

**DELIBERA N. 11/2025/DEF**

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX/TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. -  
LINKEM RETAIL)  
(GU14/723651/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 30/06/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 23/12/2024 acquisita con protocollo n. 0336185 del 23/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;



CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza del 23 dicembre 2024, il sig. XXXX XXXX XXXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha contestato a Tiscali Italia SpA/Aria SpA-Linkem Retail (d'ora in poi, anche solo Tiscali od Operatore) i fatti di seguito rappresentati.

Il 9 novembre 2024, la sua SIM Tiscali XXXXXXXX cessava improvvisamente di funzionare. Fino al giorno precedente, il servizio era regolarmente attivo, funzionante, con credito residuo positivo e intensamente utilizzato, come dimostrato dallo storico delle chiamate e dall'assenza di anomalie fino alle 19.25 dell'8 novembre 2024, ora e data dell'ultima chiamata ricevuta con successo.

La mattina del 9 novembre 2024, l'utenza risultava non più raggiungibile e, dopo una verifica, constatava l'assenza di segnale e il logout forzato dall'app MyTiscali, installata sul proprio dispositivo.

Prendeva immediatamente contatti con l'assistenza Tiscali, che gli comunicava verbalmente la cessazione dell'utenza per mancanza di ricariche. La richiesta di riattivazione dell'utenza veniva denegata; inviava, quindi, un reclamo formale via pec al servizio clienti, dando la propria disponibilità anche ad acquistare una nuova sim o a sottoscrivere un nuovo contratto, a patto di mantenere la numerazione.

Nel contempo, tentava di operare la portabilità del numero verso altro operatore, ai sensi dell'art. 5, comma 10, lett. f), della Delibera 78-08-CIR, che prevede la possibilità di migrare anche con numero non attivo entro i 30 giorni dalla cessazione, ma non riusciva a finalizzare la richiesta, essendo impossibilitato a ricevere l'OTP di pre-convalida, via SMS.

Quindi, sempre in data 9 novembre 2024, avviava la procedura di conciliazione (UG/714565/2024), chiedendo la riattivazione e/o riassegnazione della numerazione o che gli fosse permesso di operare la portabilità verso altro operatore, sottolineando come il mantenimento della numerazione fosse di fondamentale importanza, in quanto numerazione principale, collegata ad account e utenze, nonché utilizzata come metodo di autenticazione.

Nonostante la tempestività della segnalazione e l'ampia disponibilità a conciliare, il procedimento si concludeva, suo malgrado, con un mancato accordo.

Nel ribadire quanto sopra e nel sottolineare di non aver ricevuto da Tiscali gli avvisi di sospensione della sim (comunicazioni scritte tramite e-mail o notifiche tramite l'app o l'area riservata), previsti dalle Condizioni generali di contratto (d'ora in poi, anche solo CGC), l'Istante ha richiesto:

la riassegnazione del numero XXXXXXXX;

la riattivazione presso l'operatore Tiscali o l'autorizzazione alla portabilità del numero verso altro operatore;

la restituzione del credito residuo;

indennizzi per: perdita della titolarità della numerazione in suo possesso dal 10 ottobre 2003; interruzione del servizio dal 09 novembre 2024, con particolare riguardo ai disagi causati dall'impossibilità di accedere alle utenze e agli account associati; mancata

riattivazione del servizio; impedimento a completare la portabilità del numero presso altro operatore; spese per la sottoscrizione di un nuovo contratto/SIM.

Egli ha quantificato l'ammontare dei rimborsi richiesti in € 2.770,00.

L'Istante, in data 7 febbraio 2025, ha depositato la replica alla memoria di controparte, con cui ha controdedotto:

- di non avere mai ricevuto il preavviso di sospensione che l'Operatore asserisce di avere inviato con SMS del 3 ottobre 2024. Lo screenshot dallo stesso prodotto dimostra al più l'invio di un SMS, ma non costituisce prova della sua effettiva ricezione da parte del destinatario. L'operatore avrebbe potuto inviare tale comunicazione anche mediante i metodi di contatto alternativi (e-mail, area riservata e app) in suo possesso e già dallo stesso usati per altre comunicazioni;

- lo screenshot prodotto da Tiscali dimostra, contrariamente a quanto dallo stesso affermato, che il proprio operato non è conforme a quanto prescritto dalle CGC. Infatti, nel sistema, figura unicamente la comunicazione del 3 ottobre 2024 mentre, secondo le CGC, prima della cessazione, ne sarebbero dovute intercorrere almeno due: l'una, allo scadere dei primi 12 mesi; l'altra, allo scadere dei 24 mesi ovverosia al 3 ottobre 2025;

- anche volendo ammettere che lo screenshot riporti davvero il testo della presunta comunicazione inviata con SMS, a ben vedere, con quest'ultima, è lo stesso Operatore che conferma l'avvenuta violazione delle CGC. Invero, confrontando il testo dell'SMS con l'art. 4.3 delle CGC, emerge che Tiscali ha omesso di lasciare a disposizione del cliente la numerazione per ulteriori 12 mesi, decorrenti dalla comunicazione di sospensione (3.10.2024 – 3.10.2025);

- la procedura alternativa alla ricezione del messaggio OTP, menzionata dall'Operatore, non è mai emersa nelle precedenti interazioni, neanche a fronte di esplicita richiesta dell'Utente; ed anzi l'Operatore ha categoricamente negato ci fosse un qualunque modo per rientrare in possesso del numero unilateralmente cessato. La conoscenza tempestiva di tale procedura avrebbe consentito all'Utente di risolvere serenamente e nel giro di pochi giorni la problematica, evitando tutti i disagi subiti, anche in considerazione del suo adoperarsi a questi fini il giorno stesso in cui l'utenza è stata disattivata. Il comportamento dell'Operatore denota scarsa trasparenza e malafede;

- la comunicazione di cui al "famoso" SMS del 3 ottobre 2024 presenta numerose criticità che la rendono, in ogni caso, fuorviante e inadeguata a garantire un'effettiva informazione all'utente.

L'Istante ha concluso, insistendo per l'accoglimento delle richieste formulate in sede di avvio del presente procedimento.

## **2. La posizione dell'operatore**

Con rituale memoria depositata in data 18 gennaio 2024, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Tiscali ha contestato la fondatezza delle pretese di controparte, puntualizzando che:

- l'Utente era titolare dal 2018 di una Sim Tiscali prepagata, sulla numerazione XXXXXXXX, con tariffazione a consumo. Dalle verifiche effettuate, la SIM risultava utilizzata in ricezione traffico;

- in base alle Condizioni generali di contratto (di seguito anche CDG), il cliente, qualora scelga una tipologia di servizio con traffico prepagato, deve acquistare traffico prepagato entro 12 mesi dall'attivazione della SIM. Decorso tale termine, o qualora siano trascorsi 12 mesi dall'ultima ricarica, la SIM viene sospesa, previa comunicazione al Cliente. In tal caso la numerazione rimane a disposizione del Cliente per ulteriori 12 mesi per una eventuale richiesta di riattivazione, decorsi i quali, la SIM viene disattivata, previa comunicazione al cliente, e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata;

- la normativa regolamentare prevede, inoltre, che le SIM card abbiano una "durata" di 12 mesi dall'ultima ricarica, decorsi i quali, prima della disattivazione, vi sono ulteriori 30 giorni in cui è possibile solo ricevere chiamate. Trascorso questo periodo di tempo, in assenza di ricarica, l'utenza viene disattivata per inutilizzo. L'operatore, pertanto, previa informativa tramite SMS, è legittimato a disattivare la SIM;

- in caso di mancato utilizzo della SIM, come nel caso di specie, l'operatore è tenuto solo a rispettare il termine dei 30 giorni per la restituzione del numero al Donor, ma non ha alcun obbligo di recupero della numerazione. Invero, in base al combinato disposto dell'art. 98-octiesdecies, comma 3, del Codice delle comunicazioni elettroniche, con l'art. 9 della delibera 52/12/CIR, il diritto del cliente a recuperare il numero sussiste solo nei casi di cessazione del contratto a seguito di risoluzione del vincolo contrattuale da parte del cliente per sua volontà (o in caso di errore, ad esempio, per non avere specificato il numero nella richiesta di passaggio) e non anche nel caso di cessazione della SIM per mancato utilizzo, fatti salvi i tempi e i modi con cui questa deve avvenire;

- nel caso in esame, l'istante effettuava l'ultima ricarica dell'importo di € 5,00, in data 4 febbraio 2020, come da storico ricariche in atti. In data 3 ottobre 2024, alle ore 18.32, in assenza dei successivi rinnovi previsti dalle CGC, Tiscali ha inviato all'Utente una comunicazione sms al n. XXXXXXXX (regolarmente ricevuto dall'istante come da CRM allegato), con il quale lo informava della sospensione della SIM, invitandolo ad effettuare una ricarica entro 30 giorni successivi, pena, la cessazione della numerazione. Tutte le comunicazioni verso i clienti nei contratti di servizi mobile vengono inviate mediante il canale preposto, ovvero l'invio di sms di testo, legittimamente regolamentato dall'Agcom. Il 9 novembre 2024, la SIM veniva cessata;

- giova precisare che il termine di 30 giorni è stato ampiamente superato, in quanto la cessazione della carta è stata effettuata 37 giorni dopo la sopracitata comunicazione che è rimasta inevasa da parte dell'istante.

Tiscali, nel concludere la propria memoria, ha chiesto il rigetto delle avverse pretese, sottolineando in particolare che:

contrariamente a quanto dichiarato dal cliente la sospensione è stata preceduta da una regolare comunicazione inviata alla SIM oggetto della sospensione, il 3 ottobre 2024;

il termine di 30 giorni è stato ampiamente superato, in quanto la cessazione è stata effettuata il 9 novembre 2024, cioè 37 giorni dopo la comunicazione;

in questo lasso di tempo, il cliente non ha effettuato alcuna ricarica e, conseguentemente, il servizio è stato cessato;

l'istante avrebbe dovuto comunicare un altro numero di reperibilità sul quale far notificare l'OTP che non poteva essere notificato sull'utenza di cui si controverte, stante la relativa cessazione;

Tiscali non ha ricevuto alcuna richiesta di MNP da parte di nessun Olo Recipient, né, per quanto concerne la restituzione del credito residuo (€ 7,99, al netto delle spese amministrative di restituzione del credito), alcuna formale e valida richiesta, da parte del cliente.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, d'ora in poi, anche soltanto Regolamento di procedura).

Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dall'Istante possano essere accolte soltanto in parte, nei limiti e per le motivazioni di seguito esplicitati.

L'Istante lamenta la disattivazione della SIM, da parte di Tiscali, senza il dovuto preavviso, in data 9 novembre 2024, con conseguente perdita del numero di utenza mobile alla stessa associato, nonché la mancata riattivazione del predetto numero malgrado la richiesta all'uopo inoltrata all'Operatore, con pec di pari data.

Dal canto suo, l'Operatore afferma di avere cessato l'utenza il 9 novembre 2024 a causa dell'assenza di ricariche per un periodo di tempo superiore ai 24 mesi, previo invio, in data 3 ottobre 2024, di un SMS con cui l'Utente è stato informato della sospensione della SIM ed invitato ad effettuare una ricarica entro i 30 giorni successivi, pena, la cessazione della numerazione.

Giova, anzitutto, rammentare che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto. Giova altresì richiamare l'art. 8, comma 9, dell'all. A alla Delibera 8/15/CIR secondo cui: "I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. I fornitori di servizi che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta (...) I fornitori di servizi informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero".

Al riguardo, per la fattispecie di servizio con traffico prepagato, le CGC Tiscali prescrivono (art. 4, comma 3) che, qualora siano trascorsi 12 mesi dall'ultima ricarica, la SIM verrà sospesa, previa comunicazione al cliente; che, in tale ipotesi, la numerazione rimarrà a disposizione del medesimo per ulteriori 12 mesi per una eventuale richiesta di riattivazione; che la SIM verrà disattivata, scaduto tale periodo, previa comunicazione al cliente; la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata.

La ratio della normativa richiamata è quella di assicurare agli utenti un'informazione trasparente ed efficace in ordine al periodo di utilizzo e di disponibilità della numerazione mobile.

Da essa, si evince chiaramente che, nel caso di servizio con traffico prepagato, l'Operatore, nell'arco dei 24 mesi di assenza di ricariche da parte del cliente, è tenuto a fare ben due comunicazioni: la prima, per informarlo della sospensione della SIM per mancato acquisto di traffico prepagato nei 12 mesi successivi all'ultimo rapporto commerciale, ferma restando la possibilità di riattivare il servizio sul medesimo numero, previa ricarica, nei successivi 12; la seconda, per comunicargli la disattivazione della SIM, quindi del numero, qualora nessuna ricarica sia stata effettuata.

Nel caso di specie, le risultanze istruttorie evidenziano che, se, da un lato, l'Istante non ha dato prova di aver acquistato traffico pre-pagato nell'arco di tempo indicato dalle richiamate disposizioni, dall'altro, Tiscali non ha dato prova di avere rispettato la procedura prescritta dalla normativa in esame.

L'Operatore, invero, si è limitato ad allegare uno screenshot che - a suo dire - dovrebbe attestare l'invio all'Utente, in data 3 ottobre 2024, di un SMS di sospensione della SIM per assenza di ricariche nei 24 mesi precedenti, accompagnato dall'invito a provvedervi entro i successivi 30 gg, pena la cessazione del servizio con perdita del numero. L'Istante ha affermato di non avere mai ricevuto la comunicazione (SMS).

Premesso che al predetto screenshot non può riconoscersi valenza probatoria alcuna, trattandosi semplicemente di una schermata raffigurativa che non dà prova né dell'invio all'Utente del messaggio (SMS) né, tanto meno, della relativa ricezione da parte di quest'ultimo, si rileva che, in ogni caso, da esso potrebbe evincersi, semmai, il mancato rispetto, da parte dell'Operatore, della procedura prevista dalle disposizioni normative sopra richiamate.

Invero, adducendo soltanto lo screenshot quale elemento di prova a supporto delle proprie ragioni, Tiscali ha, in realtà, dimostrato di non avere fatto precedere il messaggio (SMS) in esso raffigurato, da altra comunicazione, con cui, decorsi 12 mesi dall'ultima ricarica, ha informato l'Utente che la SIM sarebbe stata sospesa, ma che egli avrebbe avuto ulteriori 12 mesi a disposizione per riattivarla sulla stessa numerazione, acquistando traffico telefonico.

Dal canto suo, l'Istante ha allegato la prova non solo della nascita della titolarità della numerazione di cui si controverte e, quindi, dell'effettiva durata della disponibilità della numerazione (tra l'altro, non contestate dall'Operatore), ma anche del suo interesse al mantenimento/recupero della risorsa numerica ovverosia, rispettivamente, il contratto originario stipulato con Vodafone il 10 ottobre 2003 e la pec con cui, lo stesso giorno (9 novembre 2024) in cui ha constatato che il servizio era stato cessato ed il numero disattivato, ha richiesto la riattivazione di quest'ultimo, dando la propria disponibilità

anche ad acquistare una nuova sim o a sottoscrivere un nuovo contratto, a patto di mantenerlo.

Alla stregua delle argomentazioni sopra espresse, la cessazione dell'utenza de qua si palesa illegittima, posto che non sono state rinvenute evidenze idonee a provare l'invio all'Utente dei preavvisi (di sospensione e di disattivazione) prescritti dalla normativa in esame a tutela del mantenimento della risorsa numerica allo stesso assegnata. Ferma restando l'imputabilità a Tiscali della disattivazione dell'utenza con perdita del numero alla stessa associato, non ci si può, peraltro, esimere dal rilevare che l'Istante, ignaro delle disposizioni di cui alle CGC – che, invece, avrebbe dovuto conoscere, essendo parte integrante del contratto stipulato con l'Operatore – ha omesso di effettuare ricariche per un periodo che va ben oltre i 24 mesi ovvero sia 48 mesi circa.

In sostanza, malgrado l'Istante abbia in più occasioni manifestato il suo interesse a mantenere la numerazione di che trattasi, pare di poter rilevare che il comportamento dallo stesso, in concreto, assunto, non possa dirsi propriamente caratterizzato dall'ordinaria diligenza atta ad evitarne la perdita.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, pur dando atto dell'indubbio disagio subito dall'Istante a causa della cessazione del servizio, della perdita del numero e dell'impossibilità di riattivare l'utenza su quest'ultimo, si ritiene che esso possa essere compensato col riconoscimento all'Istante del (solo) indennizzo per perdita della numerazione, di cui all'art. 10 del Regolamento indennizzi cit. (€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della stessa), nella misura massima di € 1.500,00, prevista dalla norma.

Per quanto riguarda la domanda di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori di cui all'art. 7, comma 2, del cit. Regolamento indennizzi, considerato che l'Istante non ha prodotto elementi cognitivi idonei a dimostrare di aver attivato la procedura di portabilità (MNP) e, più in generale, indispensabili per procedere alle relative verifiche e valutazioni, non risulta obiettivamente possibile a questo Corecom pronunciarsi in merito.

Non può inoltre che essere rigettata la richiesta di rimborso spese per la sottoscrizione di un nuovo contratto/SIM, consideratane la natura risarcitoria, che la rende estranea alle competenze del Corecom.

Per quanto riguarda le richieste di riassegnazione del numero e di riattivazione dello stesso presso Tiscali o di portabilità verso altro operatore, si osserva che esse involgono adempimenti che non rientrano nelle competenze del Corecom.

Infine, neppure può essere accolta la domanda di restituzione del credito residuo. Invero, benché Tiscali abbia riconosciuto la sussistenza, in capo all'Istante, del credito di € 7,99, dagli atti non risulta che egli abbia presentato l'istanza all'uopo richiesta dall'art. 5.2 della Carta dei servizi Tiscali.

## **DELIBERA**

**1.** Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX XXXXX in data 23/12/2024, la società Tiscali è



tenuta a corrispondere, in favore dell'Istante, l'importo di € 1.500,00 (millecinquecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, maggiorato degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Tiscali è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 30 giugno 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi