



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Comunicazione: trasferimento del credito residuo in caso di portabilità del numero mobile

Dallo scorso mese di agosto si può cambiare gestore telefonico senza perdere il credito già ricaricato sulla Sim, chiedendone il trasferimento (con l'opzione di TCR, Trasferimento Credito Residuo).

Si tratta dell'ultimo passo che, grazie all'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, è stato compiuto dagli operatori di telefonia mobile per adempiere alle disposizioni della cosiddetta Legge Bersani in materia di "credito residuo" e di divieto di scadenza del traffico acquistato.

Fino ad agosto, infatti, gli utenti che decidevano di cambiare gestore potevano ottenere la restituzione del credito su altra SIM dello stesso operatore, oppure tramite assegno o bonifico, inviando un'apposita raccomandata, talvolta anche in contanti o con buoni spesa, ma non potevano trasferirlo presso il nuovo operatore; anche per ottenere queste forme di riconoscimento, comunque, era stato necessario un puntuale intervento dell'Autorità, combattuto pure di fronte al Tar del Lazio all'indomani dell'entrata in vigore della legge Bersani, dato che gli operatori tardavano a riconoscere il generale "diritto al credito residuo".

Il passo decisivo, in ogni caso, si è avuto con il recente Trasferimento del Credito Residuo in caso di MNP (*Mobile Number Portability* - Portabilità del Numero Mobile), che prevede una procedura semplice e snella, certamente più adatta ad importi di credito anche poco elevati, che è stata stabilita da un Accordo interoperatori sotto il monitoraggio dell'Autorità.

In pratica, l'utente che vuole cambiare operatore mantenendo il proprio numero deve barrare l'opzione di TCR nello stesso momento in cui si rivolge al gestore prescelto per sottoscrivere il nuovo contratto, così manifestando la volontà di trasferire non solo il numero ma anche il credito; nel caso in cui l'opzione non sia barrata l'utente, naturalmente, non perde il diritto al credito, ma



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

non può più ottenerlo insieme alla MNP, bensì solo con le altre forme – assegno, bonifico, ecc... – proposte dal suo vecchio gestore.

Una volta barrata l'opzione, invece, la procedura di TCR sarà integralmente gestita dal nuovo operatore, come già è per quella di MNP, e l'utente non dovrà fare altro che aspettare di ricevere l'accredito, che giungerà direttamente dal gestore che ha acquisito il cliente.

Quest'ultimo, infatti, nel comunicare al precedente gestore la volontà di recesso dell'utente e la necessità di trasferire il numero sulla propria rete, comunicherà anche la richiesta di TCR.

Il vecchio gestore, allora, dopo aver trasferito il numero (cioè dopo il cosiddetto *cut over*, che è il momento in cui l'utenza viene attivata sulla nuova rete), farà il conteggio del credito rimanente sui propri sistemi e lo comunicherà all'altro operatore, che provvederà ad accreditarlo all'utente oltre che ad inviargli un SMS con indicazione dell'importo trasferito. Il tutto dovrebbe svolgersi in un massimo di 3 giorni dal passaggio sulla nuova rete.

E' importante sapere che l'importo trasferito sarà al netto di bonus e promozioni che l'utente ha ricevuto dal precedente gestore (perché la legge Bersani tutela soltanto il credito "acquistato" e non quello "regalato" o, comunque, non corrispondente ad un effettivo esborso dell'utente), oltre che dei costi sostenuti per l'operazione di trasferimento (v. tabella), sui quali tra l'altro l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sta vigilando affinché siano effettivamente giustificati e pertinenti, come imposto dalla legge.

Le eventuali richieste di informazioni e contestazioni sul TCR potranno essere formulate al nuovo gestore, che avrà il compito di indirizzare opportunamente l'utente.

Il Trasferimento del Credito Residuo costituisce una nuova ed apprezzabile frontiera di tutela dell'utenza e di stimolo della concorrenza, assolutamente innovativa nel panorama europeo e mondiale delle comunicazioni mobili, perché permette all'utente che vuole cambiare gestore di superare l'ostacolo – che fino ad oggi poteva senz'altro agire da "freno" – della possibile perdita del credito già ricaricato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Costi in Euro per TCR (corrisposti al vecchio gestore e decurtati direttamente dall'importo di credito residuo)	
H3G	1,6
Telecom Italia	1,5
Vodafone	1,5
Wind	1
Fastweb Mobile	1
PLDT Italia	1
UnoMobile	1
PosteMobile	1
BT Italia	(solo come operatore Recipient)
Daily Telecom	1
ERG Mobile	1
COOPItalia	1
Tiscali	1
Noverca	1