

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI E PERSONALI DA PARTE DI COOP ITALIA (“Condizioni Generali”)

### 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
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 Conoscibilità 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 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 Traffico, o di raccogliere, terminare, ri-originare, o intermediare 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.

*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.

*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 o più Numerazioni Mobili Personali, abilitando la SIM COOP a trasmettere e ricevere, attraverso un Terminale, i Servizi.

*Cliente:* (i) il soggetto che perfeziona il Contratto e fruisce dei Servizi e di una o più Numerazioni Mobili Personali, o (ii) il Socio di un'Associata che perfeziona il Contratto e fruisce dei Servizi e di una o più Numerazione Mobili Personali.

*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/i Mobile/i Personale/i, 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.

**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 messagistica 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 allocata 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.

**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 ufficiale COOP Italia presso il quale possono essere richiesti i Servizi.

**Punto Terminale di Traffico:** il punto di originazione 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 elencativa, la trasmissione di dati, tra punti terminali di rete.

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

(i) Servizio Telefonico: servizio telefonico mobile, che consente di effettuare e ricevere chiamate vocali, invio / ricezione di dati, SMS, MMS, nel territorio nazionale da e verso numerazioni nazionali geografiche e non, numeri di assistenza operatore, mediante l'Uso Personale di SIM COOP inserita in un Terminale personale.

(ii) Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali: i servizi non inclusi nel Servizio Telefonico. Essi comprendono - a solo titolo esemplificativo - le procedure di attivazione, i servizi offerti tramite voce e/o dati (ivi inclusi i servizi offerti tramite SMS, MMS), quali: servizi internazionali (ivi compresi i servizi in *roaming* internazionale), servizi di emergenza, numeri utili, numeri interni di rete, servizi (i) della società dell'informazione, (ii) di comunicazione elettronica e

(iii) a valore aggiunto, servizi a sovrapprezzo, servizi di elenco abbonati, servizi associati a numerazioni non geografiche, servizi informativi, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, l'eventuale restrizione di chiamate in entrata ed in uscita, servizio di cambio Piano Tariffario, opzioni sul Traffico, servizi di localizzazione, promozioni, bonus, premi, servizi prestati per iniziative di solidarietà sociale, servizi di accesso a internet da rete mobile, trasferimento dati, associati o meno al Servizio Telefonico.

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

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

**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.

**Terminale:** l'apparecchio mobile, portatile o veicolare, installabile o meno in un supporto, per Uso Personale che invia e riceve 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 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 mediante l'inserimento in un Terminale di una sola SIM COOP.

## 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. Per il trattamento e la comunicazione di tali dati COOP Italia si atterra alle disposizioni del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche.

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, salvo adozione, a facoltà di COOP Italia di ulteriori procedure nel rispetto della citata normativa.

**2.3** 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, equivalgono all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2 del codice civile.

**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 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 Associata; 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 e la documentazione contrattuale vigenti sono pubblicate sul sito web [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) e disponibili presso i Punti Vendita, come anche le successive modifiche precedute o meno da una comunicazione anche su altro mezzo di comunicazione al pubblico.

**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.

**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 nuovo 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, è disponibile il servizio assistenza Clienti di COOP Voce 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, contattando il numero 188, se il Cliente si trova in Italia, ovvero il +393344188188 se il Cliente si trova all'estero.

**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 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 Elemento di Traffico per l'attivazione/riciesta.

**2.14** Gli Elementi di Traffico possono essere ottenuti:

(i) utilizzando la scheda di ricarica COOP (disponibile presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia);

(ii) utilizzando la carta Bancomat o Pago Bancomat presso uno degli sportelli ATM (Bancomat) abilitati;

(iii) con carta di credito via internet sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it)

(iv) presso i Punti Vendita delle Associate di COOP Italia abilitati al servizio di ricarica; (v) presso le ricevitorie Sisal e Lottomatica abilitate. 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.

**2.16.** Il Cliente può conoscere gli Elementi di Traffico attivati residui chiamando gratuitamente il numero con risponditore auto IVR (Intelligent Voice Recognition) 4243688 dall'Italia e +393344443688 dall'estero nei Paesi con accordo Easy Roaming.

**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 dal Paese ospitante in cui si effettua la chiamata.

**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 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'Associata 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.

### ARTICOLO 3 - SIM COOP

**3.1** La SIM COOP viene concessa da COOP Italia in comodato d'uso gratuito 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. Alla cessazione del Contratto, comunque determinatasi, il Cliente è tenuto a riconsegnare la SIM COOP a COOP Italia. 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 ed il Cliente dovrà procedere all'immediata restituzione a COOP Italia della SIM COOP oltre al risarcimento dei danni patiti e patienti da COOP Italia. Per quanto quivi non espressamente previsto trovano applicazione 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 COOP Voce.

#### **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' 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 elencativa e non esaustiva, i modem GSM per utilizzo vocale). L'Uso Personale di Servizio/i e', 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. Il superamento di almeno tre di tali parametri e' 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.

**4.2** Il Cliente e' 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 le 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 e' responsabile per l'eventuale uso della SIM COOP da parte di terzi.

#### **ARTICOLO 5 - Limitazioni alla fornitura dei Servizi**

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 seguiti 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. Resta inteso che in caso di non corretta fornitura dei Servizi e/o di mancato rispetto degli impegni assunti da Coop Italia in sede di Condizioni di Qualità, 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.

#### **ARTICOLO 6 -Condotte del Cliente non consentite**

**6.1** Il Cliente non può fruire dei Servizi in modi o per scopi illeciti. Il Cliente e' 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, anche in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il Cliente terra' 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 distorsivi della causa e/o dell'oggetto del Contratto.

**6.2** Deve essere sempre possibile per le autorità competenti svolgere le attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso del segnale dall'apparato di originazione all'apparato di terminazione ed 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-originazione, 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.

## **ARTICOLO 7 - Assistenza Clienti**

COOP Italia assicura al Cliente assistenza attraverso il servizio clienti 188, il servizio automatico di assistenza 4243688 o accedendo al sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it) o rivolgendosi ai Punti Vendita.

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

**8.1** Alla consegna della SIM COOP sono comunicati al Cliente in via riservata i Codici PIN e PUK. Il Cliente è tenuto al riserbo sui Codici PIN e PUK.

**8.2** Il Codice PIN può essere modificato dal Cliente in ogni momento. La ripetuta erronea 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'erronea digitazione per 10 (dieci) volte consecutive del Codice PUK rende definitivamente inutilizzabile la SIM COOP.

**8.3** Ove la SIM COOP 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. 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.

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

## **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, anche via fax. 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** 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 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.14.3.1 (v) a), b), c). Ove il trasferimento del credito residuo non abbia luogo per qualunque motivo, il Cliente può chiedere quanto previsto sub art.14.3.1 (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'espletamento 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) imperfetta ricetrasmisione 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 naturali, 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, 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 concessa in comodato d'uso al 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% (cinquantapercento), e (B) l'importo dell'indennizzo applicato da COOP Italia 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 Condizioni di Qualità, 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 - Aggiornamento documenti informativi**

Nel corso del rapporto contrattuale COOP Italia ha facoltà di modificare, secondo le modalità di legge, le Condizioni Generali, i Piani Tariffari e la documentazione contrattuale con effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione, salvo diverso termine di legge, per i motivi di seguito riportati in via elencativa non esaustiva: (i) per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico dei Servizi; (iii) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso delle SIM COOP e dall'evoluzione dei profili standard di traffico definiti nell'art. 4; (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della SIM COOP; (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 delle Carta dei Servizi e/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale. Sarà cura di COOP Italia provvedere al tempestivo aggiornamento della documentazione. Resta onere del Cliente assumere ogni informazione riguardo alla documentazione contrattuale ed economica inerente l'erogazione dei Servizi ed alle Carta dei Servizi comunicate ai sensi della normativa applicabile.

## **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 lettera raccomandata A.R. o mediante comunicazione scritta al Punto Vendita, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti. Il recesso ha efficacia alla data (i) di ricezione da parte di COOP Italia della lettera raccomandata A.R. o (ii) della consegna della comunicazione scritta al Punto Vendita.

**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 al Cliente mediante invio di un SMS alla Numerazione Mobile Personale della SIM COOP o con lettera raccomandata A.R. 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 sospenderà, in tutto o in parte, a discrezione di COOP Italia, 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) il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a COOP Italia la SIM COOP mediante consegna al Punto Vendita; (ii) la SIM COOP viene disattivata ed il Cliente cessa di poter fruire dei Servizi mediante la SIM COOP; (iii) il Cliente cessa di poter fruire della Numerazione Mobile Personale; (iv) COOP Italia può riassegnare a terzi la Numerazione Mobile Personale associata alla SIM COOP; (v) il Cliente può richiedere a COOP Italia, a mezzo lettera raccomandata A.R. ovvero mediante richiesta scritta al Punto Vendita, 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: (a) venga imputato ad altra SIM COOP; 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 bonus e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto. Impregiudicato quanto previsto dal presente art.14 relativamente ad Elementi di Traffico attivati e non utilizzati, per conoscere il valore degli Elementi di Traffico imputati alla SIM COOP, il Cliente, prima della disattivazione della SIM COOP, può contattare gratuitamente il 4243688 con risponditore automatico IVR (Intelligent Voice Recognition) oppure potrà inviare un SMS con il testo "PRE CRE SIN" al numero +393344443688, se il cliente si trova all'estero nei Paesi con Accordo Easy Roaming. Il Cliente potrà anche contattare il servizio assistenza Clienti di COOP Voce al numero 188 ovvero, se il Cliente si trova all'estero, il +393344188188 (il costo della chiamata dall'estero è calcolato secondo la tariffa di roaming prevista nel Paese ospitante in cui si effettua la chiamata), ed il Cliente riceverà l'informazione via SMS.

**14.3.2** 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) e 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.

#### **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), o via fax al n. 800 - 510 - 511.

**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 (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e disposizioni amministrative), 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 che 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 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 Profilo Tariffario e la procedura per il cambio del Profilo 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 COOP Voce 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, il Cliente potrà essere richiesto di eseguire ed eseguirà, ove previsto, quanto necessario ai sensi di legge 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) 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;
- (ii) violazione di alcuna delle disposizioni di cui all'art.3 (SIM COOP) supra;
- (iii) violazione di alcuna delle disposizioni di cui all'art.4 (Uso personale) supra;
- (iv) violazione 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) 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. ed inviando un SMS alla Numerazione Mobile Personale della SIM COOP. In tal caso, COOP Italia tratterà ai sensi dell'art. 1382 c.c. le somme già versate dal Cliente, 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.