

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Alla c.a.:

Corrado Calabrò

Presidente Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Federico Flaviano

Direttore Tutela dei Consumatori

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Antonio Catricalà

Presidente Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Francesca Ferri

Direzione Generale per la Tutela dei Consumatori

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Pierluigi Bersani

Ministro per lo Sviluppo Economico

Antonio Liroi

Direttore Generale DGAMTC

Ministero dello Sviluppo Economico

Paolo Gentiloni

Ministro delle Comunicazioni

Milano, 8 marzo 2007

Oggetto: Decreto Bersani, rimborso del credito residuo per scadenza della SIM e suo trasferimento in caso di portabilità del numero mobile

Altroconsumo associazione indipendente di consumatori¹, ha apprezzato la tempestività con la quale l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (l'"**AGCOM**") ha dato seguito al dettato del Decreto Legge 31 gennaio 2007, n. 7 (il "**Decreto Bersani**"), stabilendo con la Delibera n. 96/07/CONS le modalità attuative delle disposizioni di cui all'art.1 comma 2.

Riteniamo, tuttavia, che l'AGCOM debba ora prestare particolare attenzione alle modifiche di alcune opzioni tariffarie, operate in particolare da

¹ Altroconsumo, associazione di consumatori più rappresentativa del Paese, ha oltre 300.000 soci in tutta Italia ed è unico membro BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*)

parte di Wind in probabile lesione dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche², e debba intervenire con altrettanta urgenza su due questioni ancora aperte che, ove prevalesse una interpretazione scorretta, rischierebbero di svuotare sensibilmente la portata del Decreto Bersani per quanto concerne la trasparenza e l'apertura alla concorrenza del settore della telefonia mobile:

1) scadenza delle SIM ricaricabili e rimborso del credito residuo

Come è noto, attualmente le SIM ricaricabili hanno una durata di 12 mesi, questo significa che con ogni ricarica la durata della SIM viene ulteriormente prorogata per tale lasso di tempo. Al contrario, se nell'arco dei 12 mesi non viene effettuata alcuna ricarica, la SIM decade.

Ora, il Decreto Bersani stabilisce, tra le altre cose, all'art. 1 comma 1 che *“è vietata, da parte degli operatori della telefonia mobile ... la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico acquistato”*. Ad avviso di un operatore tale misura andrebbe interpretata nel senso che le SIM card potranno comunque continuare ad avere una scadenza e sarà invece il credito ad essere esigibile anche dopo che il periodo di 12 mesi sia trascorso senza alcuna ricarica. In questo caso Vodafone intende fornire due possibilità al consumatore: trasferire gratuitamente il credito ad altra SIM Vodafone; richiedere il rimborso del credito ad un costo di 8 Euro.

Altroconsumo ritiene, invece, che il dettato della norma sia chiaro e che, quindi, **le clausole che prevedono un termine di validità di 12 mesi per le SIM ricaricabili debbano ritenersi sin dal 5 marzo nulle ai sensi dell'articolo 1418 del Codice Civile³**. Ove, invece, anche l'AGCOM ritenga che tali clausole possono ancora considerarsi legittime, in via subordinata, chiediamo all'Autorità di intervenire con urgenza per **imporre a tutti gli operatori la restituzione del credito residuo alla scadenza della SIM senza alcun aggravio di spese per il consumatore**. L'ammontare di 8 Euro, nel caso di Vodafone, non appare, infatti, giustificato dai costi sopportati dall'operatore mentre, per quanto riguarda tutti gli altri operatori, l'assoluto silenzio su questa questione costituisce una palese violazione di legge, considerato che il Decreto Bersani è ormai a tutti gli effetti in vigore.

Infine, **vi sono operatori che continuano a proporre opzioni di ricarica che, per come sono strutturate, risultano in palese contrasto**

² Intendiamo fare qui riferimento alle opzioni: Noi2: i minuti gratuiti verso un numero Wind scendono da 400 a 300; NoItaly: il costo mensile sale da 7 a 8 euro; per gli abbonamenti il costo è di 7 euro per sempre se attivata entro il 10 giugno; NoiWind: il costo mensile sale da 5 a 6 euro; per gli abbonamenti il costo è di 5 euro per sempre se attivata entro il 10 giugno.

³ D'altra parte, questa interpretazione appare la più in linea con l'intento del Legislatore così esplicitato nella prima parte del comma 1 dell'art. 1 del Decreto Bersani: *“Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi costi del servizio, nonche' di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato”*. L'interpretazione che contestiamo andrebbe per converso in senso diametralmente opposto alla trasparenza e al confronto delle tariffe, introdurrebbe ulteriori variabili e complicazioni.

con il dettato del Decreto Bersani. E' il caso, ad esempio, di **Tim Maxxi Ricarica** che prevede la scadenza di una parte del credito dopo un mese. L'utente che aderisce a tale opzione per una ricarica di 30 Euro si vede dunque scadere, in barba al Decreto Bersani, 15 Euro di credito, oltre al bonus, se non lo utilizza entro 30 giorni. **Su questo e su tutti i casi analoghi chiediamo la più assoluta intransigenza da parte dell'AGCOM.**

2) trasferibilità del credito residuo in caso di portabilità del numero

Da sempre Altroconsumo ritiene che il credito residuo debba essere automaticamente trasferibile perché non venga a frapporsi una barriera anticoncorrenziale all'effettiva attuazione della portabilità del numero mobile. D'altra parte è stata la stessa AGCOM, sin dal 2002, a parlare di trasferibilità del credito. Uno dei considerando della Delibera AGCOM 7/02/CIR è esplicito, in tal senso, nello stabilire che *"in caso di portabilità la trasferibilità del credito debba essere realizzata attraverso il raggiungimento di un accordo tra gli operatori coinvolti"* e che *"l'Autorità vigilerà affinché non vengano opposti rifiuti al raggiungimento degli accordi di trasferibilità del credito ovvero vengano imposte condizioni contrattuali gravose ovvero immotivate"*.

"L'operatore donator – così recita l'art. 2 comma 3 della Delibera AGCOM 7/02/CIR - su richiesta dell'operatore recipient, concorda le modalità di trasferibilità del credito residuo a condizioni trasparenti, non discriminatorie e ragionevoli".

A fronte di quanto esposto, tuttavia, quello che purtroppo è, invece, dato riscontrare nelle offerte di portabilità presentate in questi anni sul mercato dagli operatori è una **univoca intrasferibilità del credito residuo**⁴, peraltro non accompagnata dalla informazione necessaria individuata sempre dalla Delibera AGCOM 7/02/CIR all'art. 2, comma 1, nell'aggiornamento della Carta dei Servizi.

Tutt'al più, a volte, gli operatori si sono limitati a concedere un bonus di traffico ai nuovi utenti "portati". Come più volte abbiamo già avuto modo di esprimere all'AGCOM, risulta alquanto difficile comprendere, poi, a che titolo gli operatori *donating* trattengano i crediti residui e, in mancanza di delucidazioni giuridiche in merito, non ci è rimasto che ipotizzare **un arricchimento senza causa ai danni degli utenti.**

Infine, la questione del credito residuo diviene tanto più grave se, come documentato da Altroconsumo, nessun operatore rispetta i tempi di

⁴ Ci è peraltro capitato, nell'intervenire a supporto di nostri associati che alcuni operatori, pur disconoscendo il diritto del cliente al credito residuo, per venirgli incontro disponeva la procedura di "errata disattivazione sim" e gli inviava una nuova sim con un nuovo numero, accreditandogli l'importo pari al credito residuo (euro 47,92) presente sulla vecchia sim al momento della disconnessione

attivazione del servizio di portabilità che, ai sensi dall'art. 4, comma 2 della Delibera 19/01/CIR, non dovrebbero mai superare i cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta da parte dell'operatore donating fino alla data di cut-over. Norma che si è rivelata tuttavia inutile considerato il comportamento elusivo di alcuni operatori e che andrebbe di conseguenza modificata introducendo quale dies a quo quello della richiesta di portabilità da parte dell'utente e non più quello della ricezione di essa da parte dell'operatore donating.

L'intrasferibilità del credito residuo, sommata alla assoluta incertezza dei tempi di attivazione, comporta dunque conseguenze inaccettabili per coloro che decidono di servirsi della portabilità per cambiare operatore. A tali utenti non resta, infatti, che optare in alternativa tra:

- rinunciare ad una parte del credito residuo per garantirsi di avere ancora credito qualora si verificano ritardi di attivazione;

- oppure esaurire il credito entro la data prevista senza però più poter usare il telefono per un tempo che può anche essere indefinito in caso di ritardi di attivazione.

L'intrasferibilità del credito permane dunque un limite gravissimo alla effettiva diffusione della portabilità e, di conseguenza, al possibile ed auspicato sviluppo della concorrenza nel mercato della telefonia mobile che l'art. 1 del Decreto Bersani intende favorire.

Ora, il comma 3 dell'art. 1 del Decreto Bersani stabilisce che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferirlo presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente articolo i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni".*

In conclusione, riteniamo che, stimolata anche da questa ulteriore esplicita legittimazione, sia ormai giunto il momento per l'AGCOM di **intervenire senza ulteriori indugi per fare rispettare:**

a) l'art. 2, comma 3 della Delibera AGCOM 7/02/CIR nel quale si dice che *"L'operatore donor su richiesta dell'operatore recipient, concorda le modalità di trasferibilità del credito residuo a condizioni trasparenti, non discriminatorie e ragionevoli"*

b) l'art. 2, comma 1 dalla Delibera medesima nel quale si dice che *"Fatto salvo quanto previsto dalla disciplina generale in materia di rapporti fra gestori e utenti e di trattamento del rapporto fra soggetti creditori e debitori, i*

gestori di servizi mobili e personali aggiornano entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento la propria carta dei servizi al fine di specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo pre-pagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero”.

Chiediamo, altresì, di poter conoscere quanto disciplinato in merito alle modalità di trattamento del credito residuo dall'accordo quadro di cui all'art. 1, comma 1 lettera e) della Delibera AGCOM 19/01/CIR e dagli accordi tra operatori di cui all'art. 1, comma 1 lettera f) della medesima Delibera e di poter, pertanto, visionare gli estratti di tali accordi rilevanti a tal fine onde verificare eventuali lesioni della concorrenza a danno dei consumatori.

Rimaniamo a Vostra disposizione per ogni ulteriore precisazione e per eventuali audizioni o confronti in materia.

Con i migliori saluti,

Dott.ssa Luisa Crisigiovanni
Responsabile Relazioni Esterne Altroconsumo