



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 308/25/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
SURESTREAM DIGITAL LIMITED
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12967

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 dicembre 2025;

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”* (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”* (di seguito, Codice del Consumo);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

VISTA la delibera n. 487/18/CONS, del 16 ottobre 2018, recante *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”*;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 (di seguito, Decreto Bersani);

VISTO il Protocollo di intesa integrativo in materia di pratiche commerciali scorrette tra l’Autorità e l’Autorità garante per la concorrenza e del mercato (di seguito, “AGCM”) del 23 dicembre 2016;

VISTA la nota pervenuta in data 12 novembre 2025 al prot. n. 0289463 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi **dell’art. 27, comma 6**, del Codice del Consumo e dell’art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della Surestream Digital Limited (di seguito Surestream o il Professionista o la Società) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice del Consumo. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con



comunicazione del 5 maggio 2025, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l'eventuale violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 52 del Codice del Consumo e che il Professionista, in data 30 giugno 2025 ha presentato una proposta di impegni;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *Internet* (sito *web*) si richiede all'Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17, comma 2, del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell'AGCM del 5 maggio 2025, di avvio del procedimento istruttorio PS12967, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice del Consumo e dell'art. 6 del Regolamento, con contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la società Surestream, con sede nel Regno Unito, svolge – quale attività prevalente – quella del commercio *online* (tramite il sito <https://ricaricaexpress.com>, di seguito il Sito o RicaricaExpress) di ricariche telefoniche;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12967, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, Surestream avrebbe posto in essere la seguente condotta:

sul Sito, in lingua italiana, il Professionista offre un servizio di ricarica di credito telefonico per 14 operatori italiani, tra cui Tim, Vodafone, WindTre e Iliad, i cui marchi sono anche riportati nella pagina Home. L'importo delle ricariche effettuabili varia dai 5 ai 50 €, a seconda della scelta di acquisto operata dal consumatore. Inoltre, il Sito è "sponsorizzato" ed è il primo risultato di ricerca su Google con parole chiave "ricarica telefono". In particolare, il Sito "si impegna a offrirti il metodo più semplice e veloce per ricaricare il credito del tuo telefono" tramite "un solo *account* e una volta effettuato l'accesso puoi aggiungere credito a qualsiasi telefono solo con un paio di clic". Ancora, "RicaricaExpress funziona per molti operatori di telefonia mobile al mondo, quindi se sei in viaggio e utilizzi diverse schede SIM, puoi sempre ricaricare il tuo credito tramite il solo *account* RicaricaExpress". Il Sito consta poi di una sezione "Assistenza" – in cui sono previste diverse sottosezioni di FAQ a seconda che il consumatore, in risposta alla domanda "Hai già acquistato una ricarica?", scelga tra l'opzione "Sì. l'ho già fatto" e "No, non ancora" – nonché altre due sezioni rispettivamente intitolate "Acquista una ricarica" e "Accedi" (all'area personale). Dalle segnalazioni ricevute, nonché dalle recensioni accessibili su TrustPilot, emerge che la condotta di Surestream perpetuata tramite il Sito sia meritevole di approfondimento istruttorio sotto diversi



profili, in particolare riguardanti: l'ingannevolezza delle informazioni rese in fase precontrattuale circa i costi e le caratteristiche del servizio nonché le condizioni di attivazione dello stesso, l'attivazione non richiesta del servizio di ricarica periodica, la limitazione dei diritti nascenti dall'esercizio del recesso. Con riferimento all'ingannevolezza delle informazioni rese in fase precontrattuale, in particolare sull'applicazione di commissioni, **Surestream applica delle commissioni alle ricariche effettuate attraverso il Sito senza tuttavia palesare tale circostanza né prima né nel corso del processo di acquisto.** I segnalanti riferiscono infatti che solo dalla ricevuta di acquisto allegata alla *e-mail* di conferma dell'ordine, quindi dopo il completamento dell'acquisto, verrebbero a conoscenza dell'applicazione di dette commissioni. Sempre con riferimento all'ingannevolezza delle informazioni rese in fase precontrattuale, in particolare sulle caratteristiche del servizio, i *claim* presenti nella "Home" del sito RicaricaExpress secondo cui tramite "un solo *account* e una volta effettuato l'accesso puoi aggiungere credito a qualsiasi telefono solo con un paio di clic" e secondo cui "RicaricaExpress funziona per molti operatori di telefonia mobile al mondo, quindi se sei in viaggio e utilizzi diverse schede SIM, puoi sempre ricaricare il tuo credito tramite il solo *account* RicaricaExpress" sembrerebbero di fatto smentiti da informazioni reperibili altrove sul medesimo sito. Quanto alla possibilità di ricaricare "qualsiasi telefono", la stessa sembra infatti smentita dalla FAQ "Posso ricaricare più telefoni?", secondo cui sarebbe possibile associare a ciascun *account* solo due numerazioni telefoniche. Quanto alla possibilità di ricaricare numerazioni riferibili a "molti operatori di telefonia mobile al mondo", la lista dei Paesi cui la pagina rimanda evidenzia la possibilità di ricaricare solo numerazioni italiane. Sempre con riferimento all'ingannevolezza delle informazioni rese in fase precontrattuale, in particolare sulla necessaria attivazione della ricarica acquistata, il Sito non reca in maniera evidente informazioni relative alla circostanza che le ricariche acquistate, per poter essere fruite, devono essere attivate dal consumatore autonomamente. L'informazione è infatti riportata solo nelle FAQ, cui si deve accedere appositamente cliccando "Sì, l'ho già fatto" alla domanda "Hai già acquistato una ricarica?". Nelle FAQ, peraltro, l'informazione è inserita all'interno di un menù a tendina, non visibile se chiusa. Inoltre, le istruzioni ivi presenti non appaiano di immediata comprensione in quanto menzionano genericamente un PIN, un tasto verde e altri elementi senza specificare dove questi si possano trovare (*"Come posso utilizzare il credito di ricarica acquistato? [Seleziona operatore] Clicca sul pulsante verde 'Attiva ricarica', Inserisci il numero di telefono desiderato nella finestra pop-up. Utilizzeremo questo numero per inviare la ricarica, quindi assicurati di ricontrollarlo. Clicca sul pulsante verde per completare la tua ricarica e invieremo il nuovo importo prepagato sul tuo telefono entro pochi minuti"*). In alcuni casi, poi, come nel caso di ricariche di SIM WindTre, per attivare la ricarica viene richiesto anche un ulteriore passaggio, in quanto bisogna contattare il servizio clienti di WindTre stesso (*"Come posso utilizzare il credito di ricarica acquistato? Nel tuo account, se vedi il pulsante 'Mostra PIN', per favore: Clicca*



*sul pulsante verde 'Mostra PIN' per visualizzare il tuo codice PIN a 16 cifre. Torna all'area del tuo account, dove vedrai la tua ricarica con il codice PIN (nota: il tuo PIN dovrebbe essere stato inviato anche tramite il metodo di consegna scelto). Chiama il numero 4242 dal tuo telefono cellulare WindTre o il numero 3285252500 da qualsiasi altro telefono (non WINDTRE). Segui le istruzioni del menu interattivo"). Infine, nel Sito difetta l'indicazione che le ricariche devono essere attivate entro un determinato termine, pena la perdita del credito acquistato: dalle segnalazioni emerge infatti che i consumatori hanno evinto tale circostanza solo interagendo con il servizio clienti. Con riferimento invece all'attivazione non richiesta del servizio di ricarica periodica, dalle recensioni pubblicate su TrustPilot emerge altresì che in molti casi all'utente che effettui una ricarica tramite RicaricaExpress vengano attivate anche ricariche periodiche automatiche e non richieste, senza alcuna previa indicazione né durante il processo di acquisto, né in altre parti del Sito (nemmeno nei Termini e Condizioni). Che queste ricariche automatiche esistano lo si deduce solo indirettamente dalla lettura delle FAQ, sub "Assistenza", nella sezione "Hai già acquistato una ricarica?", "Sì, l'ho già fatto", dove vi sono alcune domande in merito ("Come posso annullare la ricarica automatica" - "Come funzionano le ricariche automatiche"). Con riferimento, infine, alla limitazione dei diritti nascenti dall'esercizio del recesso, quanto alle ricariche singole, il Professionista sembra escludere il rimborso a seguito di recesso del consumatore anche se la ricarica acquistata è meramente inviata all'utente e non ancora attivata dallo stesso (e quindi non utilizzata). Infatti, nei Termini e Condizioni si legge che "Una volta inviata una Ricarica al destinatario, questa può essere utilizzata immediatamente e non può essere rimborsata o rimossa". Tuttavia, al contempo, nelle FAQ sembra essere fornita una informazione diversa e contraddittoria rispetto a quella contenuta in Termini e Condizioni, che lascia supporre che un rimborso sia possibile (ma non certo) in caso di non attivazione della ricarica. Ivi si legge infatti: "Come posso chiedere un rimborso per il credito di ricarica non utilizzato? Se hai acquistato una ricarica per errore e se possiamo confermare che il codice PIN non è stato attivato, potremmo rimborsarne l'importo, Invia un messaggio al nostro servizio clienti che potrà essere in grado di assisterti". Sempre con riferimento alla limitazione dei diritti nascenti dall'esercizio del recesso, quanto alle ricariche periodiche, nella FAQ "Come funzionano le ricariche automatiche" viene indicato che il recesso è esercitabile dall'area riservata del Sito, ma a tale area riservata sembra si possa accedere solo possedendo un *account*. Atteso che il consumatore potrebbe non avere un *account* perché la registrazione non è un passaggio imprescindibile per acquistare una ricarica, in tal caso – come si evince dalle FAQ – per poterlo creare al fine di (accedere all'area riservata ed) esercitare il recesso, risulta necessario acquistare una nuova ulteriore ricarica;*

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 52 del Codice del Consumo. In particolare,



con riferimento all'ingannevolezza delle **informazioni rese in fase precontrattuale, appaiono anzitutto omesse indicazioni chiare, esaustive e immediate sul costo finale del servizio di ricarica e in particolare sull'applicazione di commissioni.** Come noto, l'informazione sul prezzo complessivo di un prodotto/servizio è considerata di per sé "rilevante" ai sensi dell'art. 22, comma 4, lett. c), del Codice del consumo, in quanto elemento a tutta evidenza essenziale ai fini dell'assunzione della decisione commerciale. Parimenti rilevante è l'omissione concernente gli adempimenti necessari, peraltro entro un certo termine, per la cosiddetta *attivazione* del prodotto acquistato, al fine di poterne fruire: tale omissione espone i consumatori al rischio di non potere utilizzare la ricarica e di perdere la cifra versata a tal fine. Peraltro, la necessità di procedere con un'attivazione della ricarica sembra confliggere con la reclamizzata velocità del servizio "RicaricaExpress", né il consumatore può immaginare che una tale procedura debba essere posta in essere non essendo questo lo *standard* del settore. Tali omissioni informative rilevano ai sensi degli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo. Infine, ingannevoli appaiono altresì i *claim* presenti nella "Homepage" del Sito relativi al numero di telefoni ricaricabili e agli operatori telefonici convenzionati. Le relative affermazioni, per il loro carattere assoluto ("qualsiasi telefono"; "molti operatori di telefonia mobile al mondo") contengono affermazioni non corrispondenti alle reali condizioni di erogazione del servizio, come risultanti invece dalle FAQ, di solo eventuale consultazione. Le informazioni veicolate attraverso tali *claim* possono integrare dunque una violazione dell'articolo 21 del Codice del Consumo. Tale condotta potrebbe dunque integrare una fattispecie di pratica commerciale ingannevole sia mediante omissione che mediante azione, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. Con riferimento invece all'attivazione non richiesta del servizio di ricariche periodiche, nel Sito difetta un'espressa indicazione che il servizio possa essere acquistato in duplice modalità (*una tantum* ovvero ripetuta), e non si rinviene un processo o un pulsante atto a tale acquisto periodico (la cui esistenza si deduce infatti solo *ex post* dalla lettura delle FAQ). **Dalle recensioni presenti su TrustPilot emerge che, benché la volontà dei consumatori fosse quella di attivare una sola ricarica telefonica (unica modalità di fruizione del servizio che, per l'appunto, appare *prima facie* come disponibile sul Sito), diversi di essi sono stati destinatari di un servizio periodico di ricarica, dovendone sopportare i relativi costi.** Tale condotta potrebbe integrare una fattispecie di pratica commerciale aggressiva, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo. Infine, con riferimento alla limitazione dei diritti nascenti dall'esercizio del recesso, nel caso di acquisto della singola ricarica i Termini e Condizioni presenti sul Sito sembrano negare il diritto al rimborso della somma versata anche laddove la ricarica non sia stata attivata e quindi fruita. Anche nel caso di acquisto di ricarica periodica, il recesso sembra ostacolato dalla necessità – indicata nelle FAQ – di accedere all'area riservata del Sito al fine dell'esercizio del recesso, il che a sua volta presuppone il possesso di un *account*, possibile solo dopo l'effettuazione di una nuova ricarica. Tutto ciò,



traducendosi nell'obbligo di un nuovo esborso economico, **rende eccessivamente gravoso l'esercizio del diritto di recesso**. Pertanto, entrambe le condotte sembrano costituire limitazioni all'esercizio dei diritti nascenti dall'esercizio del recesso, in possibile violazione dell'articolo 52 del Codice del Consumo;

CONSIDERATO che l'art. 1 del decreto-legge n. 7/20027 (c.d. "Decreto Bersani"), rubricato **"Ricarica nei servizi di telefonia mobile, trasparenza e libertà di recesso dai contratti con operatori telefonici, televisivi e di servizi internet"**, al **comma 1**, dispone che:

"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, è vietata, da parte degli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, l'applicazione di costi fissi e di contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via bancomat o in forma telematica, aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico o del servizio richiesto. È altresì vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato...omissis";

CONSIDERATO che in base al comma 4 dello stesso articolo **"L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2 e al comma 3-quater. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 1-bis, 1-bis.1, 1-ter, 2, 3, 3-bis, 3-ter e 3-quater è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'articolo 98, comma 16, del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni. [omissis]"**.

CONSIDERATO che il paragrafo II delle Linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS prevede che:

"Credito residuo

5. Il credito residuo può essere definito come l'importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall'utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell'operatore.

6. Il combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'articolo 1 del Decreto sancisce il diritto dell'utenza al riconoscimento del credito residuo e, in caso di portabilità del numero, anche alla sua trasferibilità.

7. L'articolo 1, comma 1, del Decreto, vietando la previsione di limiti temporali massimi di utilizzo del traffico telefonico o del servizio acquistato, garantisce il diritto dell'utenza alla sopravvivenza del credito residuo rispetto all'eventuale scioglimento del rapporto contrattuale

Omissis"

RILEVATA la sussistenza di un divieto di applicare costi fissi o contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via *bancomat* o in forma telematica, aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico o del servizio richiesto;

CONSIDERATO, altresì, che sussiste, in relazione alla ricarica telefonica, il diritto dell'utenza al riconoscimento del credito residuo con corrispondente divieto di prevedere limiti temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

CONSIDERATO che **ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis del Codice**, *“Anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, **acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente**. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze.*

RILEVATO che la condotta oggetto del presente parere attiene, in disparte dai comportamenti su riportati che, come evidenziati dall'AGCM, potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette, anche a profili di specifica competenza normativa, regolamentare e di vigilanza dell'Autorità, avuto riguardo alla disciplina sull'acquisto e utilizzo del credito telefonico (cosiddetta ricarica nei servizi di telefonia mobile);

CONSIDERATO, in conclusione, che, ferma restando la competenza dell'Autorità ad applicare la normativa settoriale a tutela dei consumatori e a sanzionarne eventuali violazioni, l'Autorità si riserva, in disparte dai profili che potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette, di porre in essere le eventuali iniziative di propria competenza, vista la riconducibilità della materia, di cui al procedimento in parola, anche a fattispecie disciplinate dalla normativa di settore o regolamentate da delibere dell'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 3 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella