



Condizioni generali di contratto dei servizi ERG Mobile pre-pagati

1. Definizioni

La disciplina del Contratto si vale delle seguenti definizioni:

Attivazione della Carta SIM Ricaricabile: indica la costituzione, presso i sistemi informatici di TotalErg, di una posizione che associa una Carta SIM Ricaricabile ad uno o più numeri univocamente abbinati, abilitandola, attraverso un Terminale, alla fruizione dei Servizi;

Carta SIM Ricaricabile: indica la carta con microprocessore o altra risorsa tecnologica che, identificata attraverso un numero seriale od altro elemento caratterizzante ed inserita in un Terminale, consente di fruire dei Servizi ERG Mobile;

Carta dei Servizi: indica il documento che definisce gli standard di qualità dei servizi offerti, adottato da TotalErg per i servizi ERG Mobile ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e delle Delibere AGCom n. 179/03/CSP e n. 104/05/CSP e successive modifiche o integrazioni, disponibile al pubblico presso i Punti Vendita e pubblicata sul sito internet www.ergmobile.it;

Cliente: indica il soggetto persona fisica che stipula il Contratto;

Codice PIN: indica la sequenza numerica di identificazione personale, associata alla Carta SIM Ricaricabile del Cliente, da digitare sul Terminale per accedere ai Servizi ERG Mobile offerti, fatte salve le chiamate di emergenza;

Codice PUK: indica la chiave personale di sblocco della Carta SIM Ricaricabile, associata alla Carta SIM Ricaricabile del Cliente, che il Cliente dovrà digitare sul Terminale per sbloccare la Carta SIM Ricaricabile (in caso di blocco);

Condizioni Generali: indica le presenti Condizioni Generali di Contratto;

Contratto: indica l'accordo tra TotalErg ed il Cliente per la costituzione del rapporto contrattuale, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, unitamente al Modulo, i Piani Tariffari e le Offerte Promozionali e la Carta dei Servizi, avente per oggetto l'attivazione e la fruizione dei Servizi ERG Mobile tramite la Carta SIM Ricaricabile;

Credito Residuo: indica l'importo netto, relativo all'acquisto di una carta ricaricabile prepagata o al pagamento di una ricarica, che in un dato momento del rapporto contrattuale tra l'operatore e l'utente non risulta ancora essere stato speso dall'utente che lo ha anticipatamente corrisposto;

TotalErg: indica la società TotalErg SpA, con sede in Roma, Via Vitaliano Brancati n. 60, che commercializza i servizi ERG Mobile presso i propri Punti Vendita;

Modulo: indica il modulo di richiesta della Carta SIM Ricaricabile ERG Mobile;

Modulo di Portabilità: indica il modulo di richiesta di Portabilità;

Piano Base: indica il profilo tariffario relativo al Servizio Telefonico attivo sulla Carta SIM Ricaricabile, disponibile al pubblico presso i Punti Vendita e pubblicato sul sito internet www.ergmobile.it, che si applica in mancanza di una scelta espressa di un diverso Piano Tariffario;

Piano Tariffario: indica il profilo tariffario relativo ai Servizi ERG Mobile attivi sulla Carta SIM Ricaricabile, che il Cliente può scegliere tra i vari profili tariffari di volta in volta messi a disposizione da TotalErg presso i Punti Vendita e pubblicati nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it;

Portabilità: facoltà attribuita dalla legge al Cliente di conservare il proprio numero telefonico, associato ad un servizio di telefonia mobile, in caso di passaggio ad un nuovo operatore, diverso dal fornitore originario del servizio;

Punto Terminale: indica il punto di origine e/o terminazione del Traffico;

Punto Vendita: indica il punto vendita della rete ufficiale di distribuzione di TotalErg dov'è possibile attivare i Servizi ERG Mobile;

Rete: indica l'insieme dei sistemi di trasmissione e degli apparati di commutazione, di instradamento e di interconnessione, che consente la fornitura al pubblico dei Servizi ERG Mobile;

Reale Utilizzatore: indica la persona fisica [diversa dal Cliente] che utilizza effettivamente la Carta SIM Ricaricabile, con l'espressa autorizzazione del Cliente, e che dichiara di essere il Reale Utilizzatore, servendosi del relativo modulo, disponibile nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it;

Ricarica: indica il Traffico prepagato che il Cliente potrà acquistare per usufruire dei Servizi ERG Mobile, nei tagli resi disponibili da TotalErg, attraverso i diversi canali commerciali;

Servizi ERG Mobile: indica l'insieme dei servizi di comunicazione mobile forniti da TotalErg (anche per il tramite di soggetti terzi autorizzati) al Cliente e comprendente:

- **Servizio Telefonico:** servizio telefonico di base, che consente, a titolo esemplificativo, di inviare e ricevere in mobilità chiamate vocali, SMS, MMS e videochiamate, verso numeri di rete fissa o mobile, nazionali ed internazionali; servizio di browsing Web/WAP nazionale e internazionale, secondo quanto meglio specificato nel Piano Tariffario;
- **Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali:** i servizi, gratuiti o a pagamento, diversi da quelli inclusi nel Servizio Telefonico, offerti tramite chiamate vocali, SMS e MMS, tra cui, a titolo esemplificativo: servizi di emergenza, servizi di pubblica utilità, servizi di comunicazione sociale, servizi con addebito al chiamato, servizi di addebito ripartito, servizi di numero unico, servizi a tariffazione specifica, servizi di informazione abbonati, secondo quanto meglio specificato nel Piano Tariffario;
- **Servizio Clienti:** servizio telefonico di assistenza clienti ERG Mobile disponibile ai numeri gratuiti: n. 401515 (dai numeri ERG Mobile in Italia) oppure n. 800.987.887 (da qualsiasi numero di rete fissa o mobile in Italia).

Terminale: indica l'apparecchio mobile, portatile o veicolare, destinato ad una fruizione esclusivamente personale, che non richiede un collegamento alla rete elettrica generale, omologato e destinato al funzionamento sulla Rete utilizzata quale Punto Terminale mediante l'uso della Carta SIM Ricaricabile;

Terminazione: indica la destinazione finale del traffico al Punto Terminale;

Traffico: indica il flusso di chiamate voce o di qualsiasi altro dato trasmesso attraverso la Rete utilizzata per fornire il Servizio ERG Mobile;

Trasformazione del Traffico: indica qualsiasi attività idonea a produrre l'effetto di trasformare chiamate provenienti da Reti diverse dalla Rete utilizzata per fornire il Servizio ERG Mobile in chiamate provenienti dalla Rete utilizzata per fornire il Servizio ERG Mobile.

2. Oggetto del Contratto

2.1 Il Contratto ha ad oggetto la fornitura dei Servizi ERG Mobile da parte di TotalErg al Cliente, secondo il Piano Tariffario prescelto. TotalErg si riserva, a sua insindacabile discrezione, la facoltà di non procedere all'attivazione della carta SIM e dei Servizi Ergmobile.

2.2 Con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente richiede la consegna e l'attivazione di una Carta SIM Ricaricabile e di poter fruire dei Servizi ERG Mobile, secondo il Piano Tariffario prescelto.

2.3 Il Contratto si conclude nel momento in cui TotalErg attiva la Carta SIM Ricaricabile. Il segnale di connessione in Rete equivale all'avviso di iniziata esecuzione di cui all'articolo 1327, comma 2, del codice civile e viene confermato da un SMS di avvenuta attivazione inviato al numero telefonico ERG Mobile voce attribuito al Cliente (provvisorio in caso di Portabilità).

2.4 Il rapporto contrattuale è disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, unitamente al Modulo, ai Piani Tariffari e Offerte Promozionali, alla Carta dei Servizi e a tutta l'ulteriore modulistica sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto, nonché ai documenti ed alle discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti.

2.5 Le presenti Condizioni Generali sono rese note e disponibili al Cliente, ed a questi opponibili, all'atto della sottoscrizione del Modulo, mediante distribuzione presso i Punti Vendita, oltre che mediante pubblicazione nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.



3. Attivazione della Carta SIM Ricaricabile

3.1 TotalErg fornisce la Carta SIM Ricaricabile presso i Punti Vendita su richiesta del Cliente, subordinatamente all'esibizione di un valido documento d'identificazione personale (di cui TotalErg conserverà copia) ed alla presentazione del Modulo debitamente compilato e sottoscritto.

3.2 Al momento della consegna, la numerazione associata alla Carta SIM Ricaricabile non è attiva. Per attivare la numerazione, il Cliente è tenuto ad inserire la Carta SIM Ricaricabile in un Terminale, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo. TotalErg procederà quindi all'Attivazione della Carta SIM Ricaricabile.

3.3 Il Cliente ha diritto di utilizzare i Servizi ERG Mobile secondo quanto previsto dal Piano Tariffario prescelto al momento della sottoscrizione del Modulo o come successivamente modificato.

3.4 La Carta SIM Ricaricabile ERG Mobile è valida per 6 mesi dall'attivazione (in assenza di ricariche) o dall'ultima ricarica effettuata. Scaduto tale termine la SIM sarà disattivata e non sarà più utilizzabile, mentre il numero ad essa associato sarà tenuto a disposizione del Cliente per 24 mesi dall'ultima ricarica effettuata al fine di consentire l'eventuale riattivazione del servizio su un'altra SIM ERG Mobile. Decorso tale periodo senza che il Cliente abbia intrattenuto con TotalErg alcun rapporto commerciale la numerazione potrà essere assegnata ad altri Clienti, previa comunicazione della scadenza dei termini nel rispetto della normativa vigente. Per informazioni ed eventuali richieste in merito il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti ERG Mobile o consultare il sito www.ergmobile.it.

3.5 Il traffico prepagato, ai sensi dell'art.1 comma 1 Legge 40/07 non è soggetto a termine di scadenza. L'eventuale traffico acquistato dal Cliente ed eventualmente non consumato, fatti salvi i termini di prescrizione, sarà a richiesta del Cliente:

- riconosciuto su altra SIM ERG Mobile, intestata allo stesso Cliente o a persona da lui indicata,
 - restituito in equivalente monetario al netto delle spese sostenute per la gestione del rimborso anticipato
- ovvero, in caso di portabilità del numero, trasferito sull'utenza attivata presso il nuovo operatore.

L'entità del traffico acquistato residuo oggetto di restituzione ovvero di trasferimento sarà quella accertata sui sistemi TotalErg all'atto della cessazione del rapporto al netto di sconti, ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla Carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni e meccanismi di autoricarica, detratti eventuali costi per il servizio. Le modalità e i termini di restituzione/trasferimento del credito residuo nonché la modulistica predisposta per la richiesta sono disponibili sul sito www.ergmobile.it

4. Scelta e cambio del Piano Tariffario. Informazioni su Credito Residuo. Dettaglio delle chiamate. Fatturazione.

4.1 All'atto della sottoscrizione del Modulo, il Cliente avrà il diritto di scegliere il Piano Tariffario per l'utilizzo dei Servizi ERG Mobile tra i vari piani tariffari disponibili al pubblico presso i Punti Vendita o nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it. In mancanza di una espressa scelta di un Piano Tariffario da parte del Cliente, TotalErg attiverà comunque il Piano Base.

4.2 Il Cliente potrà chiedere il mutamento del Piano Tariffario prescelto a condizione che ciò risulti tecnicamente possibile e che siano soddisfatte le condizioni richieste per la fruizione del nuovo Piano Tariffario richiesto. Le modalità per il cambio del Piano Tariffario, nonché la relativa modulistica, sono pubblicate nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.

4.3 Il Cliente avrà diritto, in ogni momento, di conoscere gratuitamente l'importo del Credito Residuo chiamando il Servizio Clienti al n. 401500 ovvero attraverso il servizio che sarà reso disponibile sul sito internet www.ergmobile.it.

4.4 Il Cliente potrà richiedere il dettaglio delle chiamate effettuate attraverso il servizio che sarà disponibile nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.

4.5 Il Cliente potrà richiedere la fatturazione delle ricariche effettuate via web, in un determinato lasso di tempo, servendosi dei relativi moduli, disponibili nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.

5. Uso personale della Carta SIM Ricaricabile. Abuso del Contratto. Reale utilizzatore

5.1 La Carta SIM Ricaricabile e i Servizi ERG Mobile sono destinati ad un uso esclusivamente personale. L'uso personale è definito secondo un profilo standard di Traffico che rispetta contemporaneamente almeno tre dei seguenti parametri:

- traffico giornaliero uscente sviluppato per Carta SIM Ricaricabile non superiore a 160 minuti e 200 SMS;
- traffico mensile uscente sviluppato per Carta SIM Ricaricabile non superiore a 1250 minuti e 2000 SMS;
- traffico giornaliero generato in uscita verso la Rete utilizzata da TotalErg non superiore all'80% del Traffico generato in uscita giornaliero complessivo;
- rapporto tra Traffico giornaliero uscente complessivo e Traffico giornaliero entrante complessivo non superiore a 4.

Il mancato rispetto contemporaneamente di almeno due di tali parametri è incompatibile con un uso personale.

5.2 Il Cliente è tenuto ad utilizzare la Carta SIM Ricaricabile e i Servizi ERG Mobile secondo buona fede e correttezza evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, anche di terzi. È vietata qualsiasi fornitura, vendita, cessione, trasferimento, consegna, noleggio o concessione in uso a qualsiasi titolo della Carta SIM Ricaricabile o di Traffico a terzi. È vietato ogni uso della Carta SIM Ricaricabile in apparecchi diversi dai Terminali, quali apparati di comunicazione, apparati di call center, centralini, SIM box e simili. È vietata la connessione fisica, logica od informatica della Carta SIM Ricaricabile con software che possano agevolare attività di trasformazione, raccolta, terminazione, ri-originazione o superamento dei parametri di cui al paragrafo che precede. È vietato il collegamento fisico o logico, diretto o indiretto, delle carte SIM con altre Reti, fatta eccezione per il servizio di roaming internazionale previsto dal Contratto.

5.3 Il Cliente è tenuto a non utilizzare, né consentire che terzi utilizzino, la Carta Sim Ricaricabile, i Servizi ERG Mobile o il Terminale per scopi illeciti o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti o altre posizioni giuridiche di altri utenti e/o di terzi (quali, ad esempio, messaggi a contenuto illecito, spamming, ecc.) e comunque dovrà tenere indenne TotalErg da ogni eventuale responsabilità, costo, danno, onere, che ne dovesse derivare. TotalErg non potrà essere ritenuta responsabile per i suddetti comportamenti e, più in generale, per il contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito dai Clienti propri o di altri operatori attraverso la Rete.

5.4 TotalErg potrà adottare idonee misure per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, anche in conformità alla disciplina sulla protezione dei dati personali. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al presente articolo 5, TotalErg potrà sospendere immediatamente i Servizi ERG Mobile e risolvere il Contratto per inadempimento.

5.5 L'uso della Carta SIM Ricaricabile da parte di terzi è ammesso solo previa comunicazione dell'identità del Reale Utilizzatore, mediante invio del relativo modulo, disponibile nell'apposita sezione del sito www.ergmobile.it, debitamente sottoscritto dal Reale Utilizzatore e dal Cliente. In ogni caso, il Cliente manterrà la titolarità del Contratto, nonché di tutti i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso e sarà responsabile per eventuali usi impropri o illegali della Carta SIM Ricaricabile a lui intestata. Il Cliente potrà revocare la comunicazione del Reale Utilizzatore in qualsiasi momento dichiarandosi Reale Utilizzatore o autorizzando una successiva dichiarazione di altro Reale Utilizzatore.

6. Codici di sicurezza PIN e PUK

6.1 Al momento della consegna della Carta SIM Ricaricabile sono comunicati al Cliente, in maniera riservata, i Codici PIN e PUK. Il Cliente è tenuto a mantenere la riservatezza sui Codici PIN e PUK ed è responsabile per l'eventuale uso da parte di terzi.

6.2 Il Codice PIN può essere modificato dal Cliente in ogni momento secondo le istruzioni contenute nel manuale d'uso del Terminale. La ripetuta erronella digitazione del Codice PIN per 3 (tre) volte consecutive provoca il blocco della Carta SIM Ricaricabile. Essa può essere sbloccata mediante la corretta digitazione del Codice PUK. L'erronella digitazione per 10 (dieci) volte consecutive del Codice PUK rende definitivamente inutilizzabile la Carta SIM Ricaricabile.



7. Garanzia. Sostituzione della Carta SIM Ricaricabile

- 7.1** TotalErg garantisce il corretto funzionamento della Carta SIM Ricaricabile per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di Attivazione della Carta SIM Ricaricabile.
- 7.2** Per tutta la durata della garanzia, TotalErg si impegna a sostituire gratuitamente la Carta SIM Ricaricabile ove questa risulti difettosa, o comunque non idonea all'uso, 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.
- 7.3** Decorso il periodo di vigenza della garanzia, il Cliente potrà chiedere, in ogni momento, la sostituzione della Carta SIM Ricaricabile e l'attivazione del Servizio ERG Mobile sulla stessa (ove tecnicamente possibile anche senza cambio di numero) a fronte di un corrispettivo (secondo quanto meglio specificato nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it).
- 7.4** Il Cliente è tenuto a restituire la Carta SIM Ricaricabile 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 TotalErg.

8. Portabilità

- 8.1** Il Cliente potrà chiedere la Portabilità di una numerazione mobile di un operatore terzo verso ERG Mobile (o viceversa). TotalErg potrà chiedere al Cliente la corresponsione di una somma a copertura dei costi di attivazione di un numero portato verso ERG Mobile. Le informazioni sulle modalità, i tempi e i costi per l'effettuazione delle operazioni di Portabilità sono rese disponibili nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.
- 8.2** TotalErg si riserva il diritto di sospendere ovvero limitare la prestazione dei Servizi ERG Mobile nella misura strettamente necessaria al compimento delle operazioni di Portabilità.
- 8.3** TotalErg non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata attivazione o per eventuali disservizi, ritardi, inadempimenti, perdite, lesioni, danni, diretti e indiretti, sofferti dal Cliente, inerenti al servizio di Portabilità, attribuibili all'attività dell'altro operatore (donante/ricevente) ovvero derivanti da informazioni errate comunicate dal Cliente nel Modulo e nel Modulo di Portabilità, cause di forza maggiore o caso fortuito o, comunque, non imputabili a TotalErg.
- 8.4** In caso di Portabilità verso i servizi ERG Mobile, TotalErg si impegna a rendere disponibile il credito residuo di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'operatore di provenienza sulla carta sim ERG Mobile, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, nonché stabilito dalle autorità ed enti competenti, ivi compresa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e secondo quanto previsto dagli accordi con gli altri operatori. Il credito residuo non verrà reso disponibile in caso di credito non sufficiente, nullo o negativo per le condizioni applicate dall'operatore di provenienza. Per ogni informazione in merito al trattamento del credito residuo il Cliente farà riferimento esclusivamente a quanto stabilito nelle condizioni contrattuali dell'operatore di provenienza e TotalErg non assume responsabilità alcuna per eventuale perdita e/o mancato riconoscimento del credito suddetto per fatti non direttamente imputabili a TotalErg.
- 8.5** In caso di richiesta di Portabilità verso altro operatore e contestuale richiesta di trasferimento del credito residuo, TotalErg procederà a riconoscere e trasferire il Credito Residuo presente sulla Carta SIM Ricaricabile al netto dei costi ed eventuali detrazioni secondo le modalità riportate sul sito www.ergmobile.it, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, nonché stabilito dalle autorità ed enti competenti, ivi compresa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e secondo quanto previsto dagli accordi con gli altri operatori. Resta ferma in ogni caso la possibilità per il Cliente di chiedere, in alternativa al trasferimento, la restituzione del credito residuo con le modalità indicate nell'apposita sezione del sito www.ergmobile.it.
- 8.6** Resta in ogni caso inteso che il trasferimento del credito è subordinato all'espletamento della Portabilità del numero a cui il credito è associato.

9. Migrazione della Rete

- 9.1** Nel caso in cui dovesse mutare la Rete e/o l'operatore di cui TotalErg si avvale per la fornitura dei Servizi ERG Mobile, il Cliente continuerà ad usufruire dei Servizi ERG Mobile mediante migrazione verso la Rete e/o l'operatore di cui TotalErg si avvarrà per la fornitura di tali servizi.
- 9.2** Nel caso previsto al paragrafo precedente, il Cliente dovrà attenersi alle istruzioni fornite da TotalErg, dettate da ragioni tecniche o in esecuzione di norme di legge, al fine di permettere la suddetta migrazione, alle quali sin d'ora presta il proprio consenso.
- 9.3** TotalErg non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi, ritardi, inadempimenti, perdite, lesioni, danni, diretti e indiretti, sofferti dal Cliente in relazione all'effettuazione della migrazione della Rete, attribuibili al fatto di altri operatori ovvero derivanti da cause di forza maggiore o caso fortuito o, comunque, non imputabili a TotalErg.

10. Elenchi telefonici generali

- 10.1** Su richiesta del Cliente i dati relativi al suo numero telefonico, nonché eventualmente altri suoi dati personali, quali a titolo esemplificativo, l'indirizzo postale, il titolo di studio, la professione o l'attività esercitata e l'indirizzo e-mail, potranno essere inseriti nelle banche dati degli elenchi telefonici generali. Tali elenchi telefonici generali, gestiti da operatori abilitati, sono finalizzati ad agevolare il reperimento e la consultazione dei dati telefonici da parte degli utenti di servizi di telefonia e sono resi disponibili, oltre che in formato cartaceo, anche in forma elettronica, con funzioni di ricerca sui risultati incorporati. I dati contenuti negli elenchi sono consultabili da chiunque e possono essere oggetto di cessione a terzi, in conformità alla legge e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti.
- 10.2** L'inserimento dei dati avverrà solo su richiesta scritta del Cliente, che potrà da questi essere revocata ovvero modificata in qualsiasi momento secondo le modalità che saranno pubblicate sul sito internet www.ergmobile.it.
- 10.3** La raccolta e il trattamento dei dati da inserire nell'elenco telefonico generale avverrà secondo le modalità indicate dalle Delibere AGCom nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS, nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/03 ("Codice della Privacy") e delle deliberazioni adottate dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

11. Qualità del Servizio

- 11.1** Gli standard di qualità del servizio sono regolati dalla Carta dei Servizi. TotalErg si impegna a verificare il livello di qualità dei servizi offerti secondo quanto specificamente indicato nella Carta dei Servizi e conformemente agli obiettivi pubblicati sul sito www.ergmobile.it.

12. Comunicazioni istituzionali

- 12.1** TotalErg informa il cliente della possibilità di ricevere, anche in deroga alla normativa vigente in materia di dati personali, "SMS istituzionali" i quali potranno essere inviati in casi eccezionali e di emergenza legati a disastri, calamità naturali o altre situazioni di pericolo grave ed imminente per la popolazione.

13. Blocco selettivo di chiamata

- 13.1** Il Cliente potrà, in ogni momento, richiedere a TotalErg l'attivazione del blocco verso le numerazioni 144, 166 e 899. Le modalità di attivazione del servizio, nonché di recesso e di modifica dello stesso sono indicate e rese disponibili al Cliente nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.



14. Modifiche del Contratto da parte di TotalErg

14.1 Nel corso del rapporto contrattuale TotalErg ha facoltà di modificare le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi ed i Piani Tariffari con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione al Cliente per i seguenti motivi: (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 Carte ERG Mobile e dall'evoluzione dei profili standard di traffico definiti nell'art. 5; (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della Carta SIM ERG Mobile; (v) per ragioni inerenti la tutela dei principi di ordine pubblico; (vi) per impedire pratiche elusive e/o violazioni delle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto e/o alla Carta dei Servizi e/o ai Piani Tariffarie/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale.

14.2 Sarà cura di TotalErg provvedere ad informare il Cliente di ogni modifica delle condizioni contrattuali del Servizio con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse e al tempestivo aggiornamento dei documenti informativi presenti sui Punti Vendita, disponibile tramite il Servizio Clienti ERG Mobile e sul sito internet www.ergmobile.it

14.3 Il Cliente potrà accettare le modifiche o recedere dal Contratto senza alcuna penalità dandone comunicazione ad TotalErg mediante comunicazione telefonica al Servizio Clienti da confermare mediante raccomandata A/R di cui al successivo art. 15, entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di TotalErg. In mancanza di comunicazione da parte del Cliente nel termine suindicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di TotalErg della relativa comunicazione.

15. Recesso del Cliente

15.1 Al Cliente (ma non al Reale Utilizzatore) è riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone preavviso scritto a TotalErg con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo. Il recesso del Cliente dovrà essere comunicato mediante lettera raccomandata A/R, preferibilmente utilizzando il modulo disponibile nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it, da inviarsi unitamente ad una fotocopia di un documento di identità, TotalErg S.p.A. - Servizio Clienti ERG Mobile, viale dell'Industria 92, 00144 Roma. TotalErg si riserva in tal caso di applicare al Cliente un costo giustificato dalle spese sostenute in applicazione della normativa vigente.

15.2 Ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del D. Lgs. N. 259/03, al Cliente sarà consentito di recedere dal Contratto senza penali nel caso in cui TotalErg comunichi al Cliente delle proposte di modifica del Contratto.

15.3 Alla cessazione del Contratto, la Carta SIM Ricaricabile sarà resa inattiva e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri Clienti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

15.4 Alla cessazione del Contratto, il Cliente (ma non il Reale Utilizzatore) potrà chiedere il trasferimento o la restituzione dell'eventuale Credito Residuo presente sulla Carta SIM Ricaricabile, nella misura che risulterà dalle verifiche interne di TotalErg al momento della effettiva cessazione dei Servizi ERG Mobile, secondo le modalità indicate nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.

16. Risoluzione per inadempimento e compensazione

16.1 TotalErg ha diritto di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c.:

- nel caso in cui il Cliente (o il Reale Utilizzatore) violi le norme sull'uso personale della Carta SIM Ricaricabile o dei Servizi ERG Mobile, secondo quanto specificamente previsto agli artt. 5.1 e 5.2;
- nel caso in cui il Cliente (o il Reale Utilizzatore) si renda responsabile di condotte illecite o offensive, compiute mediante l'utilizzo della Carta SIM Ricaricabile o dei Servizi ERG Mobile, secondo quanto specificamente previsto all'art. 5.3;
- nell'ipotesi in cui il Cliente (o il Reale Utilizzatore) non provveda alla restituzione della Carta SIM Ricaricabile, nel caso previsto dall'art. 7.4;
- nel caso in cui il Cliente (o il Reale Utilizzatore) non ottemperi alle prescrizioni necessarie a consentire la migrazione della Rete, come previsto dall'art. 9.2.

16.2 In caso di risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi del presente articolo, TotalErg invierà al Cliente apposita comunicazione a mezzo di lettera raccomandata A/R e un SMS alla numerazione mobile attribuita al Cliente e sospenderà immediatamente la Carta SIM Ricaricabile e i Servizi ERG Mobile.

16.3 Alla risoluzione del Contratto, il Cliente (ma non il Reale Utilizzatore) potrà chiedere il trasferimento o la restituzione dell'eventuale Credito Residuo presente sulla Carta SIM Ricaricabile, nella misura che risulterà dalle verifiche interne di TotalErg al momento della effettiva cessazione del Servizio ERG Mobile, secondo le modalità indicate nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it.

16.4 Il Cliente riconosce ad TotalErg la facoltà di compensare le somme eventualmente dovute dal Cliente e inerenti il servizio prepagato con il Credito Residuo, in caso di richiesta di restituzione o di trasferimento del Credito Residuo nelle ipotesi previste agli artt. 3.5, 8.4, 15.4 e 16.3.

17. Sospensione e riattivazione della Carta SIM Ricaricabile in caso di furto/smarrimento

17.1 In caso di furto o smarrimento o sospetto di manomissione, il Cliente potrà chiedere la sospensione temporanea immediata della Carta SIM Ricaricabile, anche mediante comunicazione telefonica al Servizio Clienti. TotalErg sospenderà la Carta SIM Ricaricabile solo se il Cliente fornirà i dati identificativi richiesti.

17.2 Il Cliente potrà chiedere la sospensione definitiva della Carta SIM Ricaricabile e la riattivazione di una nuova Carta SIM Ricaricabile servendosi del relativo modulo, disponibile nell'apposita sezione del sito internet www.ergmobile.it, e allegando la documentazione ivi indicata.

18. Cessione del Contratto

18.1 In mancanza di espresso consenso da parte di TotalErg il Cliente non potrà trasferire né il Contratto, né i diritti e gli obblighi da esso derivanti. In ogni caso il cedente non è obbligato dalle proprie obbligazioni verso TotalErg. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 e seguenti del codice civile, presta fin d'ora il proprio consenso, affinché TotalErg possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a TotalErg la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto.

19. Conoscibilità delle modalità di utilizzo della Carta SIM Ricaricabile

19.1 Per conoscere le modalità di utilizzazione della Carta SIM ERG Mobile il Cliente potrà consultare la Guida all'uso della SIM ERG Mobile (che viene consegnata al Cliente insieme alla Carta SIM Ricaricabile) o il sito internet www.ergmobile.it e/o potrà contattare il Servizio Clienti ai numeri gratuiti: n. 401515 (dai numeri ERG Mobile in Italia) oppure n. 800.987.887 (da qualsiasi numero di rete fissa o mobile in Italia).