Il Cliente può sempre contattare il servizio di assistenza Clienti di CoopVoce al numero 188, se il cliente si trova in Italia, ovvero al numero +393344188188, se il Cliente si trova all'estero.

#### ARTICOLO 16 - Dati personali ed Elenco Abbonati

**16.1** I dati personali del Cliente sono trattati da Coop Italia nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in conformità con le informative rese disponibili al Cliente e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati.

**16.2** Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali lo riguardano siano inseriti nel Data Base Unico ai fini degli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi.

#### ARTICOLO 17 - Conoscibilità dei moduli di attivazione, delle Condizioni Generali, dei Piani Tariffari, della Carta dei Servizi, della documentazione contrattuale - Standard di qualità

**17.1** La documentazione ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS ed MMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di Coop Italia e/o di soggetti e/o enti terzi autorizzati da Coop Italia, fanno piena prova di ogni fattispecie inerente il Contratto, inclusa in via elencativa e non esaustiva l'Attivazione SIM COOP, la fruizione, la sospensione, la riattivazione e la cessazione della SIM COOP e/o della Numerazione Mobile Personale e/o di Elementi di Traffico e/o dei Servizi, il credito residuo.

**17.2** Gli standard di qualità dei Servizi sono regolati dalla Carta dei Servizi.

#### ARTICOLO 18 - Cambio di Piano Tariffario

**18.1** Il Cliente può chiedere a Coop Italia di passare dal Piano Tariffario in essere ad altro Piano Tariffario implementato da Coop Italia ove (i) tecnicamente possibile, (ii) tale cambio di Piano Tariffario sia compatibile con le disposizioni che regolano il Piano Tariffario al quale il Cliente intende accedere e (iii) il Cliente abbia i requisiti e siano soddisfatte le condizioni previste dal Piano Tariffario al quale il Cliente chiede di accedere.

**18.2** La richiesta di cambio del Piano Tariffario e la procedura per il cambio del Piano Tariffario sono pubblicate sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it), disponibili presso i Punti Vendita e conoscibili contattando il servizio assistenza Clienti di CoopVoce al numero di telefono 188.

#### ARTICOLO 19 - Fruizione dei Servizi

In caso di mutamento della Rete e/o di operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia attualmente si avvale per la fornitura dei Servizi ai Clienti, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi con migrazione verso la Rete e/o l'operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia si avvarrà per la fornitura dei Servizi stessi ai Clienti. La migrazione del Cliente verso la Rete e/o l'operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia si avvarrà per la fornitura dei Servizi avverrà mediante MNP o altra modalità individuata da Coop Italia, ed il Cliente, per quanto possa occorrere, presta sin d'ora il proprio consenso alla migrazione verso tale Rete e/o operatore di comunicazione elettronica. Ai fini della migrazione, inoltre, al Cliente potrà essere richiesto di eseguire ed eseguirà, ove previsto, quanto necessario per la corretta e tempestiva migrazione verso la Rete e/o operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia si avvarrà per la fornitura dei Servizi ai Clienti.

#### ARTICOLO 20 - Clausola Risolutiva

**20.1** Il Contratto si risolve ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 c.c. qualora si verifichi una o più delle fattispecie di seguito elencate e che siano formalmente contestate da Coop Italia:

(i) violazione, da parte del Cliente, di alcuna delle disposizioni di cui all'art. 3 (SIM COOP) supra;

(ii) violazione, da parte del Cliente, di alcuna delle disposizioni di cui all'art. 4 (Uso personale) supra;

(iii) nel caso in cui risulti l'inadempimento del Cliente, anche parziale o temporaneo, alle obbligazioni di cui all'art.6 (Condotte del Cliente non consentite) supra;

(iv) violazione, da parte del Cliente, di alcuna delle disposizioni di cui all'art. 8 (Uso della SIM COOP - Codici di sicurezza PIN e PUK) supra;

(v) qualora il Cliente abbia fornito a Coop Italia informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via elencativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'Attivazione SIM COOP;

(vi) qualora il Cliente non abbia fornito prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri.

**20.2** Nei casi di cui supra, Coop Italia comunicherà al Cliente la risoluzione del Contratto a mezzo lettera raccomandata A.R. o PEC ed inviando un SMS alla Numerazione Mobile Personale della SIM COOP. In tal caso, Coop Italia tratterà ai sensi dell'art. 1382 c.c. gli Elementi di Traffico attivati e non utilizzati, salvo il risarcimento dei danni ulteriori. Coop Italia in ogni caso sospenderà immediatamente, in tutto o in parte, a discrezione di Coop Italia, i Servizi e la Numerazione Mobile Personale.

#### ARTICOLO 21 - Foro competente

Fatte salve le disposizioni inderogabili di legge ed ogni altra normativa inderogabile, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

#### Regolamento di utilizzo del sistema di firma elettronica semplice nell'ambito della procedura di adesione al contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di Coop Italia soc. coop. ("Regolamento FES")

##### 1. Firma elettronica semplice remota

**1.1** La firma elettronica semplice è il sistema, realizzato secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 910/2014 del 23 luglio 2014 e dalla normativa applicabile, di dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare.

**1.2** Al fine di permettere la generazione, la sottoscrizione e la conservazione in formato elettronico della documentazione contrattuale relativa, Coop Italia soc. coop., con sede in Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 6-8, P.Iva 01515921201 ("Coop Italia"), tramite il fornitore del sistema di firma elettronica, mette a disposizione dei Clienti un sistema di sottoscrizione mediante firma elettronica semplice ("FES") remota ("Sistema FES"). Il Sistema FES è messo a disposizione di chi ("Cliente") intende aderire al contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di Coop Italia ("Servizi CoopVoce") con procedura on-line di attivazione dei Servizi CoopVoce (con attivazione di un nuovo numero CoopVoce oppure con la portabilità di numero mobile da altro operatore verso CoopVoce), che prevede la consegna della SIM COOP tramite posta / corriere / altra modalità e la video identificazione on-line del Cliente. Il Sistema FES si basa sulla manifestazione di volontà del Cliente di sottoscrivere la documentazione contrattuale tramite un processo di "point and click" (ossia di selezione e click di un pulsante o icona od altro).

**1.3** Se il Cliente intende sottoscrivere la documentazione contrattuale CoopVoce mediante il Sistema FES, è necessario che il Cliente accetti il presente Regolamento FES; rimane comunque nella piena discrezionalità del Cliente stesso il ricorso effettivo, di volta in volta, a tale strumento di sottoscrizione. In mancanza di tale accettazione, il Cliente non può utilizzare il Sistema FES. L'adesione al Sistema FES da parte del Cliente non comporta, in ogni caso, alcun onere aggiuntivo per il Cliente.

**1.4** Il Sistema FES è realizzato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa applicabile ed è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici tra Coop Italia ed il Cliente.

**1.5** Il Sistema FES è reso disponibile da fornitore terzo incaricato da Coop Italia indicato sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) in qualità di soggetto che, ai sensi della normativa applicabile, eroga il Sistema FES per utilizzarlo, ai fini indicati nel Regolamento FES e nell'informativa sul trattamento dei dati personali contestualmente consegnata al Cliente, nei rapporti giuridici intrattenuti con i propri Clienti.

##### 2. Sistema FES

**2.1** Il Sistema FES è un sistema di sottoscrizione mediante FES che si basa sull'acquisizione e conservazione, unitamente all'originale del documento informatico sottoscritto dal Cliente, della sequenza di "Point and Click".

**2.2** Il Sistema FES consente al Cliente di sottoscrivere, secondo modalità elettroniche, la documentazione relativa alla costituzione del rapporto contrattuale tra il Cliente e Coop Italia relativamente ai Servizi CoopVoce.

**2.3** Coop Italia si riserva di individuare, di volta in volta, la documentazione che può essere sottoscritta dal Cliente tramite il Sistema FES.

**2.4** In ogni caso e fermo quanto meglio chiarito al successivo art. 3 del Regolamento FES, il Sistema FES potrà essere reso disponibile al Cliente solo subordinatamente alla presa visione ed accettazione da parte di quest'ultimo del Regolamento FES.

#### 3. Attivazione e caratteristiche del Sistema FES

**3.1** Ai fini della attivazione del Sistema FES:

(i) prima di procedere con la sottoscrizione tramite il Sistema FES il Cliente prende completa visione, anche sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it), del Regolamento FES e dell'informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali del Cliente necessari per la fruizione del Sistema FES;

(ii) riceve gratuitamente copia di quanto sottoscritto in formato elettronico, tramite posta elettronica agli indirizzi che il Cliente ha fornito.

**3.2** Ai fini dell'utilizzo del Sistema FES:

a) il Cliente prende visione del documento da sottoscrivere e della relativa documentazione contrattuale;

b) il Cliente esprime la propria volontà di sottoscrivere tramite Sistema FES con il processo di "point and click";

c) la FES produrrà sul documento PDF firmato: nome e cognome del Cliente, indirizzo IP ed email del Cliente, timestamp;

d) Coop Italia invia il documento informatico sottoscritto via posta elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente.

**3.3** I documenti informatici sono generati ed archiviati secondo gli standard di cui alla normativa applicabile.

#### 4. Diritti ed obblighi del Cliente

**4.1** L'adesione al Sistema FES da parte del Cliente è facoltativa. Se il Cliente non aderisce al Sistema FES, il Cliente non può fruire della possibilità di sottoscrivere la documentazione contrattuale relativa ai Servizi CoopVoce con FES di cui al Regolamento FES ed alla procedura di attivazione on-line dei Servizi CoopVoce.

**4.2** L'adesione al servizio FES non comporta un obbligo del Cliente di utilizzare il Sistema FES ai fini della sottoscrizione della documentazione contrattuale relativa ai servizi CoopVoce. Il Cliente che abbia aderito al Sistema FES potrà quindi richiedere sempre di sottoscrivere con firma autografa (anziché servizi del Sistema FES) la documentazione contrattuale in formato cartaceo, rinunciando alla procedura di attivazione on-line dei servizi CoopVoce. Resta inteso che l'eventuale scelta del Cliente di sottoscrivere la documentazione cartacea dovrà necessariamente riguardare tutta la documentazione contrattuale relativa ai servizi CoopVoce per la quale è prevista la sottoscrizione da parte del Cliente. Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto la documentazione contrattuale relativa ai servizi CoopVoce utilizzando il Sistema FES, il Cliente ha diritto di richiedere la copia cartacea della documentazione sottoscritta con il Sistema FES scrivendo a Coop Italia all'indirizzo e-mail: [comunicazioni@coopvoce.it](mailto:comunicazioni@coopvoce.it).

**4.3** Il Cliente ha diritto di richiedere a Coop Italia, anche per ogni singola operazione, la consegna e/o la trasmissione della relativa documentazione su supporto cartaceo, anche qualora il Cliente abbia precedentemente espresso la sua preferenza per la consegna e/o la trasmissione dei documenti in formato elettronico. Tali preferenze e/o richieste potranno essere manifestate e formulate dal Cliente anche tramite posta elettronica (o PEC).

**4.4** Il Cliente, anche ai fini del Servizio FES, dichiara e garantisce la veridicità del documento d'identità e di tutti i dati personali comunicati in occasione della identificazione, assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di falsità o erroneità dei documenti e dati forniti, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente a CoopVoce ogni variazione dei dati personali forniti.

**4.5** Il Cliente, anche ai fini del Sistema FES dichiara e garantisce che l'indirizzo di posta elettronica che sarà indicato dal Cliente nell'ambito e per tutto il periodo relativo alla procedura di sottoscrizione tramite Sistema FES, è nella sua piena ed esclusiva disponibilità ai fini e nell'ambito del processo di sottoscrizione tramite Sistema FES, assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di falsità o erroneità delle informazioni fornite e delle dichiarazioni e garanzie rese, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente a Coop Italia ogni variazione alle stesse informazioni e dichiarazioni rese.

**4.6** Con l'accettazione del Regolamento FES, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione delle stesse, di averne compreso e accettato appieno il contenuto.

#### 5. Obblighi del fornitore del Sistema FES

**5.1** Il fornitore del Sistema FES, in qualità di soggetto che rende disponibile il Sistema FES, è responsabile verso il Cliente per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento di tale attività.

**5.2** Il Fornitore del Sistema FES garantisce la piena coerenza del Sistema FES alla normativa applicabile.

**5.3** Il Fornitore del Sistema FES in qualità di fornitore del Sistema FES:

a) conserva la documentazione ai sensi della normativa applicabile, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità ed autenticità;

b) garantisce l'adozione delle misure di sicurezza idonee a preservare, dal rischio di perdita, anche accidentale, ed accesso abusivo, i dati forniti dal Cliente e quelli generati all'atto di ogni singola sottoscrizione mediante

il Sistema FES;

c) ha provveduto a nominare Responsabili del Trattamento (come meglio indicato nell'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali) i soggetti esterni a vario titolo coinvolti nelle attività di trattamento.

## 6. Limitazione di responsabilità

6.1 Coop Italia non è responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi sulla stessa incombenti in tutti i casi in cui il mancato o non corretto adempimento sia dovuto a cause non imputabili quali, a titolo meramente esemplificativo: caso fortuito, forza maggiore, calamità naturali, eventi bellici, interventi dell'autorità.

6.2 Coop Italia non assume alcuna responsabilità:

a) per ogni abuso relativo alla veridicità di tutti i documenti di identità, dei dati personali e delle informazioni relative all'indirizzo di posta elettronica comunicati dal Cliente e di ogni altra variazione dovesse intervenire successivamente, ove non opportunamente e tempestivamente comunicata;

b) per il regolare funzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali.

6.3 Coop Italia, inoltre, non assume alcuna responsabilità in ipotesi di utilizzo improprio o eccedente le limitazioni d'uso o non autorizzato del Sistema FES.

## 7. Gratuità del Sistema FES e natura del Sistema FES

7.1 L'adesione al Sistema FES e l'utilizzo del Sistema FES da parte del Cliente è gratuita.

7.2 Il Sistema FES rappresenta esclusivamente una modalità di sottoscrizione di documentazione contrattuale alternativa alla sottoscrizione autografa di un documento cartaceo.

## 8. Durata

Il Regolamento FES è valido ed efficace in relazione alla specifica adesione al Sistema FES di volta in volta manifestata dal Cliente in relazione allo specifico atto cui viene apposta la FES con il Sistema FES.

## 9. Legge applicabile e foro competente

Il presente Regolamento FES è soggetto alla legge italiana.

Fatte salve le disposizioni inderogabili di legge ed ogni altra normativa inderogabile, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

## 10. Rinvio

Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

## Regolamento di utilizzo del sistema di firma elettronica avanzata nell'ambito della procedura di adesione al contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di Coop Italia soc. coop. e della documentazione relativa a detti servizi ("Regolamento FEA")

### 1. Firma elettronica avanzata

1.1 L'art.1 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (cd. "Codice dell'Amministrazione Digitale" o "CAD") definisce il documento informatico come la rappresentazione informatica di "atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" a cui è riconosciuta validità, ai sensi e per gli effetti di legge, se conforme alle specifiche regole tecniche disposte dal D.P.C.M. del 22 febbraio 2013 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali" ("DCPM") e dai successivi DCPM ("Successivi DCPM") in materia di conservazione.

1.2 Al fine di permettere la generazione, la sottoscrizione e la conservazione in formato elettronico della documentazione contrattuale relativa, Coop Italia soc. coop., con sede in Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 6-8, P.lva 01515921201 ("Coop Italia"), tramite il fornitore del sistema di firma elettronica, mette a disposizione dei Clienti un sistema di sottoscrizione mediante firma elettronica avanzata ("FEA") remota ("Sistema FEA"). Il Sistema FEA è messo a disposizione di chi ("Cliente") intende aderire al contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali di Coop Italia ("Servizi CoopVoce") con procedura di attivazione, identificazione del Cliente e consegna della SIM COOP presso i Punti Vendita abilitati, e/o sottoscrivere documentazione relativa ai Servizi CoopVoce presso i Punti Vendita abilitati. Il Sistema FEA si basa sulla manifestazione di volontà del Cliente di sottoscrivere la documentazione contrattuale tramite un'identificazione documentale, l'utilizzo di una "one time password" avente validità temporale limitata ricevuta dal Cliente tramite SMS sulla numerazione mobile indicata dal Cliente ed associata ad una SIM card di cui il Cliente dichiara di avere la legittima piena ed esclusiva disponibilità, in modo da garantire l'univocità della riferibilità della FEA al Cliente.

1.3 Il Sistema FEA consente di: (i) perseguire un maggiore livello di sicurezza in termini di sottoscrizione della documentazione contrattuale, con particolare riferimento ai rischi di furto d'identità e contraffazione della firma e ai tentativi di frode, (ii) fornire un contributo alla tutela ambientale dematerializzando i documenti, e (iii) migliorare l'efficienza e la facilità nell'archiviazione documentale.

1.4 Se il Cliente intende sottoscrivere la documentazione contrattuale CoopVoce mediante il Sistema FEA,

come previsto al punto 1.2 sopra, è necessario che il Cliente accetti il presente Regolamento FEA; rimane comunque nella piena discrezionalità del Cliente stesso il ricorso effettivo, di volta in volta, a tale strumento di sottoscrizione. In mancanza di tale accettazione, il Cliente non può utilizzare il Sistema FEA. L'adesione al Sistema FEA da parte del Cliente non comporta, in ogni caso, alcun onere aggiuntivo per il Cliente.

1.5 Il Sistema FEA è realizzato nel rispetto di quanto previsto: (i) nel CAD e successive modificazioni, (ii) nel DPCM (e nei Successivi DPCM in materia di conservazione) e della normativa applicabile. Ai sensi dell'art. 60 del DPCM la firma elettronica avanzata di cui al Sistema FEA è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici tra Coop Italia ed il Cliente.

1.6 Il Sistema FEA è reso disponibile da fornitore terzo incaricato da Coop Italia indicato sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) in qualità di soggetto che, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 55, comma 2 lett.a) del DCPM, eroga il Sistema FEA per utilizzarlo, ai fini indicati nel Regolamento FEA e nell'informativa sul trattamento dei dati personali contestualmente consegnata al Cliente, nei rapporti giuridici intrattenuti con i propri Clienti.

## 2. Sistema FEA

2.1 Il Sistema FEA è un sistema di sottoscrizione mediante FEA che si basa sull'acquisizione e conservazione, unitamente all'originale del documento informatico sottoscritto dal Cliente, dell'inserimento di una "one time password" (OTP), cioè una password (numerica) avente durata temporale limitata, ricevuta dal Cliente sulla numerazione mobile indicata dal Cliente ed associata ad una SIM card di cui il Cliente dichiara di avere la legittima piena ed esclusiva disponibilità.

2.2 Successivamente al completamento delle operazioni sopra descritte è possibile verificare univocamente l'identità del Cliente sottoscrittore e, conseguentemente, la riconducibilità al Cliente della sottoscrizione e, quindi, della manifestazione di volontà espressa mediante l'apposizione di tale sottoscrizione.

2.3 Le caratteristiche dei sistemi e delle tecnologie utilizzate per il Sistema FEA sono descritte nella scheda tecnica illustrativa ("Scheda Tecnica") allegata al Regolamento FEA, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

2.4 Il Sistema FEA consente al Cliente di sottoscrivere, secondo modalità elettroniche, la documentazione relativa alla costituzione del rapporto contrattuale - da costituire o già in essere - tra il Cliente e Coop Italia relativamente ai Servizi CoopVoce.

2.5 Coop Italia si riserva di individuare, di volta in volta, la documentazione che può essere sottoscritta dal Cliente tramite il Sistema FEA.

2.6 In ogni caso e fermo quanto meglio chiarito al successivo art. 3 del Regolamento FEA, il Sistema FEA potrà essere reso disponibile al Cliente solo subordinatamente (i) alla presa visione ed accettazione da parte di quest'ultimo del Regolamento FEA e (ii) alla prestazione del consenso libero e facoltativo del Cliente all'utilizzo del numero di cellulare cui si riferisce la SIM card del Cliente di cui al punto 1.2 sopra.

## 3. Attivazione e caratteristiche del Sistema FEA

3.1 Ai fini della attivazione del Sistema FEA:

(i) il Cliente viene identificato da un operatore incaricato tramite l'acquisizione di copia di un documento d'identità del Cliente in corso di validità salvo quanto altro indicato nelle Schede Tecniche qui allegate, ed a tale scopo il Cliente predispone tutto quanto necessario al fine di consentire l'operazione richiesta; il suddetto documento di identità viene acquisito nel corso di un processo riconoscimento; a tal fine è necessario che il Cliente disponga di un dispositivo che presenti tutte le caratteristiche tecniche indicate da Coop Italia. Tutte le suddette informazioni sono anche reperibili sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it);

(ii) prima di procedere con la sottoscrizione tramite il Sistema FEA, prende completa visione, anche sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it), del Regolamento FEA e dell'informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali del Cliente necessari per la fruizione del Sistema FEA; accetta il Regolamento FEA;

(iii) riceve gratuitamente copia di quanto sottoscritto in formato elettronico, tramite posta elettronica agli indirizzi che il Cliente ha fornito.

3.2 Ai fini dell'utilizzo del Sistema FEA:

a) il Cliente prende visione del documento da sottoscrivere e della relativa documentazione contrattuale;

b) il Cliente procede alla sottoscrizione utilizzando il numero di cellulare riferito alla SIM card del Cliente di cui al punto 1.2 sopra;

c) il Cliente esprime la propria volontà di sottoscrivere tramite Sistema FEA con l'utilizzo di una password avente durata temporale limitata ("OTP" o "one time password"); il processo garantisce sempre che la firma apposta valga solo per la specifica clausola e che, una volta terminato il processo di sottoscrizione, tutte le firme saranno immediatamente protette tramite crittografia; inoltre, nell'eventualità in cui il Cliente non completi il processo di sottoscrizione, la sessione di firma del Cliente non può essere considerata conclusa e di conseguenza il sistema provvede immediatamente a rimuoverla; il Cliente prende atto che il sistema prevede quattro tentativi di completamento del Sistema FEA;

d) la volontà di sottoscrizione espressa tramite OTP univocamente riconducibile solo al Cliente firmatario e connessa in modo univoco al documento informatico sottoscritto - immediatamente cifrata, come summen-

zionato, mediante crittografia utilizzando la c.d. "chiave asimmetrica", reso immodificabile e sigillata in forma sicura nel documento, il quale viene "chiuso" e reso immutabile anch'esso, nonché inviato in conservazione, al fine di garantirne l'efficacia e la validità nel tempo, presso Coop Italia ed il fornitore del Sistema FEA;

e) Coop Italia invia il documento informatico sottoscritto via posta elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente.

3.3 I documenti informatici sono generati ed archiviati secondo gli standard tempo per tempo definiti dal CAD, dai DPCM e dai Successivi DPCM e dalla normativa applicabile, con misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità, in termini di non modificabilità e inalterabilità del contenuto degli stessi, nonché permettendo al Cliente di verificare, in qualsiasi momento, la volontà espressa al momento della firma.

## 4. Diritti ed obblighi del Cliente

4.1 L'adesione al Sistema FEA da parte del Cliente è facoltativa. Se il Cliente non aderisce al Sistema FEA, il Cliente non può fruire della possibilità di sottoscrivere la documentazione contrattuale relativa ai Servizi CoopVoce con FEA di cui al Regolamento FEA ed alla procedura implementata da Coop Italia.

4.2 L'adesione al Sistema FEA con le modalità di cui all'art. 3.1 non comporta un obbligo del Cliente di utilizzare il Sistema FEA ai fini della sottoscrizione della documentazione contrattuale relativa ai servizi CoopVoce. Il Cliente che abbia aderito al Sistema FEA potrà quindi richiedere sempre di sottoscrivere con firma autografa (anziché servirsi del Sistema FEA) la documentazione contrattuale in formato cartaceo secondo le procedure implementate da Coop Italia. Resta inteso che l'eventuale scelta del Cliente di sottoscrivere la documentazione cartacea dovrà necessariamente riguardare tutta la documentazione contrattuale relativa ai servizi CoopVoce per la quale è prevista la sottoscrizione da parte del Cliente. Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto la documentazione contrattuale relativa ai servizi CoopVoce utilizzando il Sistema FEA, il Cliente ha diritto di richiedere la copia cartacea della documentazione sottoscritta con il Sistema FEA scrivendo a Coop Italia all'indirizzo e-mail: [comunicazioni@coopvoce.it](mailto:comunicazioni@coopvoce.it) o facendone richiesta al Punto Vendita presso il quale il Cliente ha sottoscritto la documentazione con il Sistema FEA.

4.3 Il Cliente ha diritto di richiedere a Coop Italia, anche per ogni singola operazione, la consegna e/o la trasmissione della relativa documentazione su supporto cartaceo, anche qualora il Cliente abbia precedentemente espresso la sua preferenza per la consegna e/o la trasmissione dei documenti in formato elettronico. Tali preferenze e/o richieste potranno essere manifestate e formulate dal Cliente anche tramite posta elettronica (o PEC).

4.4 Il Cliente, anche ai fini del Sistema FEA, dichiara e garantisce la veridicità del documento d'identità e di tutti i dati personali comunicati in occasione della identificazione, assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di falsità o erroneità dei documenti e dati forniti, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente a CoopVoce ogni variazione dei dati personali forniti.

4.5 Il Cliente, anche ai fini del Sistema FEA dichiara e garantisce che l'indirizzo di posta elettronica e il numero di telefono mobile, che saranno indicati dal Cliente nell'ambito e per tutto il periodo relativo alla procedura di sottoscrizione tramite Sistema FEA, sono nella sua piena ed esclusiva disponibilità ai fini e nell'ambito del processo di sottoscrizione tramite Sistema FEA, assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di falsità o erroneità delle informazioni fornite e delle dichiarazioni e garanzie rese, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente a Coop Italia ogni variazione alle stesse informazioni e dichiarazioni rese.

4.6 Nel caso in cui il Cliente disconosca la propria sottoscrizione apposta tramite il Sistema FEA, si procederà alla decrittazione dei dati contenuti nei documenti sottoscritti dal Cliente con il Sistema FEA come segue:

(i) Coop Italia, anche per il tramite del fornitore del Sistema FEA chiederà al responsabile della conservazione il documento digitale originale che sarà messo a disposizione della Certification Authority per il processo di decodifica tramite la chiave privata di decrittatura conservata in escrow presso la stessa Certification Authority;

(ii) Coop Italia, per il tramite del fornitore del Sistema FEA d'intesa con la Certification Authority, provvederà ad informare tutti i soggetti coinvolti, fissando le tempistiche e le modalità di effettuazione dell'estrazione dei dati e l'analisi degli stessi;

(iii) la Certification Authority svolgerà il suddetto processo di estrazione in chiaro dei dati del documento e della loro esibizione in ambiente protetto e in modo controllato, adottando tutte le necessarie misure di sicurezza e di riservatezza atte a garantire la sicurezza e l'integrità dei dati del Cliente;

(iv) la Certification Authority redigerà infine un verbale di quanto avvenuto alla sua presenza, la cui copia sarà messa a disposizione del Cliente.

4.7 Qualora sia accertata l'univoca riconducibilità dei dati al Cliente e, quindi, confermata la paternità della firma apposta (e disconosciuta) dal Cliente, quest'ultimo dovrà sostenere i costi delle operazioni necessarie all'estrazione, esibizione ed analisi dei dati.

4.8 Con l'accettazione del Regolamento FEA, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione delle stesse, di averne compreso e accettato appieno il contenuto

e di esser edotto della validità e degli effetti giuridici, anche sul piano di validità e su quello probatorio, dei documenti informatici sottoscritti mediante FEA e in particolare il Sistema FEA.

### 5. Obblighi del fornitore del Sistema FEA

5.1 Il fornitore del Sistema FEA, in qualità di soggetto che rende disponibile il Sistema FEA, è responsabile verso il Cliente per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento di tale attività.

5.2 Il Fornitore del Sistema FEA garantisce la piena coerenza del Sistema FEA ai requisiti tecnici, procedurali ed organizzativi previsti dal CAD, dal DCPM e segnatamente dagli artt. 56, 57 e 59, comma 1, nonché dai Successivi Decreti in materia di conservazione e dalla normativa applicabile.

5.3 Il Fornitore del Sistema FEA in qualità di fornitore del Sistema FEA:

- a) conserva il Regolamento FEA e copia del documento d'identità del Cliente per 20 anni, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità ed autenticità;
- b) garantisce l'adozione delle misure di sicurezza, ivi comprese quelle descritte nella scheda tecnica illustrativa, idonee a preservare, dal rischio di perdita, anche accidentale, ed accesso abusivo, i dati forniti dal Cliente e quelli generati all'atto di ogni singola sottoscrizione mediante il Sistema FEA;
- c) ha provveduto a nominare Responsabili del Trattamento (come meglio indicato nell'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali) i soggetti esterni a vario titolo coinvolti nelle attività di trattamento.

### 6. Limitazione di responsabilità

6.1 Coop Italia non è responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi sulla stessa incombenti in tutti i casi in cui il mancato o non corretto adempimento sia dovuto a cause non imputabili quali, a titolo meramente esemplificativo: caso fortuito, forza maggiore, calamità naturali, eventi bellici, interventi dell'autorità.

6.2 Coop Italia non assume alcuna responsabilità:

- a) per ogni abuso relativo alla veridicità di tutti i documenti di identità, dei dati personali e delle informazioni relative al numero di cellulare e all'indirizzo di posta elettronica comunicati dal Cliente e di ogni altra variazione dovesse intervenire successivamente, ove non opportunamente e tempestivamente comunicata;
- b) per il regolare funzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali.

6.3 Coop Italia, inoltre, non assume alcuna responsabilità in ipotesi di utilizzo improprio o eccedente le limitazioni d'uso o non autorizzato del Sistema FEA.

### 7. Gratuità del Sistema FEA e natura del Sistema FEA

7.1 L'adesione al Sistema FEA e l'utilizzo del Sistema FEA da parte del Cliente sono gratuiti.

7.2 Il Sistema FEA rappresenta esclusivamente una modalità di sottoscrizione di documentazione contrattuale alternativa alla sottoscrizione autografa di un documento cartaceo.

### 8. Durata

Il Regolamento FEA è valido ed efficace in relazione alla specifica adesione al Sistema FEA di volta in volta manifestata dal Cliente in relazione allo specifico atto cui viene apposta la FEA con il Sistema FEA.

### 9. Legge applicabile e foro competente

Il presente Regolamento FEA è soggetto alla legge italiana. Fatte salve le disposizioni inderogabili di legge ed ogni altra normativa inderogabile, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

### 10. Rinvio

Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

## SCHEDA TECNICA ILLUSTRATIVA DELLE CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE DEL SISTEMA PER L'USO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Ai sensi dell'art. 57, lett. e) delle Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21.05.2013 (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, il "DPCM"), attuative del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 07.03.2005, n. 82, e successive modificazioni).

### 1. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono l'identificazione del firmatario.

Coop Italia, per mezzo di un suo fornitore, identifica in modo certo il firmatario richiedendo il relativo documento d'identità (in corso di validità), di cui acquisiscono copia in fase di adesione al sistema di firma elettronica avanzata. Copia del documento d'identità ed il modulo di adesione al Servizio sottoscritto dal firmatario sono conservati per 20 anni.

### 2. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono la connessione univoca della firma al firmatario.

L'univocità della connessione della firma al firmatario, presupposto obbligatorio per la sottoscrizione del documento informatico, viene garantita dalla sottoscri-

zione effettuata previo riconoscimento del firmatario mediante documento d'identità in corso di validità, nonché dall'utilizzo da parte del firmatario di un numero di cellulare riferito ad una SIM card di cui il firmatario dichiara di avere, in quel momento e per tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione, piena ed esclusiva disponibilità.

### 3. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma elettronica avanzata.

Durante la fase di firma, il sistema è nella piena ed esclusiva disponibilità nonché sotto il controllo esclusivo del firmatario, e sottoposto ai rigidi controlli di sicurezza sopra esposti. Il firmatario, il quale ha la possibilità di verificare personalmente i propri dati ed ogni dettaglio contrattuale, procede quindi in autonomia alla lettura delle clausole ed alla selezione dei relativi campi di firma sui quali il firmatario è chiamato ad esprimere la propria volontà di sottoscrizione. Conclusa tale fase si visualizza una schermata recante il nome del firmatario, il suo numero di cellulare, il riepilogo di tutti i campi per la sottoscrizione, nonché la richiesta di confermare quanto indicato. Dopo la conferma di tutti i campi, il soggetto riceve una password avente durata temporale limitata (OTP, "one time password"), sotto forma di codice numerico da utilizzare ai fini della firma. La Certification Authority, riconosciute e validate le informazioni (OTP), provvede ad informare il sistema dell'avvenuta manifestazione di volontà di sottoscrizione da parte del firmatario (processo di "strong authentication" e sottoscrizione). Le operazioni sopra descritte e l'esito della transazione con la Certification Authority sono quindi inserite in una struttura dati ("Dati") e automaticamente criptate.

### 4. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma elettronica avanzata.

Al termine della sottoscrizione, una volta esaurito il processo di cifratura di cui al precedente punto 3, il documento informatico è firmato digitalmente con il certificato qualificato emesso da una Certification Authority riconosciuta. La tecnologia di firma digitale include l'impronta informatica ("hash") del contenuto soggetto a sottoscrizione. Il controllo della corrispondenza tra un'impronta ricalcolata e quella "sigillata" all'interno delle firme permette di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma. Questo consente di rilevare ogni possibile alterazione o modifica effettuata al predetto documento informatico sottoscritto dal firmatario.

### 5. La descrizione delle caratteristiche del sistema di firma elettronica avanzata che garantiscono la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto.

All'atto della presentazione del documento per la sottoscrizione, il firmatario può visualizzare il contenuto in tutte le sue parti, con apposite funzioni di posizionamento. Successivamente, all'esito del processo di firma sopra descritto, il firmatario può visualizzare e conservare il documento elettronico da lui sottoscritto, che è inviato alla casella di posta elettronica comunicata dal medesimo firmatario. Il documento informatico sottoscritto sarà inoltre, se richiesto dal Cliente, reso disponibile contestualmente su supporto cartaceo.

### 6. La descrizione delle caratteristiche del sistema di firma elettronica avanzata che garantiscono l'individuazione del soggetto erogatore del sistema di firma elettronica avanzata.

Nelle condizioni generali del Servizio viene espressamente indicato che il fornitore del Sistema FEA è il soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata ai sensi dell'art 55, comma 2, lett. a), del DPCM.

### 7. La descrizione delle caratteristiche del sistema di firma elettronica avanzata che garantiscono l'assenza nell'oggetto della sottoscrizione di qualunque elemento idoneo a modificarne gli atti, i fatti e i dati in esso rappresentati.

I documenti prodotti dal sistema utilizzano esclusivamente formati atti a garantire l'assenza, nell'oggetto della sottoscrizione, di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in essi rappresentati. I documenti sono esclusivamente in formato standard ISO PDF/A (non contenente script, macro, campi da riempire od altri elementi che, dopo la generazione, potrebbero alterarne il contenuto).

### 8. La descrizione delle caratteristiche del sistema di firma elettronica avanzata che garantiscono la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

I dati della firma, integrati con informazioni aggiuntive, vengono inseriti nel documento in una struttura, dati ("Dati") che li unisce indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto. Questa struttura è protetta con opportuna tecnica crittografica, al fine di preservare la firma da ogni possibilità di estrazione o duplicazione. L'unica chiave crittografica in grado di estrarre le informazioni è in esclusivo possesso di soggetto appositamente designato e potrà essere usata in sede di perizia per attestare l'autenticità del documento e della sottoscrizione. Inoltre il sistema appone a sigillatura dell'intero contratto una "firma digitale" in formato standard SIGNATURE PADES. Queste firme tecniche

sono visibili e verificabili con gli strumenti informatici standard per la presentazione e lettura dei documenti (es. PDF Reader).

### 9. Descrizione delle caratteristiche delle tecnologie utilizzate per il sistema di firma elettronica avanzata. Il trasferimento dei dati e la loro memorizzazione nei "Dati" sono protetti con le seguenti tecnologie crittografiche:

- crittografia simmetrica standard AES con chiave a 256bitssegretaperlaprotezionedeidati;
- RSA2048 bit con chiave privata detenuta da una terza parte per la cifratura della chiave AES;
- firma tecnica del documento PDF con firma PADES.

### 10. La descrizione delle modalità attraverso cui i Clienti possono richiedere copia del modulo di adesione al sistema di firma elettronica avanzata sottoscritto dai Clienti.

I Clienti, salva loro diversa indicazione, riceveranno in posta elettronica, all'indirizzo dagli stessi fornito, copia della documentazione sottoscritta.

### 11. La sicurezza della firma elettronica avanzata

Ogni sottoscrizione del firmatario prima di essere accettata deve superare una serie di rigidi controlli di sicurezza che hanno l'obiettivo di impedire un eventuale loro utilizzo fraudolento.

Inoltre:

- (i) ogni sottoscrizione è sempre cifrata e può essere decifrata solo ricorrendo all'intervento del Certification Authority, secondo apposita procedura;
- la decifratura della sottoscrizione può avvenire solo su richiesta del firmatario e delle autorità competenti;
- (ii) l'hash (trasformazione dei Dati in una sequenza numerica tramite un algoritmo matematico) di ogni sottoscrizione raccolta viene confrontato con l'archivio di tutti gli hash delle sottoscrizioni già registrate; in caso di due hash identici la procedura viene sospesa;
- (iii) ogni sottoscrizione contiene un identificativo della transazione rilasciato dalla Certification Authority che ne attesta la autenticità.

### 12. Riepilogo delle principali caratteristiche della firma elettronica avanzata

- a) Identificazione del firmatario. Il firmatario viene riconosciuto attraverso un valido documento di identità acquisito e conservato a norma di legge.
- b) Connessione univoca della firma al firmatario. Il firmatario utilizza un numero di cellulare riferito ad una SIM card di cui ha dichiarato di avere, in quel momento, piena ed esclusiva disponibilità.
- c) Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, inclusi i dati biometrici. La firma è cifrata e sigillata con il documento sottoscritto (nessuno può sostituire la firma né variare il contenuto del documento senza evidenza di alterazione).
- d) Possibilità di verifica che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo la firma. Questo è garantito dal processo di generazione del documento in formato PDF/A e di cifratura dei Dati di firma e dalla firma digitale a chiusura del documento.
- e) Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto. Il fornitore del Sistema FEA invia sempre il documento informatico sottoscritto al Cliente via mail alla casella da lui indicata.
- f) Individuazione del Fornitore del Sistema FEA. Sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) viene espressamente indicato il fornitore del Sistema FEA.
- g) Assenza di elementi nell'oggetto della sottoscrizione atti a modificarne gli atti, fatti o dati rappresentati. Il documento d'origine è un PDF/A, quindi non auto modificabile.
- h) Connessione Univoca della firma al documento sottoscritto. Il processo realizzato garantisce che le firme apposte dal firmatario valgono solo per la specifica clausola e per lo specifico documento in visione al firmatario. Il PDF risultante è immediatamente sigillato con la firma digitale. Un eventuale documento non completato con tutte le firme e non sigillato entro un tempo stabilito verrà automaticamente annullato.