



**DELIBERA N. 1/DEF**

**L. / WIND TRE (VERY MOBILE)**

**(GU14/699698/2024)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 6/02/2025;

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, de 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di L. del 02/09/2024 acquisita con protocollo n. 0227985 del 02/09/2024;



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato in ricorso: "... aveva stipulato contratto di utenza telefonico per il numero 360/760XXX avente come caratteristiche la possibilità di accumulare crediti telefonici in base al numero di telefonate ricevute. Orbene, il predetto come da comunicazione Wind avanzava un credito telefonico quantificato in € 24.003,55. Ciò almeno fino a tutto lo scorso febbraio 2024 e comunque fin tanto che improvvisamente giungeva comunicazione a mezzo sms ove gli veniva riconosciuto un credito di appena € 58,79. Per di più detta somma non è corrispondente ad un residuo, ma è stata pagata anticipatamente in contante presso un centro Wind come versamento richiestogli per mantenere la validità dell'utenza telefonica". In base a tale premessa, ha chiesto un "rimborso o indennizzi di euro 24.003,55". Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 5 agosto 2024.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha depositato una memoria difensiva entro i termini previsti dal regolamento di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche. In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, evidenziando che le richieste avanzate esulano dalle competenze del Co.re.com., ai sensi dell'art. 20, comma 4, della Delibera 353/19/CONS, l'Autorità può adottare misure volte esclusivamente a cessare eventuali condotte lesive o a disporre il rimborso di somme effettivamente dovute. Tuttavia, i crediti autoricaricati, per loro natura promozionale e non monetaria, non rientrano tra quelli rimborsabili, come previsto dal Decreto Bersani (legge n. 40/2007) e ribadito da un consolidato orientamento giurisprudenziale e amministrativo. La resistente ha chiarito che i crediti oggetto di contestazione derivano dall'opzione "Pieno Wind", attivata in data 13 gennaio 2007, che prevedeva un meccanismo di autoricarica proporzionale al traffico ricevuto da numeri di altri operatori. Tale credito bonus poteva essere utilizzato solo per traffico voce ed SMS e non era trasferibile né monetizzabile. La società ha ricordato che, già con una comunicazione inviata all'utente in data 16 settembre 2020, erano state chiarite le caratteristiche di tali crediti, incluso il loro utilizzo limitato e la non cumulabilità con il credito acquistato. Ha richiamando la Delibera 487/18/CONS, precisando che i crediti autoricaricati non possono essere equiparati ai crediti residui acquistati dall'utente, tutelati dal Decreto Bersani. A sostegno della propria posizione, ha richiamato la Delibera Corecom Veneto n. 46/23, che ribadisce la non rimborsabilità dei crediti promozionali, e altre pronunce, come la Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 48/2015, che riconoscono la legittimità delle limitazioni contrattuali relative ai crediti autoricaricati. L'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale, spiegando che l'opzione "Pieno Wind" è stata disattivata il 22 gennaio 2024, nell'ambito di una rimodulazione contrattuale conforme all'art. 98-septies decies, comma 5, del D. Lgs. 207/2021.



Tale modifica è stata comunicata tempestivamente all'utente con un SMS inviato il 14 dicembre 2023, che illustrava le nuove condizioni e garantiva la possibilità di recesso senza penali entro 60 giorni. Nella comunicazione, l'operatore ha specificato che il servizio di autoricarica sarebbe stato disattivato dal 22 gennaio 2024 e che il bonus accumulato fino a tale data sarebbe stato utilizzabile entro il 15 dicembre 2024, senza possibilità di essere convertito in denaro o mantenuto oltre tale scadenza. Nonostante questa possibilità, l'istante ha aderito al nuovo piano tariffario "Start 5G Summer" il 21 febbraio 2024, accettando così implicitamente le modifiche contrattuali. Successivamente, la SIM è stata disattivata per migrazione verso un altro operatore il 17 aprile 2024, con il trasferimento del credito residuo acquistato, pari a € 57,19, al netto delle spese di trasferimento previste (€1,60). La resistente ha evidenziato che l'utente ha accumulato un credito autoricaricato di € 24.003,55, nonostante un limitato numero di ricariche effettuate (solo quattro tra il 2020 e il 2024, per un importo totale di € 23,00). Tale comportamento configura un utilizzo anomalo del servizio, in violazione delle norme regolamentari e dei principi di buona fede contrattuale sanciti dagli artt. 1175 e 1375 c.c. La società ha richiamato l'art. 14, comma 2, della Delibera 347/18/CONS, che considera irregolare un traffico giornaliero superiore a due ore di conversazione o 50 SMS finalizzato all'autoricarica. In merito alla richiesta di monetizzazione del credito autoricaricato, la resistente ha ribadito che tale pretesa è infondata sia in fatto che in diritto. I crediti autoricaricati, in quanto bonus promozionali, non sono rimborsabili, come sancito dalla normativa di settore e confermato dall'Ordinanza del TAR Lazio n. 1623/2013, che ha stabilito la legittimità dell'apposizione di una scadenza a tali crediti, riconoscendo un termine congruo di 12 mesi per il loro utilizzo. La Sentenza TAR Lazio n. 8361/2014 ha ulteriormente avvalorato questo orientamento, riconoscendo la possibilità per gli operatori di procedere a rimodulazioni contrattuali in conformità alla normativa vigente. In conclusione, la resistente ha affermato che le richieste dell'utente sono infondate sia in fatto che in diritto, sostenendo che la società ha agito nel pieno rispetto delle normative vigenti e delle proprie Condizioni Generali di Contratto. Ha inoltre precisato che l'eventuale monetizzazione del credito autoricaricato costituirebbe un caso di indebito arricchimento, ai sensi degli artt. 2041 e seguenti del Codice civile. Per tali ragioni, ha richiesto di dichiarare inammissibile l'istanza e di respingere integralmente le richieste avanzate dall'utente, escludendo ogni forma di responsabilità rispetto alle pretese formulate.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si rileva che la richiesta presentata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti ragioni, basate sui riferimenti normativi applicabili e sugli accertamenti specifici effettuati. L'istante ha richiesto il rimborso o l'indennizzo di € 24.003,55. Tale domanda è stata esaminata considerando la normativa di settore e la prassi giurisprudenziale applicabile. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (cd. "Decreto Bersani") dispone 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. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni". Questa norma esclude esplicitamente l'imposizione di obblighi di preavviso superiori a trenta giorni e prevede la nullità di eventuali clausole difformi. In sede di applicazione, l'AGCOM, con la Delibera n. 416/07/CONS, ha chiarito che all'utente che recede spetta il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo che l'operatore possa trattenere tali somme contro la volontà del cliente. Inoltre, con la medesima delibera, l'AGCOM ha diffidato gli operatori di telefonia mobile a rispettare l'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso e a garantirne la portabilità in caso di trasferimento dell'utenza, predisponendo le necessarie attività tecniche e gestionali per adempiere a tale obbligo. L'ambito di tutela previsto dalla legge n. 40/2007 si applica esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente, ossia autonomamente ricaricato e non utilizzato, escludendo dal rimborso o dalla portabilità i crediti concessi come bonus o promozioni. Tale principio è ribadito nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A, che specifica che il credito trasferibile o rimborsabile è solo quello autonomamente ricaricato dall'utente e non include gli importi promozionali. L'istruttoria ha confermato che l'operatore ha modificato unilateralmente il piano tariffario "Pieno Wind" (che prevedeva un meccanismo di autoricarica), informando l'utente tramite SMS il 12 dicembre 2023 che il servizio di autoricarica sarebbe stato disattivato dal 22 gennaio 2024. Nella comunicazione, l'operatore ha specificato che il bonus accumulato fino a tale data sarebbe stato utilizzabile entro il 15 dicembre 2024, senza possibilità di conversione in denaro o di estensione oltre tale scadenza. L'operatore ha rispettato i termini di preavviso prescritti dall'art. 98-septies decies, comma 5, del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4, del D. Lgs. 259/03), avvisando l'utente della modifica con congruo preavviso e offrendo la possibilità di recedere senza penali o di cambiare operatore. L'utente ha confermato di aver ricevuto tale comunicazione e avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso. In relazione alla scadenza del credito bonus da autoricarica, si osserva che, per una fattispecie analoga, il Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) del Lazio, con Ordinanza n. 1623/2013, ha stabilito che è legittimo fissare un termine di dodici mesi per l'utilizzo del credito accumulato tramite autoricarica, decorrente dalla comunicazione dell'operatore. L'AGCOM ha recepito tale orientamento con la Delibera n. 39/15/CONS, modificando la diffida di cui alla Delibera n. 526/12/CONS e confermando il limite di dodici mesi per l'utilizzo dei bonus autoricarica, in linea con la normativa di settore. A ulteriore chiarimento, AGCOM, con atto di indirizzo del 5 novembre 2024 (Prot. n. 0291005), richiesto dal tavolo tecnico dei dirigenti e segretari Co.Re.Com. (Prot. n. 0213519 del 2 agosto 2024), ha precisato che l'operatore non è responsabile se vengono rispettati i termini di comunicazione e garantito il diritto di recesso senza oneri. Nel caso in esame, l'istruttoria ha accertato che l'utente ha aderito al nuovo piano tariffario "Start 5G Summer" il 21 febbraio 2024, accettando implicitamente le modifiche contrattuali. La SIM è stata successivamente disattivata per migrazione verso un altro operatore il 17 aprile 2024, con trasferimento del credito residuo autonomamente ricaricato (€ 57,19) al netto delle spese di trasferimento (€ 1,60). Alla luce di quanto sopra, si conclude che l'operatore ha agito nel rispetto delle norme di settore e dei precedenti giurisprudenziali. Il credito bonus accumulato tramite autoricarica non rientra tra le somme rimborsabili o trasferibili, trattandosi di un beneficio promozionale soggetto a termini specifici di utilizzo.



L'operatore ha inoltre garantito un periodo congruo per il suo utilizzo e rispettato le modalità di comunicazione previste dalla normativa. Per queste ragioni, la richiesta dell'istante non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## DELIBERA

### Articolo 1

**1.** 1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. L., nei confronti della società WindTre.

**2.** Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d. lgs. 1° agosto 2003, n.259.

**3.** E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 6 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio  
Scarpino  
C = IT