DETERMINA DIRETTORIALE 85/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/757931/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.S.C. - PostePay S.p.A. (PosteMobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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";

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 comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente D.S.C., del 09/06/2025 acquisita con protocollo n. 0143165 del 09/06/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore NTmobile (marchio di proprietà della società Nextus Telecom S.r.l., di seguito "Nextus"), titolare dell'utenza mobile n. 3500087xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. L'istante ha richiesto, in data 29 ottobre 2024, la portabilità della propria utenza mobile da NTmobile verso PostePay S.p.A., tuttavia "[s]ono stato rimandato in ufficio postale, mi han fatto creare una seconda sim sostitutiva e non hanno trasferito il numero e l'importo residuo. Mi son dovuto recare in ufficio postale almeno 6 volte ed effettuare almeno 30 chiamate al numero verde. Ho chiesto anche l'applicazione del rimborso per il disservizio e mi hanno risposto che a loro non risulta la richiesta di portabilità". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l'espletamento della portabilità del numero in PostePay S.p.A.; ii. "spostare il credito residuo"; iii. la liquidazione dell'indennizzo "previsto a pagina 7, punto C (mancata ricezione di chiamate, messaggi di verifica, ecc ecc) (viene indicato 2 euro per massimo 100 giorni: sono passati circa 7 mesi, quindi circa 400 euro)".

L'operatore PostePay S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 29 ottobre 2024 ha acquistato, tramite web, una SIM PosteMobile chiedendo la portabilità del n. 3500087xxx, nello scenario NTmobile donating, PostePay S.p.A. recipient. In data 16 novembre 2024, l'istante ha inviato una richiesta di recesso chiedendo, contestualmente, il rimborso della spesa sostenuta per la SIM, importo poi

restituito da PostePay S.p.A. il 19 dicembre 2024. Sempre in data 16 novembre, l'utente ha sottoscritto la richiesta per una seconda SIM PosteMobile presso un ufficio postale e ha richiesto la portabilità del n. 3500087xxx. In data 19 novembre 2024, PostePay S.p.A. ha ricevuto un "KO" alla richiesta di portabilità con causale "Linea non donating". Il Servizio Clienti, a tale riguardo, ha verificato che l'operatore di provenienza era Nextus Mobile - NTmobile, società, quest'ultima, che aveva cessato il servizio al pubblico, informando gli utenti con la seguente comunicazione sul proprio sito internet: "Facendo seguito alla nostra comunicazione del 13 ottobre 2024, ricordiamo alla nostra clientela l'opportunità di effettuare la portabilità in uscita entro il 13 novembre 2024 al fine di non perdere il proprio numero di telefono". Il Servizio Clienti di PostePay S.p.A. ha, pertanto, contatto l'utente, informandolo della tardività della richiesta "ma invitandolo ugualmente a recarsi presso un ufficio postale, per verificare la possibilità di recuperare la numerazione attraverso la procedura alternativa di validazione tramite OTP". Il 30 novembre 2024 l'istante ha chiesto, tramite e-mail, di risottomettere la richiesta di portabilità. PostePay S.p.A. ha contattato, nuovamente, l'istante invitandolo a recarsi presso un ufficio postale, in considerazione della necessità di avvalersi della procedura di validazione con OTP. In data 4 gennaio 2025, l'utente ha inviato una ulteriore e-mail a PostePay S.p.A. chiedendo un indennizzo per "tardiva portabilità" e il passaggio della numerazione. Il 13 maggio 2025 l'utente ha richiesto il rimborso delle spese sostenute per la seconda SIM; nella medesima data PostePay S.p.A. ha risottomesso la richiesta portabilità, "non evasa per mancata risposta dell'Utente all'SMS di prevalidazione". PostePay S.p.A. ha invitato, nuovamente, l'istante a recarsi presso un ufficio postale e ha effettuato ulteriori tentativi di portabilità (richieste del 16 e 26 giugno 2025), tutti con esito negativo. Il 30 giugno 2025, l'operatore donating ha comunicato che il numero da portare era stato cessato. PostePay S.p.A. ha precisato in memoria che l'utente non è mai stato disservito, atteso che la SIM PosteMobile è stata regolarmente attivata, seppure con numero provvisorio, nel mese di novembre 2024. Pertanto, la richiesta di indennizzo è indirizzata, evidentemente, a Nextus. L'operatore ha evidenziato, poi, che l'istante ha presentato istanza di conciliazione e di adozione di un provvedimento d'urgenza diversi mesi dopo il verificarsi del disservizio, non mostrando, dunque, una reale volontà di conseguire la portabilità. Inoltre, l'utente non ha ritenuto di coinvolgere l'operatore donating NTmobile nei menzionati procedimenti, omissione che appare non irrilevante anche in considerazione del fatto che, a fronte del "KO" ricevuto nel mese di giugno 2025, quest'ultimo ha riferito di aver comunicato all'utente con ripetuti SMS il termine entro il quale era possibile effettuare la portabilità del numero e confermato che tutti i servizi NTmobile erano sospesi. In ogni caso, PostePay S.p.A. ha precisato di aver fatto quanto nelle proprie possibilità per conseguire la portabilità, senza riuscirvi per cause ad essa non imputabili. In particolare, l'operatore ha sottolineato di aver tempestivamente inviato le richieste di portabilità, sin dal principio, e di essersi attivata verso l'utente per sollecitarlo a recarsi in un ufficio postale per attivare la procedura alternativa di validazione con OTP, ricevendo sempre riscontri tardivi rispetto ai tempi delle procedure interoperatore. Inoltre, Nextus ha fornito un riscontro più ampio alle richieste di PostePay solo a giugno 2025, allorché ha comunicato in modo esplicito che la numerazione richiesta era stata cessata da molto tempo e non era più recuperabile. Da ultimo PostePay S.p.A. ha evidenziato che la richiesta di rimborso del credito residuo è irricevibile, atteso che tale importo non è mai pervenuto alla Società da parte del precedente operatore e, dunque, PostePay non può riconoscere rimborsi di somme da essa mai acquisite. Per quanto rappresentato, PostePay S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande dell'utente.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che la società NTmobile, in data 13 ottobre 2024, ha informato i propri clienti, tramite comunicazione sul sito web, della sospensione preventiva della fornitura "di servizi di connessione a Internet, chiamate telefoniche, e la vendita di nuove SIM. È altresì sospeso il servizio di SMS in uscita", precisando che "[a]l fine di non perdere il proprio numero la portabilità verso altri operatori dovrà avvenire entro e non oltre il 13/11/2024". Sempre in via preliminare, si fa presente che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di PostePay S.p.A., volta a verificare i motivi ostativi all'espletamento della portabilità del n. 3500087xxx nei termini indicati dall'operatore NTmobile (13 novembre 2024), atteso che la prima SIM PosteMobile è stata acquistata dall'istante in data 29 ottobre 2024. Il responsabile del procedimento ha ritenuto, altresì, di indirizzare una richiesta, a soli fini istruttori, anche all'operatore Nextus, società proprietaria del marchio NTmobile, chiedendo di produrre copia delle comunicazioni (e-mail, PEC, SMS e altro) trasmesse all'istante e di fornire, al contempo, chiarimenti in ordine alla tempistica per la portabilità del numero con riguardo, in particolare, alla possibilità di effettuare la stessa in data successiva al 13 novembre 2024. In riscontro alla richiesta, PostePay S.p.A. ha depositato, in data 21 novembre 2025, ulteriore documentazione.

Nextus non ha riscontrato la richiesta di informazioni. Nel merito del procedimento, all'esito dell'istruttoria svolta, è emerso che l'istante, cliente di NTmobile, ha acquistato tramite web, il 29 ottobre 2024, una SIM PosteMobile (n. 3717591xxx) chiedendo la portabilità del n. 3500087xxx. Nel riscontro alla richiesta istruttoria, PostePay S.p.A. ha rappresentato che l'offerta (c.d. "SIM a 0") prevedeva che "una volta ricevuta la SIM il cliente deve attivarla ed effettuare una ricarica minima (pari a 20 euro nel caso specifico). In mancanza di ciò la procedura di portabilità non può essere avviata". Al riguardo, l'operatore ha precisato che la SIM è stata consegnata il 30 ottobre 2024 e, tuttavia, l'utente ha effettuato la prima ricarica - propedeutica alla richiesta di portabilità del numero - solo il 14 novembre 2024, ovvero sia in data successiva alla scadenza comunicata da NTmobile per effettuare la portabilità del numero. Attesa l'interruzione dei servizi a far data dal 13 novembre 2024, al cliente è stata preclusa la possibilità di rispondere all'SMS di prevalidazione per la portabilità richiesta da PostePay S.p.A. In data 16 novembre 2024, l'istante ha chiesto il recesso del contratto relativo alla SIM PosteMobile con n. 3717591xxx. Nella richiesta cartacea (depositata in atti da entrambe le parti), l'utente ha dichiarato di essersi recato in un ufficio postale per effettuare la portabilità e che, tuttavia, "la procedura di migrazione con OTP in ufficio non è disponibile. L'unica opzione è quella di recedere il contratto per questa SIM e richiederne una nuova in presenza". L'istante ha, altresì, precisato in udienza di aver ricevuto tali indicazioni dal servizio assistenza di PostePay S.p.A. Sempre in data 16 novembre, l'utente ha acquistato una seconda SIM presso l'ufficio postale (con n. 3715110xxx) chiedendo la portabilità del n. 3500087xxx. Il 19 novembre 2024, PostePay S.p.A. ha ricevuto un "KO" con causale "Linea non donating", presumibilmente in ragione del cessato servizio al pubblico da parte di NTmobile. Il 12 dicembre 2024, l'istante ha comunicato a PostePay S.p.A., tramite PEC, di essersi recato presso un ufficio postale per "completare la procedura" di passaggio, senza successo. Nella predetta comunicazione l'utente ha precisato, altresì, di aver ricevuto rassicurazioni da NTmobile in ordine alla possibilità di effettuare la portabilità del numero fino al 16 dicembre 2024. L'istante ha, poi, dichiarato di essersi recato più volte presso l'ufficio postale per effettuare la portabilità del numero - nell'istanza GU14 ha indicato le date dell'11 dicembre 2024, 14 febbraio 2025 e 14 maggio 2025 - tentativi mai andati a buon fine attesa l'impossibilità di inviare l'SMS di conferma nell'ambito dell'attività di prevalidazione. In data 20 maggio 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/753706/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di PostePay S.p.A. e, il successivo 9 giugno, l'istanza GU14/757931/2025, contestualmente al GU5/757932/2025, segnalando il ritardo nella portabilità del n. 3500087xxx. Il 26 giugno 2025, il CORECOM Veneto, ha disposto il completamento della portabilità da parte dell'operatore PostePay S.p.A. entro il 30 giugno 2025. Nella medesima data PostePay S.p.A. ha effettuato un ultimo tentativo di sottomissione della portabilità, con acquisizione di vocal order da parte del cliente, tuttavia, il 30 giugno 2025 NTmobile ha comunicato che il numero da portare risultava cessato. In pari data, l'operatore ha rappresentato, nell'ambito del procedimento GU5, che "le modalità di gestione e di cessazione della numerazione che qui interessa esulano dalla sfera di competenza del Recipient e rientrano esclusivamente nell'ambito di responsabilità del Donating […]. In tale ottica e al fine di cooperare ulteriormente per il perfezionamento del processo di Mnp, PostePay ha contattato l'Operatore NT Mobile e questi ha riferito di aver comunicato al cliente, con ripetuti SMS, il termine entro quale era possibile effettuare la portabilità del numero e che attualmente tutti i servizi NT Mobile risultano sospesi, compreso il servizio di portabilità. Tanto premesso, nel perfezionamento della procedura di portabilità, essendo le difficoltà risultate ab origine imputabili alle motivazioni suesposte, PostePay non può procedere con nessuna ulteriore azione al fine di risolvere la problematica lamentata". La portabilità del n. 3500087xxx non si è mai espletata. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. non può essere accolta in quanto la cessazione dei servizi di NTmobile (dal 13 ottobre 2024) e della numerazione 3500087xxx (non più attiva sulla rete dell'operatore donating, presumibilmente, già dal 13 novembre 2024), oltre alla tardività della ricarica della SIM da parte dell'istante (propedeutica alla richiesta di portabilità), determinano l'impossibilità, anche tecnica, di effettuare la portabilità della stessa. A tale riguardo, occorre precisare che l'istante ha depositato nel fascicolo una e-mail, datata 8 maggio 2025, con mittente "admin@ntmobile.it", nella quale viene comunicato che il servizio di portabilità in uscita è rimasto disponibile. Diversamente, nelle due e-mail (in atti) indirizzate a PostePay S.p.A., provenienti da "nextustelecom@legalmail.it", Nextus ha precisato, il 22 luglio 2025, di aver comunicato più volte la sospensione del servizio di portabilità e "che verrà comunicato via PEC l'apertura del servizio non appena nuovamente disponibile, al momento il servizio di portabilità rimane sospeso e tutti i clienti NTmobile sono stati informati". Con la comunicazione dell'8 agosto 2025, la Società ha ribadito che "tutti i clienti NTmobile sono stati avvisati delle tempistiche entro quanto dovevano effettuare la portabilità in uscita e della sospensione dei servizi. Se un utente vi richiede la portabilità la preghiamo di indicare di contattare il servizio clienti NTmobile, in quanto non potete neanche richiedere la portabilità su un'utenza sospesa". Sulla base della

documentazione prodotta dalle parti e in assenza di riscontro di Nextus alla richiesta istruttoria, non è stato possibile stabilire con certezza se vi fosse, effettivamente, la possibilità di eseguire la portabilità del numero in data successiva al 13 novembre 2024. In ogni caso, non può non rilevarsi la condotta incongruente e la gestione poco diligente della problematica da parte di PostePay S.p.A. Invero, tenuto conto del "KO" ricevuto dal donating alla richiesta inserita a sistema il 16 novembre 2024 e accertato che NTmobile aveva annunciato la cessazione dei servizi a far data dal 13 ottobre 2024 nonché la possibilità di effettuare la portabilità entro e non oltre il 13 novembre 2024, si ritiene che PostePay S.p.A., consapevole del fatto che "[l]a portabilità non poteva avvenire già nel momento della richiesta dell'Utente (16/11/2025)" - come ha dichiarato la stessa in memoria - avrebbe dovuto rendere all'istante un'informazione maggiormente chiara ed esaustiva in ordine al rifiuto comunicato e all'impossibilità di procedere con la portabilità, al fine di poter consentire allo stesso di attivarsi presso NTmobile, quantomeno nel tentativo di recuperare la numerazione cessata. PostePay S.p.A. ha ritenuto, invece, di effettuare ulteriori tentativi di portabilità del numero, anche a seguito di esplicite richieste dell'utente. Tuttavia, l'operatore ha utilizzato le medesime modalità (invio dell'SMS), come si evince dalla schermata relativa allo "Storico SMS di prevalidazione" in atti, pur essendo a conoscenza, sin dal 19 novembre 2024 (data del primo "KO"), dell'avvenuta cessazione dei servizi da parte di NTmobile, circostanza che non rendeva più possibile all'utente l'invio dell'SMS di conferma ai fini della prevalidazione. Malgrado PostePay S.p.A. abbia dichiarato in memoria di volersi avvalere, nei successivi tentativi, della procedura alternativa di validazione con OTP, non risulta si sia adoperata per gestire la portabilità con modalità diverse fino al 10 giugno 2025, in pendenza del procedimento d'urgenza. In tale data, infatti, come emerge dalla disamina della schermata allegata in atti dall'operatore, il Servizio clienti ha rappresentato che "Il reclamo è fondato (mancato completamento MNP IN da NT Mobile). In data odierna l'ordine di MNP IN è stato annullato, è necessario che il Cliente si rechi in Ufficio Postale per risottomettere l'MNP con OTP (non con sms di prevalidazione). Abbiamo contattato il Cliente al n. 3494368xxx informandolo in merito alla procedura da seguire". L'istante si è, poi, recato l'11 giugno 2025 nell'ufficio postale ma, per problematiche organizzative, non è stato possibile risottomettere la richiesta di portabilità. Il 26 giugno 2025 PostePay S.p.A. ha effettuato un ultimo tentativo, con acquisizione di vocal order da parte del cliente, tuttavia, come comunicato da NTmobile il 30 giugno 2025, il numero da portare risultava cessato ormai da tempo. Orbene, in relazione a quanto rappresentato, si ritiene possa riconoscersi all'istante l'indennizzo di cui all'art. 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi per i disservizi subìti nella procedura di passaggio tra operatori, considerando anche il profilo inerente al rispetto degli oneri informativi. A fronte di tale inadempimento PostePay S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 19 novembre 2024 (data del KO da parte di NTmobile) al 6 giugno 2025 (esperimento della conciliazione), per il numero di giorni pari a 199 e un importo di euro 298,50 (duecentonovantotto/50). La richiesta di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto la mancata portabilità del n. 3500087xxx in PostePay S.p.A. ha determinato l'impossibilità di trasferire il credito residuo presso l'operatore recipient, che, pertanto, non può riconoscere rimborsi di somme mai acquisite. Si rileva che l'istante ha chiesto a NTmobile la restituzione del credito residuo nel mese di dicembre 2024, richiesta poi ribadita l'8 maggio 2025. L'operatore ha comunicato all'istante, in data 16 dicembre 2024, la presa in carico della richiesta di rimborso con la precisazione che "L'accredito avverrà entro i termini indicati sulla Carta Dei servizi". Tuttavia, l'utente ha precisato in udienza di non aver ancora ricevuto l'accredito in questione. La richiesta di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto il disservizio lamentato dall'utente ("mancata ricezione di chiamate, messaggi di verifica, ecc ecc"), relativo al n. 3500087xxx, è dipeso unicamente dalla cessazione dei servizi erogati da Ntmobile a far data dal 13 ottobre 2024, come annunciato pubblicamente dalla Società. Va precisato che l'utente non è mai stato disservito sulla nuova numerazione 3715110xxx attivata da PostePay S.p.A.

DETERMINA

- PostePay S.p.A. (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/06/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 298,50 (duecentonovantotto/50) a titolo di indennizzo per i disservizi nella procedura di passaggio tra operatori e l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi. La società PostePay S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella