



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 31/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CICALA / TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 87/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 marzo 2014;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l’istanza del 20 gennaio 2014, acquisita al protocollo n. 2486/14/NA, con la quale il sig. Cicala ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Cicala, intestatario dell'utenza telefonica n. 370.1018xxx, ha contestato la mancata restituzione del credito residuo da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 14 settembre 2012, richiedeva la portabilità numerica verso il gestore Vodafone B.V. con contestuale istanza di trasferimento del credito che residuava sulla sim Tiscali. A seguito di contatto telefonico, apprendeva con sorpresa che il credito comunicato all'operatore *Recipient* dalla società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *Donating*, era pari a zero.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la restituzione del credito residuo pari ad euro 5,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancato trasferimento del credito residuo e per mancata risposta al reclamo del 20 dicembre 2012;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata in data 13 febbraio 2014, ha rappresentato che: *“il 25 luglio 2012 il sig. Cicala aveva acquistato al costo di euro 5,00 una sim Tiscali che includeva un bonus promozionale pari ad euro 5,00, come si evince dalla stessa documentazione allegata dal cliente all'istanza GUI4. Nel settembre 2012 il cliente richiedeva la portabilità della numerazione verso Vodafone. Successivamente alla migrazione, in data 4 gennaio 2013 si censiva un reclamo del 20 dicembre 2012 con cui il cliente contestava il mancato trasferimento del credito originario presente sulla sim e pari ad euro 5,00. La circostanza che il credito presente nella sim fosse proprio quello originariamente concesso in promozione con l'acquisto della sim stessa e non altro credito ricaricato in seguito è confermata dallo stesso cliente nel formulario UG presentato in conciliazione. In data 17 gennaio 2013 la società forniva riscontro al cliente. Si chiede pertanto l'archiviazione del procedimento”*.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via generale, si deve rilevare che l'articolo 1, comma 1, della legge n. 40/2007 (cosiddetta legge Bersani) ai sensi del quale è vietata *“la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato”*, sancisce il principio della conservazione del traffico acquistato in capo all'utente, che, pertanto, dovrebbe sempre poterne disporre, sia che receda sia che aderisca ad un'offerta di un operatore concorrente. Inoltre, il suddetto articolo 1, al comma 3, consente al contraente di recedere dal contratto in maniera tendenzialmente gratuita (*“senza spese non giustificate da costi”*) ed in qualsiasi momento (*“senza vincoli temporali”*), e con ciò implicitamente



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

riconosce in capo all'utente che recede il diritto alla sopravvivenza del credito residuo rispetto allo scioglimento del rapporto contrattuale, con esclusione, pertanto, della possibilità di ritenzione delle relative somme da parte dell'operatore.

Tuttavia, tale normativa di riferimento non può trovare applicazione nel caso di specie, in quanto l'importo di euro 5,00 corrisposto dal sig. Cicala originariamente, e precisamente, in sede di adesione al piano tariffario "Tiscali Senza Scatto", corrisponde effettivamente al costo di acquisto della Sim, come si evince *ictu oculi* dal riquadro Box 2 recante "Condizioni economiche delle opzioni e promozioni tariffarie per le componenti non schematizzabili secondo le precedenti sezioni b) e c)" del piano tariffario "Tiscali Senza Scatto" presente nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Tiscali al link [http://mobile.tiscali.it/tariffe/tiscali\\_senzascatto/](http://mobile.tiscali.it/tariffe/tiscali_senzascatto/), peraltro consultabile mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta".

Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che l'informativa resa dalla società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *Donating*, in ordine all'assenza di credito da restituire, è conforme a quanto pubblicizzato nei predetti siti, da cui risulta l'espressa dicitura "il costo della sim Tiscali è di euro 5,00 con euro 5,00 di traffico incluso". Al riguardo, con email del 17 gennaio 2013 la predetta società, in riscontro al reclamo del 20 dicembre 2012, ha comunicato al sig. Cicala che: "dalle verifiche effettuate il traffico incluso nella sim al momento dell'attivazione era promozionale, pertanto come da contratto non trasferibile. Nell'allegato da lei inviato si evince che il costo della sim è di euro 5,00".

Quindi, il riconoscimento del predetto importo di euro 5,00 di bonus di traffico non dà luogo ad alcun obbligo di restituzione a carico del gestore, in considerazione della natura non monetaria (promozione/bonus) del traffico riconosciuto ed in mancanza di importi realmente acquistati dall'utente. Peraltro, merita apprezzamento l'asserzione dedotta in memoria dalla società Tiscali Italia S.p.A. secondo la quale: "la circostanza che il credito presente nella sim fosse proprio quello originariamente concesso in promozione con l'acquisto della sim stessa e non altro credito ricaricato in seguito è confermata dallo stesso cliente nel formulario UG presentato in conciliazione"; circostanza quest'ultima che, in assenza di prova da parte dell'utente di successive ricariche telefoniche di tipo prepagato, non può essere smentita.

Per quanto sopra esposto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante non è ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

**DELIBERA**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Cicala nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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.

Roma, 31 marzo 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani