SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO (MNP)

1. – Le presenti Condizioni Generali regolano il servizio (MNP) che consente al Cliente di passare all'operatore di telefonia della Società – di seguito PostePay – provenendo da altro operatore mobile, estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo e, mantenendo il proprio numero di telefono. Il Cliente accede così al Servizio Mobile erogato da PostePay secondo le norme di legge e gli accordi inter-operatore vigenti e secondo modalità, termini, condizioni definiti in applicazione delle norme contrattuali accettate dal Cliente attraverso la sottoscrizione della richiesta di MNP e l'attivazione della Carta SIM PosteMobile. Eventuali modifiche alle presenti condizioni generali derivanti dal mutamento del quadro normativo e regolamentare di riferimento sono rese note attraverso il sito www.postemobile.it.

2. – Il Cliente è tenuto a corrispondere a PostePay i corrispettivi eventualmente previsti per la fornitura della MNP. PostePay metterà a disposizione del Cliente, con mezzi idonei, ogni informazione in merito a tali corrispettivi e, in generale, al servizio MNP. PostePay si impegna altresì, in base a quanto previsto dalle leggi vigenti e dalle Delibere e dalle indicazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, a inviare all'operatore mobile di provenienza il previsto ordine di lavorazione della MNP relativo al Cliente e, a richiesta, copia della documentazione fornita da quest'ultimo a PostePay. Qualora riscontri 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, PostePay si riserva di non inoltrare all'operatore di provenienza la richiesta di MNP relativa al Cliente.

3. – PostePay potrà fornire al Cliente il servizio MNP direttamente ovvero anche, in tutto o in parte, attraverso la collaborazione e i servizi erogati da qualificati soggetti terzi.

4. – Il Cliente prende altresì atto che la fornitura del servizio di MNP, nonché la corretta e completa attivazione della Carta SIM e del numero portato, richiedono comunque la cooperazione dell'operatore mobile di provenienza e degli altri operatori mobili e fissi i cui servizi sono interoperabili con i Servizi PosteMobile. In particolare, il Cliente prende atto e accetta che l'ordine di lavorazione della MNP di cui al precedente art. 2, e quindi la richiesta di MNP del Cliente che ne è il presupposto, andrà a buon fine subordinatamente al positivo esito dei procedimenti, tecnici e negoziali, previsti dal quadro regolamentare vigente ed applicati negli accordi sulla MNP vigenti tra gli operatori. In particolare, la richiesta di MNP del Cliente potrà essere tecnicamente rifiutata dall'operatore di provenienza, in base a quanto previsto dalla predetta normativa, con particolare riferimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed agli accordi e procedure MNP in vigore tra gli operatori mobili titolari di rete, applicativi delle predette delibere. In caso di rifiuto della MNP, così come ai fini di semplice informativa sullo stato della procedura, PostePay è autorizzata a contattare il Cliente per fornirgli ogni opportuna assistenza. La richiesta di MNP del Cliente potrà essere risottomessa nei confronti dell'operatore di provenienza del Cliente, compatibilmente con il citato quadro regolamentare e con gli Accordi Interoperatore applicativi al momento vigenti.
4.1 – La richiesta di MNP potrà essere presentata esclusivamente da parte del titolare della SIM per una SIM attiva e funzionante. In caso di SIM guasta, rubata o smarrita il titolare dovrà richiedere la sostituzione della stessa presso l'operatore di provenienza prima della richiesta di MNP.
Al momento della richiesta di MNP il titolare dovrà fornire copia chiara e leggibile di un valido documento di identità, del codice fiscale e della SIM stessa. In alternativa il Cliente potrà essere identificato attraverso sistemi di identificazione digitale quali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica), in linea con le procedure attualmente vigenti per il ricorso a tali sistemi di identificazione digitale. Dopo aver identificato il Cliente, PostePay effettua una validazione della sua richiesta per verificare, tra l'altro, che la SIM sia attiva, attraverso invio di SMS. Il Cliente potrà bloccare la procedura di MNP esclusivamente qualora non sia stato lui stesso ad effettuare la richiesta di MNP. Per bloccare la procedura di MNP il Cliente dovrà seguire le indicazioni ricevute tramite SMS e comunque reperibili sul sito www.postemobile.it.
4.2 – Il Cliente prende atto e accetta che: i) la richiesta di MNP sottoscritta costituisce anche dichiarazione di recesso dal rapporto con l'operatore di provenienza; ii) la sottoscrizione della richiesta di MNP non solleva il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'operatore di provenienza, pertanto la Società non sarà in alcun modo responsabile per l'eventuale morosità e/o gli eventuali diritti di credito derivanti dal rapporto tra il Cliente e l'operatore di provenienza.
4.3 – Il Cliente prende atto e accetta che una volta avviata la procedura MNP, la richiesta non può essere revocata e che, in caso di ripensamento, il Cliente, a portabilità conclusa, può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'originario operatore di provenienza o verso qualunque altro operatore.
4.4 – Il Cliente prende atto e accetta che PostePay eserciti la procedura di validazione parziale (c.d. prevalidazione) della MNP richiedendo al Cliente conferma, tramite SMS, della correttezza dei dati forniti ed indispensabili per la fornitura del servizio MNP, in conformità a quanto previsto dagli Accordi Interoperatore applicativi del quadro regolamentare vigente.

5. – Nel caso di subentro contestuale alla richiesta di MNP, l'attuale titolare della SIM deve recarsi, insieme al nuovo titolare, presso l'operatore Recipient (ovvero il nuovo operatore del servizio) il quale avvierà la procedura di MNP e contestualmente acquisirà la richiesta di subentro. In alternativa, l'attuale titolare della SIM dovrà effettuare prima il subentro presso l'operatore di provenienza a favore del nuovo titolare, il quale poi potrà richiedere la MNP presso il nuovo operatore.

6. – PostePay non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile ove, per cause di forza maggiore, caso fortuito, o altre ipotesi previste dalla legge o dalla normativa di settore, o comunque per circostanze al di fuori del proprio controllo tecnico-operativo e/o giuridico, eventualmente ascrivibili ai soggetti ed alle situazioni di cui ai precedenti artt. 3 e 4, si trovasse nell'impossibilità di fornire in tutto o in parte il servizio MNP e/o di garantire un'attivazione della Carta SIM e del numero portato idonea a consentire l'accesso al Servizio mobile PosteMobile. In tali ipotesi, la Società stessa non sarà responsabile nei confronti del Cliente per perdite, lesioni, danni, diretti o indiretti, da quest'ultimo patiti, ivi comprese le perdite di natura economica o finanziaria.

7. – Qualora, per cause non imputabili al Cliente, non fosse possibile la fornitura della MNP e/o della corretta e completa attivazione della Carta SIM e del numero portato, l'importo eventualmente corrisposto ai sensi del precedente art. 2 sarà restituito al Cliente su sua richiesta, presentata secondo le modalità e le indicazioni opportunamente comunicate attraverso il Servizio Clienti. Ove tale impossibilità fosse riconducibile a responsabilità del Cliente, PostePay si riserva di trattenere il predetto corrispettivo a titolo di penale, giustificata dalle spese sostenute, dai costi anche indiretti sopportati e dall'attività compiuta.

8. – PostePay resta totalmente estranea ai rapporti intercorrenti tra il Cliente e l'operatore mobile di provenienza.

9. – La fornitura del servizio di MNP prevede il riconoscimento al Cliente, da parte di PostePay, del traffico telefonico acquistato che eventualmente residui a beneficio del Cliente nei confronti dell'operatore di provenienza, all'estinzione del rapporto con quest'ultimo relativamente al numero portato. Il Cliente che al momento della richiesta MNP sia titolare nei confronti dell'operatore di provenienza di un credito residuo di traffico telefonico, anticipatamente acquistato e non ancora utilizzato alla data di evasione della prestazione di MNP, al netto di quello maturato per effetto di sconti, bonus, premiazioni e/o promozioni e delle eventuali spese giustificate dai costi sostenuti per la prestazione dall'operatore di provenienza, potrà manifestare, esclusivamente all'atto della richiesta del Servizio MNP, la propria volontà di trasferire tale traffico telefonico residuo sulla Carta SIM PosteMobile, in conformità alla normativa vigente ed agli Accordi Interoperatore applicativi. La richiesta di trasferimento del traffico telefonico residuo è irreversibile e non revocabile ed è subordinata

Ed. Novembre 2022

all'espletamento della portabilità del numero cui il traffico telefonico residuo è associato. In alternativa il Cliente può richiedere all'operatore di provenienza la restituzione del credito residuo attraverso le modalità da questi previste.

9.1 – A seguito del completamento della procedura di trasferimento del credito residuo di traffico telefonico acquistato, PostePay: (i) nel caso di attivazione, in favore del Cliente, di Servizi di Telecomunicazione prepagati, consentirà a quest'ultimo di fruire del Servizio per un valore pari al traffico telefonico trasferito; (ii) nel caso di attivazione, in favore del Cliente, di Servizi di Telecomunicazione postpagati, corrisponderà a quest'ultimo una somma pari al credito residuo di traffico telefonico trasferito mediante accredito nella prima fattura utile. La fornitura del servizio avverrà in conformità alla normativa vigente, alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed agli Accordi Interoperatore applicativi vigenti. PostePay non è in alcun modo responsabile della correttezza dell'importo trasferito, della quale si fa interamente ed esclusivamente carico l'operatore di provenienza che, in base alla normativa vigente ed ai suoi accordi con il Cliente, potrà prevedere il trasferimento effettivo del credito residuo relativo al traffico acquistato al netto di quello maturato per effetto di sconti, bonus, premiazioni e/o promozioni e, ove applicabili, delle eventuali spese giustificate dai costi sostenuti per la prestazione. Dell'avvenuto trasferimento sarà data comunicazione al Cliente via SMS, o con altre modalità consentite.

9.2 – In caso di cessazione del rapporto con la Società e relativa richiesta da parte del Cliente del servizio MNP presso altro operatore, PostePay s'impegna a restituire l'eventuale credito di traffico telefonico acquistato residuo con le seguenti modalità alternative, a scelta del Cliente: (i) trasferimento del traffico telefonico acquistato residuo su altra Carta SIM PosteMobile prepagata, secondo le modalità e le condizioni riportate sul sito www.postemobile.it; (ii) restituzione del credito di traffico telefonico acquistato residuo presente sulla Carta SIM PosteMobile al momento della disattivazione, secondo le modalità e le condizioni riportate sul sito www.postemobile.it; (iii) qualora il Cliente manifesti contestualmente alla richiesta di portare il proprio numero verso altro operatore la volontà di trasferire il traffico telefonico acquistato, PostePay, in conformità alla normativa vigente ed agli accordi interoperatore, comunicherà all'operatore scelto dal Cliente l'importo del traffico telefonico residuo da trasferire al netto di sconti, bonus, premiazioni e/o promozioni e, ove applicabili, dei costi sostenuti per la fornitura della prestazione, secondo le modalità consentite ed indicate sul sito www.postemobile.it e/o sulla Carta dei Servizi.

10. – Le tariffe applicate ai Clienti dipendono dalla effettiva rete dell'operatore di rete fissa o mobile cui appartiene il numero di destinazione. In ottemperanza alla normativa vigente, PostePay ha predisposto sul proprio sito idonea Informativa in merito alle tariffe applicate; le medesime informazioni sono fornite al Cliente per il tramite del Servizio Clienti.

11. – Il Cliente prende atto che il compimento delle attività tecnico operative indispensabili al fine dell'attivazione della MNP e della numerazione portata comporta la sospensione e/o la limitazione del Servizio per un periodo di tempo strettamente necessario.

12. – La Società assicura, in conformità al Regolamento 2016/679/ UE, il corretto Trattamento dei dati personali del Cliente, che è consapevole e consente che detti dati vengano utilizzati per le finalità connesse alla completa e corretta fornitura della MNP da parte della Società e, per quanto strettamente necessario, da parte di Società terza incaricata. La Società espone l'Informativa completa relativa al Trattamento dei dati personali del Cliente, tra l'altro, sul sito www.postemobile.it.

Ed. Novembre 2022