

## Condizioni generali di contratto dei servizi di telefonia mobile WithU Business

Le presenti Condizioni Generali regolano il rapporto di fornitura del Servizio di telefonia mobile per Clienti Business offerto da EUROPE ENERGY S.p.A..

Oltre che dal presente documento, il rapporto contrattuale è disciplinato anche dal Modulo di Adesione (di seguito "Modulo"), dall'Informativa Privacy, dai Piani Tariffari e dalle Offerte Promozionali presenti sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) e identificati con appositi codici offerta per singola utilities (indicati anche nel Modulo), dalla Carta dei Servizi e da tutta l'ulteriore modulistica eventualmente sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto, nonché dai documenti e dalle discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti.

Si precisa che la documentazione (ivi inclusi Piani Tariffari e Offerte Promozionali) valida a tutti gli effetti contrattuali e di legge per consentire al Cliente di fruire dei Servizi WithU è esclusivamente quella presente e rinvenibile sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) nella versione più aggiornata disponibile online alla data della richiesta stessa. In caso di contrasto prevale sempre quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Le presenti Condizioni Generali sono rese note e disponibili al Cliente e a questi opponibili all'atto della sottoscrizione del Modulo e sono, altresì, distribuite presso i Punti Vendita e pubblicate nell'apposita sezione del sito [internet.withu.it](http://internet.withu.it).

### 1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni:

**Agevolazioni Multiutility WithU:** indica le agevolazioni tariffarie previste in relazione alle utenze di telefonia mobile e/o servizi internet da EUROPE ENERGY per i titolari di contratti multiutility, secondo i dettagli e le limitazioni di cui alla documentazione contrattuale;

**App WITHU:** indica l'applicazione Mobile di EUROPE ENERGY che, in riferimento alla telefonia mobile, permette l'identificazione del Cliente ai fini dell'attivazione della Carta SIM, la ricarica della Carta SIM, la verifica del credito residuo e delle soglie di consumo;

**Attivazione della Carta SIM:** indica la costituzione, presso i sistemi informatici di EUROPE ENERGY S.p.A. (di seguito anche solo "EUROPE ENERGY"), di una posizione che associa una Carta SIM ad uno o più numeri univocamente abbinati, abilitandola, attraverso un Terminale, alla fruizione dei Servizi WithU;

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

**Carta dei Servizi:** indica la carta dei servizi di telecomunicazione di EUROPE ENERGY S.p.A., ossia il documento che definisce gli standard di qualità adottati dai Servizi WithU ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e successive modifiche o integrazioni, pubblicata nella sua versione più aggiornata sul sito [internet.withu.it](http://internet.withu.it);

**Cliente:** nelle presenti CGC indica il soggetto persona fisica e maggiorenne o giuridica che stipula il Contratto relativo ai servizi business WithU;

**Codice di Migrazione:** indica un codice segreto associato all'utenza del Cliente che serve a consentire la portabilità del numero presso altro operatore;

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

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

**Condizioni Generali:** indica le presenti Condizioni Generali di Contratto, di seguito CGC;

**Contratto:** indica l'accordo tra EUROPE ENERGY ed il Cliente per la costituzione del rapporto contrattuale, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, unitamente al Modulo, all'Informativa Privacy, ai Piani Tariffari e alle Offerte Promozionali e alla Carta dei Servizi, avente per oggetto l'attivazione e la fruizione dei Servizi WithU tramite la Carta SIM;

**Credito Bonus:** indica il valore nominale monetario espresso nella valuta corrente del traffico telefonico maturato grazie a sconti, bonus, omaggi, caring, promozioni, meccanismi di autoricarica e altre forme equivalenti risultante sui sistemi di EUROPE ENERGY;

**Credito Residuo:** indica il valore nominale monetario espresso nella valuta corrente del traffico telefonico acquistato e non utilizzato, escluso il Credito Bonus, ma compresi eventuali indennizzi, risultante sui sistemi di EUROPE ENERGY, cioè quell'importo netto 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 e che può essere fatto oggetto di richiesta di trasferimento ovvero di restituzione;

**Credito Telefonico:** indica il valore nominale monetario espresso nella valuta corrente del traffico telefonico non utilizzato, risultante sui sistemi di EUROPE ENERGY, composto da Credito Bonus e Credito Residuo;

**Informativa Privacy:** indica il documento mediante il quale sono rilasciate all'interessato le informazioni previste dalla vigente normativa posta a tutela dei dati personali;

**EUROPE ENERGY:** indica la società EUROPE ENERGY S.p.A., con sede legale in Milano, Via Fratelli Gabba, 6, 20121 che commercializza i Servizi WithU e titolare del marchio WithU, debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, alla fornitura di Servizi di Telecomunicazioni mobili quale Fornitore Avanzato di Servizi (Enhanced Service Provider o ESP);

"Fornitore Avanzato di Servizi" o "Enhanced Service Provider" o "ESP": soggetto, sprovvisto di risorse di rete che fornisce al pubblico Servizi di Comunicazione Mobile avvalendosi di un accordo commerciale con un Operatore di Rete Mobile

**Modulo:** indica il modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente a titolo di accettazione delle presenti CGC, del Piano Tariffario scelto dal Cliente, ovvero di accettazione di tutta l'ulteriore documentazione contrattuale indicata nello stesso e richiesta della Carta SIM WithU;

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

**Piano Tariffario:** indica il profilo tariffario relativo ai Servizi WithU attivi sulla Carta SIM e pubblicato sul sito [internet.withu.it](http://internet.withu.it). Per ogni Piano Tariffario sul sito sarà data indicazione del traffico in termini di minuti di utilizzo e Gigabyte in download compresi nello stesso. Ogni Piano Tariffario è identificato con appositi codici offerta per singola utility, indicati sia sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it), sia nel Modulo;

**Piano Base:** indica il profilo tariffario relativo al Servizio Telefonico attivo sulla Carta SIM (pubblicato sul sito [internet.withu.it](http://internet.withu.it) e denominato "Piano Base Mobile") e si applica laddove l'Utente non fruisca delle Agevolazioni Multiutility WithU;

**Portabilità (o MNP):** 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 dei Servizi WithU di EUROPE ENERGY – indicati specificatamente ed esclusivamente, ove presenti, nel sito [www.withu.it](http://www.withu.it) – dov'è possibile attivare i Servizi WithU;

**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 WithU;

**Reale Utilizzatore:** indica la persona fisica (diversa dal Cliente) che può essere maggiorenne o minorenni, che utilizza effettivamente la Carta SIM, con l'espressa autorizzazione del Cliente e che dichiara di essere il Reale Utilizzatore, servendosi del relativo modulo sottoscritto da entrambi, disponibile nell'apposita sezione del sito [internet.withu.it](http://internet.withu.it);

**Ricarica:** indica l'importo pagato mensilmente dal Cliente pari al contributo fisso previsto dal piano tariffario prescelto, ovvero l'importo aggiuntivo pagato dal cliente per acquistare ulteriore traffico - a consumo o a pacchetto - per continuare ad usufruire dei Servizi WithU, nel caso in cui la quantità di traffico voce e/o dati compresa nel Piano Tariffario sia stata consumata prima della fine del mese;

**Roaming:** la possibilità per il Cliente di fruire del Servizio Mobile, ove il Terminale sia compatibile, anche in aree non coperte dalla rete dell'Operatore di Rete Mobile ospitante, in virtù dei relativi accordi tra quest'ultimo ed altri operatori nazionali ed internazionali.

**Servizi WithU:** nelle presenti CGC indica l'insieme dei servizi di comunicazione mobile forniti da EUROPE ENERGY (anche per il tramite di soggetti terzi autorizzati) alle utenze business e comprendente:

- **Servizio Telefonico:** servizio di telefonia mobile di base WithU che consente, a titolo esemplificativo, di inviare e ricevere in mobilità chiamate vocali, SMS, e videochiamate, verso numeri di rete fissa o mobile, nazionali ed internazionali, inclusi i servizi di emergenza; 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, tra cui, a titolo esemplificativo: 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 EUROPE ENERGY raggiungibile mediante il numero verde gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 24.00, in alcuni giorni/orari solo con risponditore automatico, nonché per posta o in via telematica, al quale è possibile, tra l'altro, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti e ai prezzi degli stessi nonché alle procedure di reclamo. Dall'estero sarà possibile chiamare il numero +39 0687621004 (chiamata gratuita da sim withu indipendentemente dal Paese estero da cui viene effettuata la chiamata, nonché gratuita da tutte le altre sim, fatti salvi eventuali costi addebitati dall'operatore della sim utilizzata). Tutte le informazioni e le notizie utili potranno, inoltre, essere reperite sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it).

**Terminale:** indica l'apparecchio mobile, portatile o veicolare, destinato ad una fruizione esclusivamente personale, che non richiede un collegamento alla rete elettrica generale, omologato, destinato al funzionamento sulla Rete e utilizzato quale Punto Terminale mediante l'uso della Carta SIM. Restano espressamente esclusi dalla presente definizione i sistemi di teleallarme e apparecchiature similari rispetto ai quali è vietato l'utilizzo della Carta SIM WithU;

**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 WithU;

**Trasformazione del Traffico:** indica qualsiasi attività idonea a produrre l'effetto di trasformare chiamata provenienti da Reti diverse dalla Rete utilizzata per fornire il Servizio WithU in chiamate provenienti dalla Rete utilizzata per fornire il Servizio WithU; Utente: indica congiuntamente il Cliente e il Reale Utilizzatore dei Servizi WithU.

### 2. Oggetto del Contratto

2.1

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura dei Servizi WithU da parte di EUROPE ENERGY al Cliente, secondo il Piano Tariffario prescelto, in modalità prepagata. Le modalità di ricarica per il pagamento del contributo fisso mensile e del traffico voce e/o dati ulteriore rispetto a quello incluso nel piano mensile sono indicate nell'art. 6.4.

Il servizio è fornito utilizzando i servizi wholesale di comunicazione e di ospitalità offerti da operatori di rete mobile. Il servizio include la portabilità del numero nel caso in cui il cliente abbia già un numero attivo e voglia utilizzarlo per la fruizione del servizio di telefonia mobile di EUROPE ENERGY.

2.2

Con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente richiede la consegna e l'attivazione di una Carta SIM nei modi indicati nell'offerta e nelle presenti Condizioni Generali e di poter fruire dei Servizi WithU, secondo il Piano Tariffario prescelto.

2.3

Il Contratto si conclude nel momento in cui EUROPE ENERGY attiva la Carta SIM. 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 WithU voce attribuito al Cliente (provvisorio in caso di Portabilità).

### 3. Durata del contratto e Gestione del Credito Residuo

3.1

Il presente Contratto non prevede alcun vincolo di durata, pertanto il Cliente può recedere liberamente in qualsiasi momento e senza motivazione dandone comunicazione scritta a EUROPE ENERGY con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, secondo le modalità indicate all'art. 18.

3.2

La Carta SIM WithU è valida per 12 mesi dall'attivazione (in assenza di ricariche) o dall'ultima Ricarica effettuata. Scaduto tale termine la SIM sarà sospesa e non sarà più utilizzabile in uscita, mentre il numero ad essa associato sarà tenuto a disposizione dell'Utente per 24 mesi dall'ultima Ricarica effettuata al fine di consentire, entro tale termine, l'eventuale riattivazione del servizio.

Decorso tale periodo senza che abbia effettuato alcuna Ricarica la numerazione potrà essere assegnata ad altri Clienti. In ogni caso, però, verranno evase le richieste di portabilità in uscita del numero effettuate entro 30 giorni dall'avvenuta cessazione del servizio. EUROPE ENERGY informerà l'Utente, con almeno trenta giorni di anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero mediante sms inviati al numero stesso. Per informazioni ed eventuali richieste in merito, l'Utente potrà rivolgersi al Servizio Clienti WithU o consultare il sito [www.withu.it](http://www.withu.it).

3.3

Il traffico prepagato, ai sensi dell'art.1 comma 1, del D.L. n. 7/07 - convertito in legge dalla Legge 40/07 - non è soggetto a termini di scadenza. L'eventuale Credito Residuo, fatti salvi i termini di prescrizione ordinaria (10 anni), sarà, a richiesta del Cliente: - riconosciuto su altra SIM WithU, intestata allo stesso Cliente,

- 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 Credito Residuo oggetto di restituzione, ovvero di trasferimento, anche fra SIM WithU, sarà quella accertata sui sistemi EUROPE ENERGY all'atto della richiesta, detratti il Credito Bonus ed eventuali costi per il servizio.

Per il riconoscimento del Credito Residuo sarà necessario compilare le relative sezioni nel modulo di adesione, ovvero l'apposito modulo disponibile sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) e inviario ai recapiti nello stesso indicati, allegando copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità.

Il Credito Residuo, a scelta del Cliente, può essere trasferito direttamente su un'altra SIM WithU allo stesso intestata o, in alternativa, rimborsato tramite bonifico indirizzato al codice IBAN indicato nella richiesta. La richiesta di rimborso mediante bonifico bancario potrà essere effettuata solo laddove vi sia corrispondenza tra il nominativo del soggetto intestatario della SIM e quello dell'intestatario del conto corrente.

Le modalità e i termini di restituzione/trasferimento del Credito Residuo nonché la modulistica predisposta per la richiesta sono disponibili sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it). I costi di restituzione del credito residuo sono pari ad € 5,00 in caso di restituzione a mezzo bonifico, ovvero ad € 10,00 in caso di restituzione a mezzo assegno. Il costo verrà scalato direttamente dal Credito Residuo. Laddove il Credito Residuo sia uguale o inferiore al costo indicato, il rimborso non verrà erogato. In caso di portabilità in uscita, il costo è pari ad € 1,00. Il costo verrà scalato direttamente dal Credito Residuo. Laddove il Credito Residuo sia uguale o inferiore al costo indicato, l'importo non verrà trasferito. La richiesta di trasferimento del Credito Residuo è irreversibile e comporta la rinuncia alle altre forme di restituzione del Credito Residuo.

### 4. Attivazione della Carta SIM

4.1

EUROPE ENERGY fornisce la Carta SIM (su richiesta del Cliente, che la richiede tramite la sottoscrizione dell'apposito Modulo presente presso i Punti Vendita e/o sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it)) mediante invio al domicilio del Cliente indicato nel Modulo. L'attivazione della Carta SIM è subordinata al corretto completamento della procedura d'identificazione personale (del legale rappresentante p.t. nel caso di persona giuridica) di seguito descritta. A seguito della richiesta del Cliente, lo stesso riceverà le/e Carte/e SIM non attiva/e richiesta/e nel Modulo tramite posta ordinaria. L'attivazione di una o più Carte SIM - nei tempi tecnici strettamente necessari - è condizionata alla corretta esecuzione e positiva conclusione delle operazioni di riconoscimento e identificazione del Cliente. Il Cliente potrà procedere a distanza con la propria identificazione utilizzando App WITHU offerta da EUROPE ENERGY, che il Cliente dovrà scaricare e installare sul proprio dispositivo mobile. Il Cliente, a seguito della corretta registrazione sull'App WITHU, per completare correttamente la propria identificazione e il proprio riconoscimento dovrà attenersi scrupolosamente alle istruzioni che troverà a sua disposizione all'interno di detta applicazione. In particolare, previo rilascio del consenso informato al trattamento dei propri dati personali e biometrici, il Cliente sarà tenuto a scattare con il proprio dispositivo mobile una foto del proprio volto, una foto del proprio documento di riconoscimento in corso di validità (prima il fronte e poi il retro) indicato nel Modulo, nonché un'ulteriore fotografia inquadrando sia il proprio volto che il predetto documento di riconoscimento. Tali immagini, mediante la App WITHU, saranno trasmesse a EUROPE ENERGY - anche attraverso un proprio fornitore allo scopo nominato Responsabile del Trattamento - che le conserverà unitamente al Modulo per tutta la durata del rapporto contrattuale con il Cliente e anche successivamente fino al maturarsi della massima prescrizione civile applicabile. Il Cliente prenda atto che ai fini del funzionamento della App WITHU e delle sue identificazione sarà necessario essere connessi ad Internet e avere un dispositivo mobile dotato di fotocamera frontale.

In alternativa a questa modalità di riconoscimento, il Cliente potrà a sua scelta recarsi di persona presso un Punto Vendita tra quelli elencati sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) per completare il proprio identificazione e procedere con l'attivazione della/e Carta/e SIM. Nel caso, il Cliente sotto la propria responsabilità dovrà fornire alla Società e/o ai soggetti dalla stessa indicati i propri dati anagrafici, oltre a copia fronte/retro di un proprio valido documento di identità, nonché il proprio numero di codice fiscale e tutti gli ulteriori elementi eventualmente occorrenti a garantire la sua corretta identificazione.

Il Cliente è tenuto ad aggiornare EUROPE ENERGY su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati contrattuali e/o identificativi.

Per la consegna di ciascuna SIM al Cliente, a prescindere dall'effettiva successiva attivazione della stessa, sarà addebitato al Cliente un costo una tantum pari a 15,00 (quindici) Euro a SIM, salvo diverso importo indicato nel Piano Tariffario scelto dal Cliente. Tale importo comprende le spese di spedizione e il costo della SIM.

4.2

Il Contratto non potrà essere attivato laddove il Cliente (nella persona del legale rappresentante pro tempore nel caso di persona giuridica) non consenta a EUROPE ENERGY, attraverso l'acquisizione dei dati anagrafici riportati su un documento di identità, nonché del tipo, del numero e della riproduzione del documento, di essere esattamente identificato nei modi sopra indicati (art. 4.1) o nel caso in cui il Cliente risulti civilmente incapace. EUROPE ENERGY si riserva il diritto di non procedere all'attivazione della carta SIM e dei Servizi WithU, ivi inclusa la richiesta di Portabilità del numero, allorché il Cliente sia o sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di EUROPE ENERGY e/o abbia messo in atto condotte in contrasto con le Condizioni generali di contratto dei Servizi WithU, risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali ovvero risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito. Qualora l'attivazione della carta SIM e dei Servizi WithU non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a EUROPE ENERGY, la richiesta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente limitatamente ai servizi di telefonia mobile, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di EUROPE ENERGY nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, EUROPE ENERGY provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente le ragioni che hanno determinato la mancata attivazione della carta SIM e dei Servizi WithU. A tal riguardo, il Cliente verrà contattato per il tramite dei riferimenti telefonici alternativi indicati nel Modulo. Resta inteso che la mancata attivazione della carta SIM e dei Servizi WithU nonché della Portabilità del numero potrebbero verificarsi anche in caso di assenza di riferimenti telefonici alternativi all'interno del Modulo e del Modulo di Portabilità, ovvero in caso di mancata risposta da parte del Cliente al tentativo di contatto. In tali casi, il Cliente potrà contattare EUROPE ENERGY e chiedere informazioni sulla mancata attivazione della SIM e/o sulla mancata Portabilità.

4.3

Al momento della consegna della Carta SIM la numerazione associata non è attiva. Per attivare la numerazione, il Cliente è tenuto ad inserire la Carta SIM in un Terminale omologato, seguendo le istruzioni fornite dalla casa costruttrice di quest'ultimo. EUROPE ENERGY, fermo quanto indicato ai precedenti artt. 4.1 e 4.2, procederà quindi all'Attivazione della Carta SIM.

4.4

Il Cliente ha diritto di utilizzare i Servizi WithU secondo quanto previsto dal Piano Tariffario prescelto al momento della sottoscrizione del Modulo o come successivamente modificato e in ragione dell'offerta applicabile allo stesso in funzione dei contratti in essere con EUROPE ENERGY.

### 5. Scelta del Piano Tariffario. Informazioni su Credito Telefonico. Dettaglio delle chiamate.

5.1

All'atto della sottoscrizione del Modulo, il Cliente avrà il diritto di scegliere il Piano Tariffario per l'utilizzo dei Servizi WithU tra i vari piani tariffari disponibili al pubblico nell'apposita sezione del sito [internet.withu.it](http://internet.withu.it).

5.2

Il Cliente prende atto che ove sottoscrive contestualmente al presente Contratto un contratto di energia elettrica e/o gas con EUROPE ENERGY aderendo alle offerte "LUCE WITHU" e/o "GAS WITHU", ovvero (qualora sia già cliente di Europe Energy per le utenze gas ed energia) sottoscrive un cambio piano aderendo alle suddette offerte per entrambe o una sola delle forniture energia elettrica e gas, avrà diritto ad usufruire delle Agevolazioni Multiutility WithU secondo i seguenti criteri e limitazioni.

In particolare, il Cliente che abbia sottoscritto:

(A) entrambe le suddette offerte gas ed energia elettrica WithU cumulativamente, beneficerà di uno specifico corrispettivo agevolato per il proprio Piano Tariffario e quindi inferiore rispetto al Piano Base secondo il Piano Tariffario Tutto WithU, o Tutto WithU Fibra, o Tutto WithU Mobile come indicato nel Modulo ovvero sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it);

(B) solo una delle suddette offerte WithU, per l'energia elettrica o alternativamente per il gas, beneficerà di uno specifico corrispettivo agevolato per il proprio Piano Tariffario (differente da quello di cui alla lettera (A) che precede), quindi inferiore rispetto al Piano Base come indicato nel Modulo ovvero sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) secondo il Piano Tariffario Facile WithU Luce o Facile WithU Gas;

In ogni caso, il Cliente riconosce espressamente e accetta che, anche ove successivamente all'inizio della fornitura dei Servizi telefonici WithU, decida di recedere (anche per cambio fornitore) da uno dei contratti di energia elettrica e/o gas con EUROPE ENERGY, ovvero il contratto per le utility di energia elettrica e/o gas dovesse terminare per qualsivoglia ragione o motivo anche diversi dal recesso (quali ad esempio la risoluzione per inadempimento) perderà le agevolazioni tariffarie allo stesso applicate. In tal caso, al Cliente verrà automaticamente applicata:

1) qualora rimanga comunque in fornitura con Europe Energy per almeno una utility (energia elettrica o gas) una tariffa agevolata come prevista nei Piani Tariffari Facile WithU Luce e/o Facile WithU Gas, comunque inferiore rispetto al Piano Base, come indicato nel Modulo ovvero sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it);

2) qualora non sia più in fornitura con Europe Energy per nessuna delle utility energia elettrica e gas, il Piano Base, come indicato sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it);

con decorrenza dal primo mese successivo alla cessazione di una o entrambe le forniture di energia elettrica e/o gas, a seconda dei casi. Rimane inteso che, ove il recesso sia esercitato solo per una delle due utilities gas o energia elettrica, il contratto per la fornitura dell'altra utility non subirà alcuna variazione.

5.3

L'Utente avrà diritto, in ogni momento, di conoscere gratuitamente l'importo del Credito Telefonico e del traffico telefonico e dati residuo rispetto al proprio Piano Tariffario – ove applicabile – chiamando il Servizio Clienti al numero gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 24.00, in alcuni giorni/orari solo con risponditore automatico. Dall'estero sarà possibile chiamare il numero +39 06687621004 (chiamata gratuita da sim withu indipendentemente dal Paese estero da cui viene effettuata la chiamata, nonché gratuita da tutte le altre sim, fatti salvi eventuali costi addebitati dall'operatore della sim utilizzata). Sarà possibile controllare il Credito Telefonico anche all'interno dell'Area Clienti WithU sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) o dall'App WithU.

5.4

L'Utente potrà richiedere il dettaglio delle chiamate effettuate attraverso il servizio che sarà disponibile nell'area Clienti WithU ovvero chiamando il numero gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia).

## 6. Fatturazione, Modalità di pagamento e Superamento della soglia di traffico

6.1

EUROPE ENERGY invierà al Cliente la fattura contenente i contributi fissi mensili previsti dal piano tariffario prescelto in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica e/o al recapito telefonico indicato dal Cliente stesso nel Modulo. Tale modalità sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuare il pagamento. Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore le eventuali variazioni di indirizzo e-mail, nonché di qualsiasi altro dato e/o recapito telefonico necessario ai fini della fatturazione. In difetto, si considereranno correttamente inviate e ricevute le fatture trasmesse all'ultimo indirizzo e-mail e/o recapito telefonico noto al Fornitore.

6.2

Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in fattura. Il Cliente prende atto che ove abbia scelto la modalità di pagamento SEPA Direct debit, è suo onere verificare con la propria banca, il buon esito del pagamento effettuato nei confronti del Fornitore e comunicare tempestivamente a quest'ultimo eventuali variazioni dei dati rilevanti; il Fornitore in nessun caso potrà essere considerato responsabile ove i pagamenti non vadano a buon fine per inerzia del Cliente e/o della banca dello stesso. Il Cliente inoltre prende atto e accetta espressamente che, ove abbia scelto quale modalità di pagamento delle fatture il bonifico bancario, Europe Energy potrà - a propria discrezione ed in qualsiasi momento - sostituire tale modalità per un sistema di pagamento elettronico alternativo tramite il quale verrà generato apposito documento e/o codice per il relativo pagamento.

6.3

I contributi saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro la data indicata nella fattura stessa.

In caso di scelta di un Piano Tariffario che preveda l'acquisto contestuale di una o di entrambe le forniture di energia elettrica e gas, con la conseguente applicazione delle Agevolazioni Multiutility WithU, il Cliente ha facoltà di eseguire il pagamento tramite carta di credito, bonifico bancario o domiciliazione bancaria, esprimendo la propria preferenza nell'apposita sezione del Modulo. Qualora il Cliente scelga modalità di pagamento differenti per le diverse utility, lo stesso riceverà singolarmente le relative fatture, che non verranno dunque inviate congiuntamente al Cliente, accompagnate dal documento riepilogativo degli importi dovuti per tutte le sue utenze.

In caso di acquisto del solo servizio di telefonia mobile WITHU il Cliente potrà effettuare il pagamento delle fatture solo tramite domiciliazione bancaria.

6.4

Il Cliente prende atto e accetta espressamente che – qualora abbia sottoscritto contestualmente al presente Contratto anche un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e/o servizi internet e/o telefonia fissa con Europe Energy e – qualora effettui un unico pagamento cumulativo per tutte le sue forniture, senza dare espressa indicazione della/e fattura/e che intende saldare, indicando eventuali priorità di sua preferenza per il saldo, eventuali pagamenti parziali, di una o più fatture emesse da Europe Energy verso il Cliente, verranno imputati preliminarmente ai corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica, dopodiché a quelli per gli importi di gas naturale, servizi internet e infine servizi di telefonia mobile e/o telefonia fissa.

6.5

In caso di mancato pagamento, l'invio delle fatture verrà interrotto ed il traffico uscente verrà sospeso fino alla successiva Ricarica. E' fatta salva la disciplina prevista dall'art. 3.2 ove la mancata Ricarica si protrasse per 12 mesi. Per la riattivazione del servizio il cliente dovrà chiamare il servizio clienti. Dalla richiesta di riattivazione Europe Energy ricomincerà a fatturare il contributo fisso mensile ed il cliente potrà usufruire nuovamente e pienamente del servizio.

6.6

Qualora l'Utente termini i minuti e/o i Gigabyte a sua disposizione con i termini previsti nel proprio Piano Tariffario per il periodo di riferimento secondo i termini indicati nel sito [www.withu.it](http://www.withu.it), potrà continuare a ricevere traffico ma si interromperà la possibilità di effettuare chiamate telefoniche (ad eccezione di quelle verso i numeri d'emergenza), inviare sms e/o effettuare traffico Internet, a seconda della tipologia di traffico esaurito, fino al naturale rinnovo periodico del proprio Piano Tariffario. Se l'utente però ha a disposizione credito residuo potrà continuare ad effettuare traffico voce a consumo; altrimenti per acquistare altro traffico prima del rinnovo, potrà collegarsi al sito [www.withu.it](http://www.withu.it), ovvero accedere alla App WithU e ricaricare la propria carta SIM per acquistare traffico a consumo o a pacchetto (il traffico dati è disponibile solo a pacchetto).

6.7

Il cliente riceverà un messaggio che lo informa del raggiungimento della soglia una volta raggiunta la soglia dell'80% e del 100% della quantità di traffico mensile (voce e dati).

## 7. Regole di corretto utilizzo

7.1

La Carta SIM e i Servizi WithU 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 non superiore a 320 minuti e 200 SMS;
- traffico mensile uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 2500 minuti e 2000 SMS;
- traffico giornaliero generato in uscita verso la Rete utilizzata da EUROPE ENERGY 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 si considera incompatibile con l'uso personale. Il numero massimo di Carte SIM Ricaricabili attivabili per singolo Cliente è 7 (sette). EUROPE ENERGY si riserva la facoltà di consentire, su motivata istanza scritta del Cliente, l'innalzamento di tale soglia limite.

EUROPE ENERGY si riserva la facoltà di fissare soglie massime al credito cumulabile su una singola utenza e stabilire altre politiche di prevenzione di uso improprio o abuso.

7.2

Il Cliente è tenuto ad utilizzare la Carta SIM e i Servizi WithU nel rispetto delle leggi, dei regolamenti o disposizioni vigenti in materia e delle presenti Condizioni generali di contratto, oltreché secondo buona fede e correttezza evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, anche di terzi. Il Cliente dovrà, altresì, astenersi dal conseguire o fare conseguire a terzi vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica per i quali la SIM è stata attivata (sono considerati indice di un utilizzo non corretto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, condotte quali l'attivazione di Carte SIM che vengano ricaricate e successivamente disattivate, senza generare Traffico o con Traffico minimo, a cui segua la richiesta di restituzione del credito residuo, l'accumulo di somme rilevanti su Carte SIM senza generare Traffico o con Traffico minimo, l'instestazione di un numero anomalo di Carte SIM allo stesso Cliente e simili). In mancanza di espresso consenso da parte di Europe Energy, è vietata qualsiasi fornitura, vendita, cessione, trasferimento, consegna, noleggio o concessione in uso a qualsiasi titolo della Carta SIM o di Traffico a terzi, salva l'ipotesi dell'indicazione, mediante l'apposito modulo, del trasferimento al Reale Utilizzatore. È vietato ogni uso della Carta SIM in apparecchi diversi dai Terminali omologati secondo la vigente normativa sulle telecomunica-

zioni, quali apparati di comunicazione, apparati di call center, centralini, SIM box e simili. A tal riguardo, si precisa che è vietato l'utilizzo della Carta SIM all'interno di sistemi di teleallarme e di apparecchiature similari, per incompatibilità di funzionamento con i Servizi WithU. È vietata la connessione fisica, logica o informatica della Carta SIM 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.

7.3

Il Cliente è tenuto a non utilizzare, né consentire che terzi utilizzino, la Carta Sim, i Servizi WithU o il Terminale per scopi illeciti, di lucro o in modo da recare molestia e/o offesa 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 EUROPE ENERGY da ogni eventuale responsabilità, costo, danno, onere, che ne dovesse derivare. EUROPE ENERGY 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.

7.4

L'uso della Carta SIM da parte di terzi è ammesso solo previa comunicazione, anche successiva alla sottoscrizione del Contratto, dell'identità del Reale Utilizzatore, mediante invio del relativo modulo, disponibile nell'apposita sezione del sito [www.withu.it](http://www.withu.it), debitamente sottoscritto dal Reale Utilizzatore e dal Cliente. In ogni caso, il Cliente manterrà la titolarità del Contratto, nonché di tutti gli obblighi derivanti dallo stesso e sarà responsabile per eventuali usi impropri o illeciti della Carta SIM a lui intestata. Il Reale Utilizzatore potrà esercitare tutti i diritti riconosciuti al Cliente dalle Condizioni Generali di Contratto fatta eccezione per il diritto di recesso e il diritto di restituzione del Credito Residuo. Il Cliente potrà revocare la comunicazione del Reale Utilizzatore in qualsiasi momento dichiarandosi Reale Utilizzatore o autorizzando, mediante una successiva dichiarazione, un altro Reale Utilizzatore.

7.5

EUROPE ENERGY potrà adottare, anche tramite il proprio Operatore di Rete strutturato di riferimento, idonee misure per inibire, anche preventivamente, ogni abuso e/o frode, anche in conformità alla vigente disciplina sulla protezione dei dati personali. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, delle obbligazioni di cui al presente articolo 7 o violazione delle altre disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto, nonché di inosservanza di leggi o regolamenti, ovvero nel caso si verificino consumi anomali, EUROPE ENERGY si riserva, previa comunicazione al Cliente, di sospendere immediatamente, totalmente o parzialmente i Servizi WithU, opzioni e/o promozioni, nonché la restituzione e il trasferimento del credito. Ogni uso difforme della Carta SIM e/o dei Servizi WithU, che sia contrario a leggi e regolamenti, alle presenti Condizioni Generali di Contratto e alla Carta dei servizi di telecomunicazione di EUROPE ENERGY S.p.A. ovvero che sia contrario a buona fede e correttezza, configura inadempimento del Cliente, con risoluzione del Contratto secondo e disattivazione della Carta SIM e perdita del numero.

7.6

In tutti i casi di disattivazione della Carta SIM da parte di EUROPE ENERGY a seguito di uso improprio o abuso ovvero per violazione degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della Carta SIM e dei Servizi WithU da parte del Cliente o del Reale Utilizzatore, fatto salvo il diritto in capo a EUROPE ENERGY del risarcimento integrale dei danni conseguenti, non sarà riconosciuta al Cliente la restituzione del Credito Residuo.

## 8. Codici di sicurezza PIN e PUK

8.1

Al momento della consegna della Carta SIM 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 degli stessi da parte di terzi.

8.2

Il Codice PIN può essere modificato dal Cliente in ogni momento secondo le istruzioni contenute nel manuale d'uso del Terminale. La ripetuta erronea digitazione del Codice PIN per 3 (tre) volte consecutive provoca il blocco della Carta SIM. Essa 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 Carta SIM.

## 9. Garanzia. Sostituzione della Carta SIM

9.1

EUROPE ENERGY garantisce il corretto funzionamento tecnico della Carta SIM per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione, fatto salvo l'utilizzo della stessa da parte dell'Utente conformemente a quanto disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nei manuali d'uso dei Terminali e secondo l'ordinaria diligenza.

9.2

Per tutta la durata della garanzia, EUROPE ENERGY si impegna a sostituire gratuitamente la Carta SIM 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 dell'Utente.

9.3

Decorso il periodo di vigenza della garanzia, l'Utente potrà chiedere, in ogni momento, la sostituzione della Carta SIM e l'attivazione del Servizio WithU sulla nuova (ove tecnicamente possibile anche senza cambio di numero) a fronte di un corrispettivo (secondo quanto meglio specificato nell'apposita sezione del sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it)).

9.4

L'Utente è tenuto a restituire la Carta SIM 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 EUROPE ENERGY.

## 10. Portabilità

10.1

Il Cliente potrà chiedere la Portabilità di una numerazione mobile di un operatore terzo verso WithU (o viceversa). Tempi e modalità di erogazione del servizio sono quelli previsti dal "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali" contenuto nella delibera n. 1477/11/CON e s.m.i.

Nel garantire la fornitura gratuita del servizio di Portabilità in entrata Europe Energy si avvarrà del supporto dell'operatore di rete mobile ospitante a cui verrà inoltrata la richiesta di portabilità del cliente.

L'instaurazione del rapporto per la fornitura del Servizio WithU e la richiesta di Portabilità non sollevano il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'Operatore Cedente, che potranno ancora sussistere anche a seguito della procedura di Portabilità.

10.2

EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata attivazione o per eventuali disservizi, ritardi, inadempimenti, perdite, danni, diretti e indiretti, sofferti dal Cliente, inerenti al servizio di Portabilità, attribuibili all'attività/responsabilità 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 EUROPE ENERGY. Qualora riscontrati una condizione ostativa alla MNP e/o all'attivazione della Carta SIM e del numero portato in base alle norme vigenti e/o alle proprie Condizioni Generali di Contratto, EUROPE ENERGY si riserva di non inoltrare all'operatore di provenienza la richiesta di MNP relativa al Cliente.

10.3

In caso di Portabilità verso i Servizi WithU, EUROPE ENERGY si impegna a rendere disponibile il Credito Residuo di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'operatore di provenienza sulla carta SIM WithU, 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 EUROPE ENERGY non assume responsabilità alcuna per eventuale perdita e/o mancato riconoscimento del credito suddetto per fatti non direttamente imputabili a EUROPE ENERGY. In caso di richiesta di portabilità del numero, il Cliente dichiara di essere il legittimo possessore (intestatario, Reale Utilizzatore) della carta SIM da portare in EUROPE ENERGY e di voler interrompere il contratto con l'operatore telefonico di provenienza. Inoltre, dichiara di essere stato informato riguardo: (i) il fatto che la sottoscrizione del Modulo di Portabilità non lo solleva dagli obblighi derivanti dal contratto con l'operatore telefonico di provenienza; (ii) la disponibilità del servizio di trasparenza tariffaria; (iii) il fatto che una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non potrà essere revocata e che, in caso di ripensamento, possa chiedere di portare nuovamente il numero verso qualunque operatore. Il Cliente autorizza altresì EUROPE ENERGY ad essere contattato sul numero di telefono dell'operatore di provenienza sopra indicato per comunicazioni riguardanti l'espletamento e la finalizzazione della portabilità del numero stesso. Il Cliente dichiara, infine, che gli è stato sottoposto il modulo riguardante l'assenso o il diniego alla pubblicazione del numero negli elenchi telefonici di cui al successivo art. 13.

10.4

Fatto salvo quanto precisato al precedente art. 7 in relazione all'uso improprio o abuso ovvero per violazione degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della Carta SIM e dei Servizi WithU, in caso di richiesta di Portabilità verso altro operatore e contestuale richiesta di trasferimento del Credito Residuo, EUROPE ENERGY procederà, 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, a riconoscere e trasferire il Credito Residuo presente sulla Carta SIM al netto del Credito Bonus e dei costi come indicati nell'apposita sezione del sito [www.withu.it](http://www.withu.it). Si precisa che la richiesta di attivazione della portabilità può essere scartata o rifiutata nel caso di numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari. Resta fermo quanto stabilito al precedente articolo 3.3.

10.5

Resta in ogni caso inteso che il trasferimento del Credito Residuo è subordinato all'espletamento della Portabilità del numero a cui il credito è associato. Pertanto, finché la Portabilità del numero non andrà a buon fine, il Credito Residuo resterà imputato a nome del Cliente stesso nei sistemi informativi di EUROPE ENERGY, ferma sempre la facoltà per il Cliente che intenda comunque recedere dal contratto e/o disattivare la SIM WithU di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte

ovvero il trasferimento su altra SIM WithU intestata allo stesso Cliente.

## 11. Roaming in UE

11.1 In conformità con la disciplina dettata dal Regolamento (Ue) n. 531/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio e s.m.i., in relazione a spostamenti occasionali all'interno dell'Unione europea e dello Spazio Economico Europeo (EEA - Islanda, Liechtenstein e Norvegia), per l'effettuazione e la ricezione di chiamate in roaming regolamentate, per l'invio di messaggi SMS in roaming regolamentati e per l'utilizzo di servizi di dati in roaming regolamentati, nei confronti del Cliente non è applicato alcun sovrapprezzo in aggiunta ai prezzi al dettaglio nazionali.

L'utilizzo dei servizi roaming senza costi aggiuntivi è consentito nei limiti di politiche di uso corretto definite ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286 in materia di parametri oggettivi quali ad esempio il prezzo dell'offerta, il bilanciamento tra consumo dei servizi mobili in Italia ed in Europa in un periodo di 4 mesi e l'esistenza di un legame stabile con l'Italia, intese a prevenire un utilizzo abusivo o anomalo dei servizi stessi nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso. Tali politiche, in ogni caso, consentono ai clienti di consumare volumi di servizi di roaming che siano coerenti con i rispettivi piani tariffari nazionali. Per utilizzare il servizio di telefonia mobile withu in paesi al di fuori dell'Unione Europea sono disponibili diversi pacchetti comprensivi di traffico voce e dati, disponibili nell'area personale del Cliente sul sito withu.it.

## 12. Migrazione della Rete

12.1 Nel caso in cui dovesse mutare la Rete e/o l'operatore di cui EUROPE ENERGY si avvale per la fornitura dei Servizi WithU, l'Utente continuerà ad usufruire dei Servizi WithU mediante migrazione verso la Rete e/o l'operatore di cui EUROPE ENERGY si avvarrà per la fornitura di tali servizi.

12.2 Nel caso previsto al paragrafo precedente, l'Utente dovrà attenersi alle istruzioni fornite da EUROPE ENERGY, dettate da ragioni tecniche o in esecuzione di norme di legge, al fine di permettere la suddetta migrazione, alle quali sin d'ora l'Utente presta il proprio consenso.

12.3 EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi, ritardi, inadempimenti, perdite, danni, diretti e indiretti, sofferti dall'Utente 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 EUROPE ENERGY.

## 13. Elenchi telefonici generali

13.1 I dati relativi al numero telefonico del Cliente, 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 gratuitamente 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 incorporate. 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.

13.2 L'inserimento dei dati avverrà solo su richiesta scritta del Cliente mediante la compilazione dell'apposito modulo reso disponibile sul sito www.withu.it. Il consenso fornito ovvero le informazioni inserite nel citato modulo potranno sempre essere revocati/modificati rivolgendosi ai recapiti indicati sul modulo stesso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale consenso.

13.3 La raccolta e il trattamento dei dati da inserire nell'elenco telefonico generale avverrà nel pieno rispetto della normativa vigente di cui al D.Lgs. 259/2003, alle Delibere AGCOM n. 36/02/CONS e 180/02/CONS e s.m.i., nonché nei limiti delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e al D.Lgs. n. 196/03 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ("Codice della Privacy"), dei provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 23/05/2002 e del 15/07/2004, nonché di ogni eventuale successiva modifica o integrazione.

13.4 I Clienti che cambieranno operatore telefonico, passando da un operatore terzo verso WithU, richiedendo la conservazione del numero e non risponderanno alle domande del questionario o non lo riconsegneranno, manterranno le scelte fatte con il precedente operatore relativamente alla presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite.

## 14. Qualità del Servizio

14.1 Gli standard di qualità del servizio WithU sono regolati dalla relativa Carta dei Servizi disponibile sul Sito [www.withu.it](http://www.withu.it) e nei Punti Vendita di EUROPE ENERGY indicati sul medesimo sito; Europe Energy 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.withu.it](http://www.withu.it). Il Cliente prende atto e accetta che, allo scopo di garantire l'accesso di tutti gli utenti ai servizi di connettività dati in mobilità e di tutelare l'integrità delle reti di comunicazione elettronica prevenendo fenomeni di congestione dovuti, a mero titolo di esempio, all'uso di servizi che impiegano in maniera intensiva le risorse di rete e/o all'accesso in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni contemporanee, EUROPE ENERGY si riserva la facoltà di intervenire - ove necessario e anche su indicazione dell'Operatore di Rete strutturato di riferimento - in modalità temporanea, non automatica e non discriminatoria, sui livelli di qualità del servizio di connettività dati, anche tramite limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (peer-to-peer, file sharing ecc.).

## 15. Comunicazioni istituzionali

15.1 EUROPE ENERGY informa l'Utente 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. La deroga è ammessa sulla base di un provvedimento d'urgenza dell'autorità pubblica competente.

## 16. Blocco selettivo di chiamata

16.1 Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, le simcard commercializzate da Europe Energy sono bloccate di default all'accesso alle numerazioni premium (con l'esclusione di quelle su cui vengono forniti i servizi di pubblica utilità). E' fatta salva la diversa volontà del cliente.

## 17. Modifiche del Contratto da parte di EUROPE ENERGY

17.1 Nel corso del rapporto contrattuale, EUROPE ENERGY ha facoltà di modificare unilateralmente le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi e 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 WithU 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 WithU; (v) per ragioni inerenti la tutela dei principi di ordine pubblico; (vi) per impedire pratiche scorrette, elusive e/o violazioni delle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto e/o alla Carta dei Servizi e/o ai Piani Tariffari e/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale.

17.2 Sarà cura di EUROPE ENERGY provvedere ad informare il Cliente di ogni modifica del Contratto con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse e al tempestivo aggiornamento dei documenti informativi resi disponibili tramite il Servizio Clienti WithU e sul sito internet [www.withu.it](http://www.withu.it).

17.3 Il Cliente, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del D. Lgs. n. 259/03, potrà accettare le modifiche o recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione dandone evidenza a EUROPE ENERGY mediante comunicazione telefonica al Servizio Clienti da confermare mediante e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, a mezzo raccomandata A/R da inviare al recapito di cui al successivo art. 16, entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di EUROPE ENERGY. In mancanza di comunicazione da parte del Cliente nei termini su indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di EUROPE ENERGY della mail e/o della raccomandata A/R di cui sopra.

## 18. Recesso del Cliente

18.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 17.3, al Cliente (ma non al Reale Utilizzatore) è riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza vincolo o motivazione e senza spese ad eccezione dei costi di restituzione del credito come indicati all'art. 3.3, dandone preavviso scritto a EUROPE ENERGY con 30 (trenta) giorni di anticipo. Il recesso del Cliente unitamente ad una fotocopia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità dovrà essere comunicato a mezzo e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, a mezzo raccomandata A/R, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo disponibile sul [www.withu.it](http://www.withu.it), da inviarsi a EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti WithU, San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 - 37036 - IT, o al diverso indirizzo disponibile sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it).

Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione da parte di EUROPE ENERGY della e-mail e/o della raccomandata di cui sopra.

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

18.3 Fatto salvo quanto precisato al precedente art. 7 in relazione all'uso improprio o abuso ovvero per violazione degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della Carta SIM e dei Servizi WithU, il Cliente potrà chiedere il trasferimento o la restituzione dell'eventuale Credito Residuo presente sulla Carta SIM, secondo quanto indicato al precedente art. 3.3.

## 19. Risoluzione per inadempimento e compensazione

19.1 EUROPE ENERGY ha diritto di risolvere il Contratto:  
a) nel caso in cui l'Utente violi le norme sull'uso personale della Carta SIM o dei Servizi WithU, ovvero si renda responsabile di condotte illecite o offensive compiute mediante l'utilizzo della Carta SIM o dei Servizi WithU, secondo quanto specificamente previsto all'art. 7;  
b) nell'ipotesi in cui l'Utente non provveda alla restituzione della Carta SIM, nel caso previsto dall'art. 9.4;  
c) nel caso in cui l'Utente non ottemperi alle prescrizioni necessarie a consentire la migrazione della Rete, come previsto dall'art. 12.2.

Sono fatte salve in ogni caso le azioni di rivalsa e risarcimento per gli eventuali danni subiti.

19.2 In caso di risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi del presente articolo, EUROPE ENERGY invierà al Cliente apposita comunicazione a mezzo di lettera raccomandata A/R e/o posta elettronica certificata e/o altro mezzo elettronico equivalente. Sul Credito Residuo vale quanto previsto dall'art. 7.6.

19.3 Il Cliente riconosce a EUROPE ENERGY la facoltà di compensare le somme eventualmente dovute dal Cliente stesso 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. 3.3, 10.3 e 18.3.

## 20. Sospensione e riattivazione della Carta SIM in caso di furto/smarrimento

20.1 Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM o del Terminale, o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza del Codice PIN e/o del Codice PUK, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione con qualsiasi mezzo a EUROPE ENERGY. Il Cliente dovrà comunque, entro i 7 (sette) giorni successivi, confermare tale comunicazione corredata di copia della relativa denuncia presentata alle Autorità competenti a mezzo e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, a mezzo raccomandata A/R indirizzata a EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti WithU, Milano, Via Fratelli Gabba, 6, 20121 San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 - 37036 - IT, o al diverso indirizzo disponibile sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it). Sino al momento in cui la comunicazione di cui sopra non sarà pervenuta a EUROPE ENERGY, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta SIM o del Terminale smarriti, sottratti o manomessi. Ricevuta la comunicazione, EUROPE ENERGY, previa verifica dell'identità del segnalante, provvederà immediatamente alla sospensione della Carta SIM.

20.2 Il Cliente potrà chiedere la riattivazione della Carta SIM sospesa ovvero la sospensione definitiva e la sostituzione della Carta SIM con una nuova Carta SIM, servendosi dei relativi moduli disponibili sul sito [www.withu.it](http://www.withu.it) e allegando la documentazione ivi indicata.

20.3 In caso di furto/smarrimento, il Cliente ha diritto a mantenere il numero di telefono, il Credito Residuo e il Credito Bonus.

## 21. Cessione del Contratto

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

## 22. Indennizzi

22.1 Gli indennizzi a cui avrà diritto il Cliente sono quelli stabiliti dalla Carta dei Servizi in adempimento della normativa vigente.

22.2 EUROPE ENERGY non sarà responsabile per l'interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni.

22.3 È previsto un indennizzo automatico per: i) ritardo nell'attivazione del Servizio e ii) sospensione o cessazione amministrativa del Servizio, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso.

22.4 Per gli indennizzi diversi da quelli automatici, EUROPE ENERGY accertata, entro 45 giorni dalla segnalazione, la sussistenza dell'eventuale disservizio corrisponderà il relativo indennizzo mediante bonifico.

22.5 Gli indennizzi potranno essere richiesti per telefono (chiamando il numero verde gratuito 800 135 818, ovvero dall'estero chiamando gratuitamente, fatti salvi eventuali costi addebitati dall'operatore della sim utilizzata, il numero +39 0687621004 e in ogni caso parlando con un operatore nei giorni e negli orari indicati sul Sito. Resta inteso che le chiamate effettuate con la Sim withu saranno sempre gratuite, indipendentemente dal Paese estero da cui viene effettuata la telefonata), per iscritto (all'indirizzo "EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti, via Alfred Nobel n. 8 - 37036, San Martino Buon Albergo (VR), IT") o per via telematica (all'indirizzo mail: [clienti@withu.it](mailto:clienti@withu.it)).

## 23. Limitazione di responsabilità e Manleva

23.1 EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi a causa di ritardi, interruzioni o sospensioni o malfunzionamenti dei Servizi WithU che risultino imputabili a fatto del Cliente o di terzi, o dipendenti da cause di forza maggiore o a caso fortuito.

23.2 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne EUROPE ENERGY da ogni pretesa, azione ed eccezione da parte di terzi o da ogni altra conseguenza pregiudizievole (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali richieste di risarcimento danni) derivi, direttamente o indirettamente, dalla violazione, da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso ai Servizi WithU forniti al Cliente, di norme di legge e di regolamento ovvero dall'inservanza di disposizioni del Contratto

23.3 EUROPE ENERGY non sarà responsabile, e a tal fine il Cliente espressamente manleva EUROPE ENERGY, per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente per il tramite del Servizio.

## 24. Tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro competente

24.1 Per le controversie nascenti dal mancato rispetto di previsioni delle presenti condizioni contrattuali e della Carta dei Servizi nonché di norme legislative e di delibere dell'AGCOM applicabili al presente Contratto dovrà essere esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, ovvero presso uno degli altri organismi indicati al secondo comma dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". In particolare:  
a) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n.661/15/CONS;  
b) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n. 661/15/CONS;  
c) in ogni caso le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONECAMERE.

Su punto, si precisa che sono escluse dall'ambito di applicazione del predetto regolamento: i) le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente e ii) le controversie promosse ai sensi degli articoli 137, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

24.2 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia derivante dal Contratto non definita in sede di conciliazione sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

Rev. 11.20/2. Aggiornamento marzo 2021.