



# ALTROCONSUMO

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

**Alla c.a.:**

**Raccomandata  
Anticipata via fax**

**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**

**E, p.c.:**  
**Aldo Scarabosio**  
**Presidente X Commissione Attività Produttive – Senato della Repubblica**

**Capi Gruppo al Senato**

Milano, 2 agosto 2007

**Oggetto: Problemi legati alle modifiche dei piani tariffari in pejus, alla scadenza della SIM e al rimborso/trasferimento del credito residuo**

Altroconsumo associazione indipendente di consumatori<sup>1</sup>, facendo seguito alla propria precedente nota datata 8 marzo, torna a sottoporre alla Vostra attenzione le problematiche inerenti le modifiche dei piani tariffari in pejus degli operatori di telefonia mobile, il rimborso del credito residuo alla

---

<sup>1</sup> 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*)

scadenza delle SIM ricaricabili, e la trasferibilità del credito residuo in caso di portabilità del numero.

Dopo quelle di Wind, le annunciate modifiche di alcune opzioni tariffarie da parte dell'operatore 3, in probabile lesione dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, alle quali fanno riferimento numerosissime segnalazioni di consumatori (soci e non soci di Altroconsumo), sembrano essere una conferma che, ove prevarrà una interpretazione scorretta del dettato della Legge 40/07 (di conversione del Decreto Bersani), il rischio evidente sarà quello di svuotare sensibilmente la portata del Decreto Bersani stesso per quanto concerne la trasparenza e l'apertura alla concorrenza del settore della telefonia mobile.

### **1) Modifiche delle opzioni tariffarie in pejus (con particolare riferimento all'operatore 3)**

Rileviamo, innanzitutto, un evidente squilibrio nelle comunicazioni che stanno ricevendo in questi giorni moltissimi utenti da parte dell'operatore 3 con le quali, via sms, vengono informati delle modifiche in corso del loro piano tariffario.

Come è noto, con riferimento alle precedenti analoghe comunicazioni da parte dell'operatore Wind di modifica in pejus di alcuni piani tariffari, l'AGCOM ha già ritenuto che fossero avvenute in violazione dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche contestando a Wind la violazione della predetta norma che prescrive non solo di preavvisare gli utenti con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'effettiva data di modifica delle condizioni contrattuali, ma anche di fornir loro, contemporaneamente, l'informazione sul diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora gli stessi non accettino le nuove condizioni.

Da parte sua, l'Antitrust, a mezzo comunicato stampa in data 14 maggio, ha, inoltre, avuto modo di aggiungere, sempre con riferimento alla precedente analoga comunicazione da parte dell'operatore Wind, che quest'ultima *“non contiene neanche l'indicazione del giustificato motivo che legittimerebbe l'operatore telefonico a realizzare le modifiche del piano tariffario. Se la possibilità di variazione unilaterale fosse prevista dalle condizioni generali di contratto – così concludeva il comunicato dell'Antitrust - potrebbero esistere gli estremi per una valutazione di vessatorietà delle stesse clausole contrattuali”*. Appare di tutta evidenza che, in questo modo, l'Antitrust si è già espressa nel senso di considerare applicabile alla fattispecie in esame l'art. 33, comma 2 lettera m del Codice del Consumo per il rinvio di cui all'art. 70 comma 6 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Non è dato, purtroppo, ancora sapere quale sia, invece, l'opinione in merito dell'Autorità regolamentare di settore. **Sollecitiamo, pertanto, un chiarimento urgente dell'AGCOM a questo proposito anche con esplicito riferimento alle comunicazioni alla clientela da parte dell'operatore 3.**

In ogni caso, tornando proprio a tali recenti comunicazioni di modifica dei piani tariffari dell'operatore 3, l'evidente squilibrio consiste, in primo luogo,

nel fatto che l'informazione prescritta dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche è stata effettuata a mezzo sms, mentre, in caso di non accettazione delle nuove condizioni, gli utenti potranno recedere dal contratto e chiedere la disattivazione della USIM solo ed esclusivamente mediante raccomandata a/r o posta ordinaria da inviare alla *Casella Postale 133 – 00173 Cinecittà (Roma)*, sobbarcandosi evidentemente ulteriori ingiustificati oneri economici.

Inoltre, il diritto riconosciuto agli utenti dal medesimo articolo a ricevere una adeguata informazione della possibilità di recedere senza penali appare nella sostanza lesivo per i seguenti motivi:

- nel suddetto sms viene fatto un generico riferimento alla possibilità per l'operatore 3 di farsi riconoscere i "costi sostenuti";
- contattando l'apposito numero 4371 indicato nell'sms non si ottiene un'informazione esaustiva, le risposte degli operatori sono lacunose, contraddittorie e spesso in contrasto con la normativa vigente, viene, peraltro, fatto anche da loro riferimento ad un generico diritto in capo a 3 di chiedere i "costi sostenuti";
- nell'sms, così come nelle informazioni reperibili sul sito dell'operatore, non si fa alcun riferimento alla restituzione del credito residuo;
- non vengono, infine, chiarite all'utente le modalità per ottenere lo sblocco del terminale in caso di SIM o operator lock.

Per le suddette ragioni **chiediamo che l'AGCOM intervenga con urgenza dichiarando illegittime le modifiche delle opzioni tariffarie in pejus da parte dell'operatore 3 in quanto in palese violazione dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e contesti a tale operatore la violazione di suddetta norma dandone adeguata informazione all'utenza.**

## **2) rimborso del credito residuo alla scadenza delle SIM ricaricabili (con particolare riferimento agli operatori 3 e Vodafone)**

Attualmente le SIM ricaricabili hanno una durata prestabilita, questo significa che con ogni ricarica la durata della SIM viene ulteriormente prorogata per un certo lasso di tempo. Al contrario, se in tale arco temporale non viene effettuata alcuna ricarica, la SIM decade.

Ora, la Legge 40/2007 stabilisce, tra le altre cose, all'art. 1 comma 1 che *"è altresì vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Ogni eventuale clausola difforme è nulla e non comporta la nullità del contratto"*. Ad avviso degli operatori mobili 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. Quale conseguenza gli operatori forniscono, in vario modo, due possibilità al consumatore: trasferire il credito ad altra SIM dello stesso operatore, gratuitamente o dietro pagamento a seconda dell'operatore; richiedere,

sempre pagando pegno, il rimborso del credito (al costo esorbitante di 8 Euro nel caso di Vodafone).

Come abbiamo avuto già modo di significarVi nella nota dello scorso 8 marzo, Altroconsumo ritiene, invece, che le clausole che prevedono un termine di validità per le SIM ricaricabili debbano considerarsi ormai nulle, appare d'altra parte francamente incomprensibile una diversa interpretazione della norma e la nostra tesi sembra ulteriormente rafforzata dal fatto che, in sede di conversione del Decreto Bersani, con un emendamento al succitato articolo 1, comma 1, il divieto di previsione di termini temporali massimi è stato giustamente allargato oltre che al *traffico* anche al *servizio*, non vi è perciò più alcun dubbio che debba essere ricompresa anche la SIM<sup>2</sup>.

Tornando alle numerosissime segnalazioni ricevute circa l'operatore 3, buona parte di queste riguardano la disattivazione, avviata lo scorso 20 luglio, di molte USIM. Ferme restando, in via generale le considerazioni premesse, in questo caso Tre ha assunto un comportamento ulteriormente scorretto, ossia il mancato rispetto del contratto che regola le proprie utenze prepagate, che, all'articolo 5, comma 4 prevede quanto segue *"In caso di Servizi prepagati, 3 fornirà al Cliente i predetti Servizi per un periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dal giorno di attivazione della Carta USIM o dall'ultima operazione di pagamento (ricarica), più un ulteriore mese durante il quale la Carta USIM sarà abilitata soltanto alla ricezione di servizi gratuiti. Trascorso detto periodo, 3 disattiverà la Carta USIM e non rimborserà il Credito Residuo. L'eventuale Credito Residuo potrà essere trasferito su altro prodotto 3"*.

Gli utenti che si sono a noi rivolti denunciano che le SIM sono, invece, state disattivate al termine di tredici mesi di servizio pieno senza alcun preavviso. Sarebbe venuto meno, pertanto, quel tredicesimo mese in sola ricezione che risulta essere in molti casi l'unico modo per ricordare all'utente che deve effettuare una ricarica per poter continuare a utilizzare l'utenza. Un utente potrebbe, infatti, essere indotto a pensare di essere lontano dalla scadenza e quindi dalla disattivazione e questo soprattutto perché nello storico ricariche vengono visualizzate anche le ricariche derivanti da Autoricarica, lasciando presagire che la ricarica prolunghi la scadenza della USIM, cosa che si è, invece, dimostrata non essere vera.

Nel sottoporre al giudizio dell'AGCOM anche la legittimità di tale comportamento, appare utile soffermarci sul fatto che questo dimostra, in ogni caso, ove ve ne fosse ancora bisogno, che la giustificazione di 3 – comune a quella degli altri operatori - secondo la quale la scadenza della SIM si deve leggere nell'ottica *"di ottimizzare l'utilizzo di una risorsa scarsa e costosa in*

---

<sup>2</sup> 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 della Legge 40/2007: *"Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio, nonché 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.

*termini di gestione e infrastrutture quali sono le numerazioni telefoniche mobili, che non possono restare pertanto inutilizzate per un arco temporale eccessivamente lungo”* risulta evidentemente solo un pretesto se è vero che utenti che legittimamente utilizzano piani tariffari che prevedono l'autoricarica e non hanno, dunque, per lungo tempo necessità di fare ricariche a pagamento, vengono in ogni caso disattivati. In realtà la scadenza delle SIM è solo uno dei tanti escamotage utilizzati dagli operatori per fare cassa.

**Chiediamo che l'AGCOM intervenga, pertanto, con urgenza per chiarire definitivamente che le clausole che prevedono un termine di validità per le SIM ricaricabili debbono ritenersi ormai nulle<sup>3</sup>. Nel ribadire altresì che l'ammontare di 8 Euro richiesti da Vodafone non appare, a nostro avviso, giustificato dai costi sopportati dall'operatore chiediamo che l'AGCOM si esprima senza ulteriori indugi in merito, come peraltro preannunciato nelle Linee Guida emanate in data 28 giugno 2007 ove si legge che *“Nello svolgimento della propria attività, pertanto, la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento”*.**

### **3) trasferibilità del credito residuo in caso di portabilità del numero (con riferimento a tutti gli operatori)**

Come si è già detto, nel caso relativo alla recente modifica dei piani tariffari da parte di 3 le peculiarità dei regimi di SIM e operator lock e alcuni sistemi di autoricarica di questo operatore, rendono ancora più evidente la problematica dell'intrasferibilità del credito residuo. La questione è, in ogni caso, più ampia rispetto a queste particolari fattispecie e, soprattutto, trasversale a tutti gli operatori.

Sin dall'avvio nel nostro Paese della portabilità nella telefonia mobile, Altroconsumo ha sempre ritenuto che il credito residuo dovesse essere automaticamente trasferibile perché non venisse a frapporsi una barriera anticoncorrenziale all'effettiva attuazione della portabilità del numero mobile e, in questo senso abbiamo più volte sollecitato, purtroppo senza alcun risultato, sia l'AGCOM sia l'Antitrust ad intervenire con fermezza a tutela di una effettiva concorrenza e degli interessi dei consumatori. D'altra parte era 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”*.

---

<sup>3</sup> La stessa richiesta vale per quanto riguarda anche le ricaricabili nel settore della tv a pagamento, vedi ad esempio Mediaset Premium, rispetto alla quale riceviamo moltissime segnalazioni

“L’operatore *donor* – così poi 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, da allora, stato sempre possibile riscontrare nelle offerte di portabilità presentate in questi anni sul mercato dagli operatori è una **univoca intrasferibilità del credito residuo**, 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 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 verificassero 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 della Legge 40/2007 intende favorire.**

Ora, il comma 3 dell’art. 1 della suddetta legge 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 trasferire le utenze presso altro operatore** senza vincoli temporali o ritardi*

*non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".*

Con la nostra nota dello scorso 8 marzo, inviata sia all'AGCOM sia all'Antitrust, abbiamo chiesto ancora una volta che, stimolata anche da tale ulteriore esplicita legittimazione prevista dalla Legge 40/2007, l'Autorità di settore **intervenesse finalmente 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"*.

Anche, l'Antitrust, con il già citato comunicato stampa del 14 maggio 2007, interveniva in materia, sostenendo con estrema chiarezza che tutti gli utenti ai quali viene comunicata una modifica del proprio piano tariffario di telefonia mobile devono poter usufruire in tempi rapidissimi della portabilità del numero e soprattutto deve essere riconosciuto loro il credito residuo. L'Antitrust riconosceva sostanzialmente in tal modo che, nel nuovo scenario determinato dall'abolizione dei costi di ricarica previsto dal Decreto Bersani e con gli operatori che iniziavano a variare unilateralmente e in peggio i propri piani tariffari il diritto alla portabilità del numero mobile in capo al consumatore e la trasferibilità del credito residuo acquisivano ulteriore importanza anche da un punto di vista concorrenziale.

La risposta dell'AGCOM, con le Linee Guida emanate in data 28 giugno 2007, non sembra ancora altrettanto ferma e concreta, dopo un'ampia disamina delle norme rilevanti del Decreto Bersani l'AGCOM si limita, infatti, a dire che *« in caso di ulteriore ritardo da parte degli operatori a realizzare gli accordi e le procedure necessarie per consentire la pratica realizzabilità della trasferibilità del credito residuo in caso di portabilità del numero, gli Uffici competenti interverranno nel breve periodo in tema sia di riconoscimento del credito residuo che di sua trasferibilità, rimuovendo ogni ostacolo all'attuazione dei diritti sanciti dalla Legge n. 40/2007 e disciplinando l'adozione di soluzioni efficienti atte a realizzare condizioni di effettiva concorrenza fra gli operatori e di trasparenza nei confronti degli utenti ».*

Francamente Altroconsumo non ritiene che si possa concedere una ulteriore dilazione agli operatori il cui comportamento continuato e concordante in lesione della concorrenza e degli interessi dei consumatori perdura indisturbato sin dal 2001.

**Chiediamo, pertanto, per l'ennesima volta, che l'AGCOM faccia rispettare le proprie delibere e il dettato della legge 40/2007 per quanto riguarda il trasferimento del credito residuo sanzionando in maniera esemplare gli operatori che non si sono ancora adeguati e che l'Antitrust acquisisca 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 al fine di verificare eventuali lesioni della concorrenza a danno dei consumatori.**

La presente viene inviata in copia anche al Presidente della X Commissione Attività Produttive del Senato della Repubblica, ad integrazione del documento già depositato in audizione lo scorso 25 luglio sull'Atto Senato n. 1644 *"Misure per il cittadino consumatore e per agevolare le attività produttive e commerciali, nonché interventi in settori di rilevanza nazionale"* e ai Capigruppo al Senato. Sebbene la norma della legge 40/2007 sia per noi chiara, potrebbe risultare opportuno, al fine di eliminare ogni residuo spazio per interpretazioni elusive da parte degli operatori, che sia **introdotto un emendamento all'Atto Senato n. 1644 con il quale si preveda una modifica del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che riconosca finalmente con forza di legge il diritto in capo al consumatore alla portabilità del numero mobile entro cinque giorni lavorativi dalla propria richiesta ed il relativo trasferimento del credito residuo. Tale emendamento dovrebbe anche stabilire che, fermi restando i necessari accordi tra gli operatori coinvolti, eventuali rifiuti o dinieghi del trasferimento del credito costituiscono un arricchimento senza causa ai danni degli utenti.**

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

Con i migliori saluti,

Avv. Marco Pierani  
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali  
Altroconsumo