

**ART. 1 - CARATTERISTICHE GENERALI DELLA PRESTAZIONE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE**

**1.1** La prestazione di Portabilità del Numero Mobile (di seguito "MNP") che consente al Cliente di mantenere il numero, passando a TMS; presuppone la costituzione di un rapporto d'utenza in abbonamento con TMS e comporta l'estinzione del rapporto d'utenza, in abbonamento o prepagato, con il precedente gestore (di seguito "AOM" o "Donating").

**1.2** Il Cliente prende atto ed accetta che con la sottoscrizione della richiesta di MNP, lo stesso manifesta la propria volontà inequivoca d'interrompere il rapporto giuridico in essere con il Donating relativamente al numero di telefono da portare, configurato sulla rete di quest'ultimo.

**1.3** Il Cliente prende atto ed accetta che la costituzione di un rapporto d'utenza in abbonamento con TMS non lo solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con il Donating.

**1.4** Il Cliente prende atto ed accetta che ai sensi dell'Art. 11.4 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio di Fonia Mobile TMS, la richiesta della MNP potrà essere riferita alle sole numerazioni telefoniche assegnate da operatori diversi da TMS. Pertanto anche la MNP in uscita, ovvero da TMS verso altro operatore, sarà operativa e quindi potrà essere richiesta dal Cliente solo con riferimento alle numerazioni oggetto di MNP in entrata ai sensi del successivo Art. 2.

**1.5.** Il Cliente dichiara di essere stato informato riguardo alla disponibilità del servizio di trasparenza tariffaria che consente tramite chiamata o sms al numero 456 di avere indicazioni sulla rete di appartenenza del numero mobile che si intende chiamare.

**ART. 2 - CARATTERISTICHE DELLA MNP VERSO TMS**

**2.1** La prestazione di MNP sarà fornita con le caratteristiche e le modalità specifiche appresso descritte. All'atto della richiesta della MNP verso TMS, il Cliente indica nell'Accordo di Attivazione e/o nel Modulo di richiesta della MNP, il numero/i che intende portare dall'operatore Donating.

**2.2** Il Cliente prende atto ed accetta che una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata; in caso di ripensamento il Cliente potrà avviare una nuova procedura per portare il numero verso il Donating o altro operatore.

**2.3** Dalla data di attivazione della MNP, il Cliente avrà a disposizione sulla SIM Card rilasciata da TMS il numero portato e potrà usufruire di tutti i servizi mobili TMS. In particolare, il Cliente con il numero portato riceverà ed originerà traffico voce e/o dati (ivi compreso il servizio Short Message), usufruirà di tutti gli ulteriori servizi disponibili sulla SIM TMS, espletterà le operazioni di carattere amministrativo.

**2.4** TMS o il partner commerciale da essa incaricato, informerà il Cliente, anche via SMS, in merito alla data presunta di attivazione della prestazione di portabilità, che dovrà comunque realizzarsi entro cinque giorni lavorativi dall'avvio della procedura. La procedura potrà avviarsi solo quando il Cliente avrà fornito a TMS tutti i dati necessari.

**ART. 3 - SOSPENSIONE, RIFIUTO, INEFFICACIA E INVALIDITÀ DELLA PRESTAZIONE DI MNP. COMUNICAZIONI AL CLIENTE**

**3.1** Nel caso in cui la richiesta di attivazione venisse rifiutata o sospesa dall'operatore Donating, il Cliente verrà contattato da TMS per essere informato dell'impossibilità momentanea dell'attivazione della MNP. In caso di impossibilità a procedere all'attivazione della MNP per incompletezza della documentazione necessaria, imprecisione o mancanza dei dati comunicati, TMS provvederà a contattare il Cliente al fine di risolvere le problematiche che ne impediscono l'attivazione.

**3.2** Nel caso di richiesta di attivazione della prestazione MNP relativamente a numeri associati a SIM rubate o smarrite, TMS potrà darvi seguito solo a fronte della ricezione della documentazione della denuncia del Cliente presentata all'Autorità competente.

**3.3** In tali ipotesi, a partire dall'acquisizione delle nuove informazioni e/o dell'aggiornamento dei dati, si determinerà un nuovo inizio del processo di attivazione della MNP.

**3.4** Nell'ipotesi di disservizio tecnico che comporti soltanto un ritardo nell'attivazione della MNP, TMS informerà il Cliente sulla nuova data di attivazione prevista.

**ART. 4 - RESPONSABILITÀ**

**4.1** TMS non sarà in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione della MNP derivante da cause ad essa non imputabili.

**4.2** TMS non sarà in alcun modo responsabile nel caso in cui, per circostanze al di fuori del proprio controllo, ivi comprese quelle ascrivibili a condotte di terzi, non fosse nelle condizioni di adempiere regolarmente alle obbligazioni assunte nei confronti del Cliente.

**ART. 5 - CREDITO RESIDUO - MOROSITÀ**

**5.1** All'atto della richiesta di attivazione della prestazione MNP, il Cliente potrà richiedere il trasferimento del credito residuo. Tale indicazione dovrà essere resa dal Cliente contestualmente alla richiesta della MNP.

**5.2** Nel caso in cui il Cliente scelga il trasferimento del credito lo stesso incarica contestualmente TMS di richiedere all'AOM il trasferimento del credito residuo presente sulla SIM prepagata dell'AOM, di cui il Cliente dichiara di essere il titolare, sulla nuova SIM TMS fornita da TMS in abbonamento. Il credito residuo trasferito sarà quello comunicato dall'AOM a TMS al momento dell'avvenuta portabilità verso TMS, con l'esclusione di ricariche omaggio e detratto il costo del servizio di trasferimento del credito residuo stabilito dall'AOM. Pertanto non avrà luogo alcun trasferimento qualora il credito residuo sia nullo, negativo o non sufficiente a coprire il costo del servizio. Il trasferimento del credito residuo è subordinato all'avvenuta portabilità del numero verso TMS.

**5.3** Nel caso in cui il Cliente non scelga il trasferimento del credito o nel caso in cui il trasferimento del credito residuo non vada a buon fine, il Cliente potrà chiedere la restituzione del credito residuo all'AOM secondo le modalità dallo stesso previste. La scelta operata dal Cliente in ordine alla richiesta di trasferimento del credito residuo, non potrà essere modificata.

**5.4** L'esistenza di eventuali condizioni di morosità o di ragioni di credito derivanti dal rapporto intercorrente tra il Cliente e l'operatore Donating sono attinenti esclusivamente al precedente rapporto contrattuale con l'altro operatore. Pertanto, TMS non sarà in alcun modo responsabile di tutte le obbligazioni e gli oneri derivanti dal rapporto con il precedente operatore di provenienza.

**ART. 6 - SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE**

**6.1** Il Cliente prende atto e accetta che durante il periodo necessario alla conclusione delle operazioni di MNP il servizio di telefonia mobile potrebbe subire delle limitazioni e/o disservizi. Fermo restando quanto precede, TMS porrà in essere ogni ragionevole sforzo per limitare le possibili limitazioni e/o disservizi del servizio di telefonia mobile e, a tal fine, concorderà con il Cliente le tempistiche della migrazione senza costi aggiuntivi per lo stesso.

**ART. 7 - ASSISTENZA CLIENTI**

**7.1** Per eventuali informazioni sulla prestazione di MNP, TMS assicura al Cliente l'assistenza necessaria tramite il proprio Servizio Clienti ai numeri indicati nelle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio di Fonia Mobile TMS ovvero ai recapiti indicati sul sito [www.tms.sm](http://www.tms.sm).