

**Articolo 1. Caratteristiche generali del servizio**

Il servizio di portabilità del numero fisso consente al Cliente di scegliere Vodafone quale operatore fornitore del Servizio, mantenendo il proprio numero telefonico purché all'interno del medesimo distretto telefonico. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto in essere con l'operatore di provenienza, delegando a tal fine Vodafone Omnitel B.V., società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc a richiederne per suo conto la cessazione presso l'operatore di provenienza.

**Articolo 2. RICHIESTA DEL SERVIZIO**

I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono i clienti dell'operatore di provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto legittimato, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445: a tal fine, il sottoscrittore allega alla richiesta la copia del proprio documento di identità valido, consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci.

**Articolo 3. CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO**

Vodafone si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, e, ove necessario, copia della relativa documentazione. Vodafone si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente. Nel caso di richiesta del servizio di portabilità correlata alla attivazione di una o più nuove SIM Vodafone, la richiesta stessa verrà trasmessa all'operatore di provenienza solo qualora non vi siano condizioni ostative alla nuova attivazione, secondo quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura del servizio di comunicazioni mobili e personali di Vodafone, in abbonamento o prepagato.

La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Vodafone all'operatore di provenienza fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 4.

L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per Vodafone.

L'attivazione del servizio di portabilità del numero fisso e la disattivazione del servizio di telefonia fissa con l'operatore di provenienza saranno effettuate entro le 8.00 del giorno indicato per le suddette operazioni; in tale periodo, potranno verificarsi temporanee interruzioni o sospensioni del servizio oppure il numero oggetto di richiesta di portabilità potrebbe essere contemporaneamente attivo sia nella rete dell'operatore di provenienza che in Vodafone.

**Articolo 4. SOSPENSIONE, RIFIUTO E ANNULLAMENTO DELLA RICHIESTA**

La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di Abbonamento fruito tramite la rete dell'operatore di provenienza; non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto avviene per i numeri telefonici per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da operatori diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso operatore già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzia il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Vodafone di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Vodafone restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sotto forma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, Vodafone potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità.

**Articolo 5. RESPONSABILITÀ**

In caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Vodafone, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

**Articolo 6. ASSISTENZA ALLA CLIENTELA**

Vodafone assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso attraverso il proprio servizio Clienti (190) e utilizzando altresì altri servizi informativi gratuiti.

**Articolo 7. ELENCHI TELEFONICI**

In caso di passaggio verso l'operatore Vodafone attraverso il servizio di portabilità del numero i dati personali precedentemente inseriti negli elenchi telefonici resteranno in tali elenchi sino a che il Cliente non ne richiederà la cancellazione attraverso la compilazione del modulo messo a disposizione da Vodafone.

## CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE

**Articolo 1. Caratteristiche generali del servizio**

Il servizio di portabilità del numero consente al Cliente di scegliere Vodafone quale Operatore mobile, mantenendo il proprio numero telefonico di altro Operatore mobile. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto d'abbonamento in essere ovvero di richiedere la disattivazione delle SIM indicate all'Operatore di Provenienza nel caso di servizi prepagati, delegando a tal fine Vodafone Omnitel B.V., Società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc a richiederne per suo conto la disattivazione presso l'Operatore di Provenienza.

**Articolo 2. Richiesta del servizio**

I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono gli abbonati o i legittimi possessori di carte SIM ricaricabili presso l'Operatore di Provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto legittimato, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445: a tal fine, il Sottoscrittore allega alla richiesta la copia del proprio documento di identità valido, consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci.

**Articolo 3. Traffico prepagato residuo**

Il servizio di portabilità del numero da altro Operatore non comporta l'automatica trasferibilità sulla nuova SIM Vodafone dell'eventuale traffico prepagato residuo non goduto presso l'Operatore di Provenienza. Qualora il Cliente intendesse aderire al servizio di trasferimento del traffico prepagato residuo presso altro Operatore dovrà compilare l'apposita sezione del presente modulo. Vodafone comunicherà al nuovo Operatore il valore del traffico residuo riconosciuto al Cliente, di norma, entro due giorni dalla data di effettivo passaggio del Cliente al nuovo Operatore. L'effettivo accredito sulla nuova SIM del Cliente da parte del nuovo Operatore avverrà secondo i termini da quest'ultimo stabiliti. Il traffico sarà trasferito:

1. al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla SIM disattiva/da disattivare, o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e farà esclusivo riferimento al traffico effettivamente acquistato e non goduto;
2. al netto dell'eventuale corrispettivo per la prestazione applicato da Vodafone.

Le condizioni economiche applicate al servizio di trasferimento del traffico prepagato residuo sono disponibili sul punto vendita Vodafone o sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it).

**Articolo 4. Condizioni di fornitura del servizio**

Vodafone si impegna a trasmettere all'Operatore di Provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, Vodafone si impegna a conservare l'originale della richiesta di portabilità sottoscritta dal Cliente e a conservarla, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, per le finalità previste dalle norme vigenti e rendendola disponibile in copia all'Operatore di Provenienza che ne faccia documentata richiesta in caso di contestazione da parte del Cliente. Una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata e, in caso di ripensamento, il Cliente può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'Operatore che sta lasciando o verso qualunque altro Operatore.

Nel caso di richiesta del servizio di portabilità correlata alla attivazione di una o più nuove SIM Vodafone, la richiesta stessa verrà trasmessa all'Operatore di Provenienza solo qualora non vi siano condizioni ostative alla nuova attivazione, secondo quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura del servizio radiomobile Vodafone, in abbonamento o prepagato. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'Operatore di Provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Vodafone all'Operatore di provenienza, fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 5. L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per Vodafone. L'attivazione del servizio di portabilità del numero sulla SIM Vodafone e la disattivazione della carta SIM dell'Operatore di Provenienza saranno effettuate in orari determinati (tra le ore 4.00 e le ore 8.30 del giorno indicato per le suddette operazioni); in tali periodi, potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto di richiesta di portabilità.

**Articolo 5. Sospensione e rifiuto**

La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione e rifiuto. La sospensione può

avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: dati necessari per la trasmissione della richiesta assenti o errati; non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero MSISDN nel caso di servizio Abbonamento usufruito presso l'Operatore di Provenienza; non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero MSISDN, nel caso di servizio Ricaricabile usufruito presso l'Operatore di Provenienza; numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari; disattivazione completa del servizio di comunicazione per ordine dell'Autorità Giudiziarie ovvero in caso di denuncia presentata alla medesima Autorità; non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'Operatore di Provenienza; Carta SIM bloccato per furto o smarrimento (qualora al momento della sottoscrizione della richiesta non sia stata fornita copia della relativa denuncia fatta all'Autorità competente); espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN, già validata positivamente da parte dell'Operatore di Provenienza, inoltrata da parte di un Operatore diverso da Vodafone e dallo stesso Operatore di Provenienza. In tutti i casi in cui l'Operatore di Provenienza evidenzia il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto riscontrate e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Vodafone di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Il rifiuto e la sospensione non precludono la possibile ulteriore richiesta di attivazione della prestazione.

**Articolo 6. Responsabilità**

In caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Vodafone, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

**Articolo 7. Trasparenza tariffaria e assistenza alla Clientela**

Vodafone assicura al Cliente un servizio di trasparenza tariffaria che permette di conoscere se una determinata numerazione mobile sia gestita da Vodafone o da altri operatori. Le informazioni relative alle modalità per usufruire di tale servizio, che permette al Cliente di conoscere preventivamente l'esatta tariffazione prevista dal proprio piano telefonico al traffico in uscita verso utenze mobili, sono disponibili sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). Vodafone assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso a traverso il proprio servizio Clienti (190) e utilizzando altresì altri servizi informativi gratuiti.

**Articolo 8. Indennizzo in caso di ritardo**

Dal 1 gennaio 2013, in caso di ritardo nell'attivazione della portabilità del numero mobile, Vodafone in qualità di operatore scelto dal cliente, riconosce l'indennizzo secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente.

L'indennizzo in caso di ritardo sarà corrisposto su richiesta del cliente con una semplice telefonata al Servizio Clienti (numero gratuito 190 contattabile da cellulare Vodafone). L'indennizzo è pari a 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo e per ogni numero voce importato (numero primario), fino a un massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per i primi due giorni di ritardo. Se il ritardo invece è pari o superiore a tre giorni, l'indennizzo verrà corrisposto per l'intero periodo, considerando quindi anche i primi due giorni. Ai fini della valutazione del ritardo si considera la data presunta di attivazione della prestazione di portabilità. Tale data è riportata sul modulo sottoscritto dal cliente presso i punti vendita Vodafone, oppure ove non sia possibile garantire l'inserimento immediato della richiesta di portabilità nei sistemi Vodafone, dal messaggio SMS che il cliente riceverà sul numero oggetto di richiesta, nel quale verrà indicata la data presunta di portabilità.

Eventuali ulteriori messaggi informativi che verranno inviati successivamente al primo per comunicare lo stato della richiesta di portabilità non verranno presi in considerazione ai fini del calcolo dell'indennizzo. L'importo verrà corrisposto entro 30 giorni dalla richiesta del cliente, mediante incremento del credito residuo in caso di utenze prepagate (sim ricaricabile) e mediante accredito sulla prima fattura utile successiva ai 30 giorni in caso di utenze post pagate (abbonamento).

L'indennizzo è dovuto in caso di ritardo non determinato da errori nei dati forniti dal cliente, pertanto l'indennizzo non è dovuto nel caso in cui la richiesta di portabilità sia soggetta a rifiuto secondo quanto previsto al precedente articolo 5. Sospensione e rifiuto.

## INFORMATIVA SUL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE

La richiesta di trasferimento del credito residuo non è reversibile. Il servizio di portabilità del credito residuo sarà attivato solo in caso di eseguita portabilità del numero attivo presso l'Operatore di Provenienza. In caso di mancata richiesta di attivazione del servizio, in caso di non eseguita portabilità del numero attivo presso l'Operatore di Provenienza, in caso di credito residuo di entità inferiore a quella del corrispettivo richiesto per il servizio, di credito nullo o negativo, il servizio non verrà erogato ed il cliente potrà richiedere la restituzione del credito residuo all'Operatore di Provenienza secondo le modalità da questi indicate nelle proprie condizioni contrattuali. Il credito residuo oggetto di portabilità sarà determinato a partire dall'importo presente sui sistemi dell'Operatore di Provenienza al momento della disattivazione della SIM.

Il servizio potrà comportare un costo che l'Operatore di Provenienza detraerà dal credito residuo calcolato al momento della disattivazione della SIM. L'Operatore di Provenienza potrà inoltre detrarre dall'importo dal credito residuo eventuali ricariche omaggio erogate nel corso del rapporto contrattuale e non ancora consumate. Nei casi in cui la portabilità del numero avvenga su una nuova SIM Vodafone Abbonamento, il riconoscimento del credito residuo oggetto di portabilità avverrà attraverso l'accredito di tale importo su una o, se necessario, più fatture successive. La fruizione del servizio di portabilità del credito residuo esclude l'accesso da parte del cliente, per la medesima utenza, ad altre forme di restituzione previste dall'Operatore di Provenienza.