

**DELIBERA N. 1/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
F.M./POSTEPAY S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/678354/2024)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 gennaio 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 515/24/CONS del 18 dicembre 2024;”.

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente F.M. del 6 maggio 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell'utenza mobile *business* n. 3397049xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nel mese di ottobre 2022, ha richiesto la portabilità del numero in PostePay S.p.A., chiedendo di modificare la tipologia del contratto da *business* a *consumer*;

b. PostePay S.p.A. ha attivato il numero provvisorio 3716118xxx in attesa della portabilità, prevista per il 19 ottobre 2022;

d. tuttavia, l'istante ha ricevuto, in data 20 ottobre 2022, un SMS da PostePay S.p.A., con il quale l'operatore comunicava di aver ricevuto uno scarto da Vodafone Italia S.p.A. e invitava l'utente a contattare il Servizio clienti;

e. quest'ultimo ha comunicato all'utente che la richiesta era stata scartata in quanto era stato erroneamente indicato, nel contratto sottoscritto, il profilo "ricaricabile" in luogo di "abbonamento";

f. inoltre, «*posto che il contratto Vodafone era di tipologia "affari", avrei dovuto, in regime di autocertificazione, autorizzare il passaggio a contratto "privato"*»;

g. «*L'esigenza veniva tracciata nel gestionale di Poste dal ticket n. I-127661436xxx, e debitamente corredata dalla relativa autocertificazione*», tuttavia, malgrado ciò, l'utente non ha ricevuto alcun ulteriore riscontro da PostePay S.p.A.;

h. attesa l'inerzia dell'operatore, l'istante, in data 4 novembre 2022, ha inviato una comunicazione a PostePay S.p.A., non ricevendo risposta alcuna, nemmeno per fatti concludenti.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. La liquidazione di un indennizzo, computato in euro 615,00, per la mancata portabilità del numero, con «*la facoltà di estendere il computo dell'indennizzo anche nel periodo successivo alla presentazione dell'istanza GU5, ovvero sino alla data della delibera di definizione, o comunque sino alla data della effettiva portabilità del numero*»;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 4 novembre 2022 e, per quanto concerne PostePay S.p.A., alla segnalazione del 20 ottobre 2022.

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante ha attiva una SIM mobile post pagata con piano *business Zero: Infinito Business Gold Edition*, con numerazione mobile 3397049xxx.

A sistema, ha evidenziato l'operatore, è presente una sola richiesta di *mnp out* inserita da Poste Mobile il 19 ottobre 2022 e rifiutata, correttamente, con causale «*incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*», atteso che i dati anagrafici inseriti dal gestore

*recipient* non corrispondevano a quelli associati alla SIM Vodafone (codice fiscale in luogo di partita IVA).

Vodafone Italia S.p.A. ha, altresì, precisato che la numerazione 3397049xxx è ancora attiva in Vodafone come utenza *business* e che non risultano richieste di conversione della SIM da *business* a *consumer*.

L'operatore ha, poi, contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che il reclamo in atti non è diretto alla Società, inserita solo in conoscenza. Peraltro, il reclamo risulta poco chiaro e le richieste sono chiaramente rivolte a Poste Mobile.

Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto di rigettare le domande dell'istante, attesa la loro inammissibilità e infondatezza o, quantomeno, l'estromissione della Società dalla presente procedura.

L'operatore PostePay S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che l'utente ha sottoscritto, in data 16 ottobre 2022, l'offerta *Creami eXtra WOW*, chiedendo la portabilità del n. 3397049xxx. La SIM è stata consegnata in data 18 ottobre 2022 e attivata con numero provvisorio.

Il 20 ottobre 2022, PostePay S.p.A. ha ricevuto un KO da Vodafone Italia S.p.A. con causale "CF-PIVA ERRATO" e ha informato tempestivamente l'utente. Quest'ultimo ha comunicato al Servizio clienti PosteMobile che l'utenza, presso il precedente gestore, era di tipo aziendale, dichiarazione non resa nella proposta di attivazione. Il Servizio clienti ha, dunque, chiesto all'istante l'invio di una visura camerale. In data 20 ottobre 2022, l'utente ha inviato una *e-mail* a PostePay S.p.A. senza, tuttavia, allegare la necessaria visura richiesta. La Società ha inviato un riscontro scritto.

PostePay S.p.A. ha eccepito che la mancata portabilità è dipesa, di fatto, dall'utente medesimo il quale non ha fornito indicazioni corrette circa la tipologia di utenza (*business* anziché *consumer*) causando lo scarto da parte del *donating*. Malgrado, poi, avesse ricevuto dal Servizio clienti le indicazioni necessarie alla risoluzione del problema, l'istante ha inviato documentazione incompleta e, dopo aver ricevuto l'ulteriore riscontro scritto di PostePay, non ha inviato più nulla.

Peraltro, ha evidenziato l'operatore, l'utente ha maturato un evidente oggettivo disinteresse alla portabilità stessa in quanto, oltre a non aver inviato i documenti richiesti, è rimasto inerte per oltre un anno.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata gestione della segnalazione del 4 novembre 2022, PostePay S.p.A. ha evidenziato che la Società non ha ricevuto alcuna segnalazione, come riconosciuto dall'istante medesimo, in quanto la PEC è stata inviata a un indirizzo errato.

Per quanto rappresentato, PostePay S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande dell'utente.

### **3. Motivazione della decisione**

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, titolare dell'utenza mobile *business* n. 3397049xxx presso Vodafone Italia S.p.A., in data 16 ottobre 2022 ha aderito a un'offerta commerciale di PostePay S.p.A., chiedendo la migrazione del numero storico.

PostePay S.p.A., consegnata e attivata la SIM con numero provvisorio 3716118xxx, ha provveduto a sottomettere la richiesta di portabilità, ricevendo un KO da Vodafone Italia S.p.A., in data 20 ottobre 2022, per “*incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*”. Ciò in quanto l'utenza presso il *donating* Vodafone Italia S.p.A. era di tipo *business* (con partita IVA) mentre nel contratto stipulato con PostePay S.p.A. è stato indicato il codice fiscale dell'istante.

Quest'ultimo operatore, nella medesima data, ha comunicato all'utente, tramite SMS, il rifiuto ricevuto in ordine alla portabilità del numero, invitandolo a contattare il Servizio clienti.

PostePay S.p.A. ha dichiarato di aver chiesto all'utente, nell'ambito dell'interlocuzione telefonica avvenuta il 20 ottobre 2022, di trasmettere una visura camerale. Tale circostanza è stata, tuttavia, contestata in udienza dalla parte istante, la quale ha asserito di aver inviato a PostePay S.p.A. la documentazione completa, priva della visura in quanto non richiesta.

L'utente ha inviato, altresì, in data 4 novembre 2022, una segnalazione, tramite *e-mail*, indirizzata a PostePay S.p.A. e, per conoscenza, a Vodafone Italia S.p.A., chiedendo di procedere con la portabilità. Tuttavia, tale comunicazione (in atti) non è mai stata ricevuta da PostePay S.p.A. in quanto trasmessa a un indirizzo *e-mail* errato.

Non risultano nel fascicolo ulteriori documenti attestanti successive interlocuzioni tra le parti.

L'istante ha, poi, presentato, in data 18 dicembre 2023, l'istanza di conciliazione UG/651540/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di PostePay S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/651548/2023), poi archiviato. In data 7 maggio 2024, nell'ambito del procedimento di definizione GU14/678354/2024, l'utente ha proposto un'ulteriore istanza GU5 (GU5/678586/2024) volta a richiedere la risoluzione delle problematiche connesse alla mancata portabilità del numero. L'istanza è stata archiviata per inammissibilità in quanto la richiesta dell'istante non rientra nella fattispecie per la quale è prevista l'adozione di provvedimenti temporanei, ai sensi dell'art. 5, comma 3, del *Regolamento*.

Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Deve rilevarsi che dalla documentazione acquisita in atti non risulta che parte istante abbia provveduto a inoltrare a PostePay S.p.A., successivamente al reclamo del 4 novembre 2022 - mai pervenuto all'operatore - alcuna ulteriore comunicazione volta a sollecitare la portabilità della risorsa numerica interessata, salvo poi reclamare il mancato passaggio della numerazione - e il relativo indennizzo - in data 18 dicembre 2023 (UG/651540/2023), ovvero sia a un anno di distanza dal lamentato disservizio, denotando in tal modo una carenza di interesse alla risoluzione della problematica.

Inoltre, va evidenziato che nell'ambito del procedimento GU5/651548/2023, avviato contestualmente all'istanza di conciliazione, PostePay S.p.A. ha rappresentato, in data 22 dicembre 2023, la necessità di formulare una nuova richiesta di portabilità, atteso

il considerevole periodo di tempo trascorso dalla precedente domanda. Analogamente, il 28 dicembre 2023, l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha specificato, nella gestione del fascicolo GU5, che *“il cliente dovrà richiedere apposita mnp out verso Poste mobili”*.

Orbene, alcuna iniziativa in tal senso risulta essere stata assunta dalla parte istante, dando seguito alle comunicazioni degli operatori.

Pertanto, considerato che l'utente ha atteso ben dodici mesi prima di sollecitare - tramite la presentazione dell'istanza di conciliazione e la contestuale richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo - l'espletamento della portabilità del numero, preso atto che dalla documentazione depositata nel fascicolo non risulta che l'istante abbia provveduto a presentare una nuova richiesta di portabilità del numero, come indicato dagli operatori già nell'ambito del procedimento GU5/651548/2023, deve constatarsi che il creditore della prestazione non ha posto in essere una condotta diligente volta a evitare la causazione del disservizio e, dunque, in ossequio al criterio civilistico di cui all'articolo 1227 del codice civile, alcun indennizzo si ritiene di riconoscere all'istante per la mancata portabilità del numero 3397049xxx.

La richiesta di cui al punto ii. non può essere accolta atteso che la comunicazione inviata dall'istante, tramite *e-mail*, a PostePay S.p.A. in data 20 ottobre 2022 si sostanzia in una mera nota di trasmissione di documenti allegati alla stessa e non in una segnalazione di disservizio.

Quanto al reclamo del 4 novembre 2022 rivolto a PostePay S.p.A., va rilevato che lo stesso non è mai pervenuto all'operatore in quanto trasmesso a un indirizzo *e-mail* errato, come riconosciuto dall'utente medesimo nella memoria in atti (allegato 6).

Per quanto concerne la posizione di Vodafone Italia S.p.A., si osserva che l'operatore è inserito per sola conoscenza nella segnalazione del 4 novembre 2022 che è rivolta, nel merito, a PostePay S.p.A.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Emilia-Romagna in data 7 maggio 2024.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente F.M. nei confronti di PostePay S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 22 gennaio 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella