



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 10/DEF

B./WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/663987/2024)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 19/11/2024;

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 B. acquisita con protocollo n. 0053704 del 20/02/2024;



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

**CO
RE
COM**
CALABRIA
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato in ricorso: In data 14/12/2023 ricevevo sms da parte di wind-tre attraverso cui venivo avvisata di modifiche a carico del contratto relativo all'utenza con un 3205659XXX, per esigenze di sostenibilità, riguardanti la cessazione dell'autoricarica in base al traffico ricevuto a partire dal 22/01/2024 e che potevo usufruire del credito accumulato fino al 15/12/2024. Oltre tale data l'eventuale credito residuo sarebbe decaduto, senza possibilità di suo recupero o monetizzazione. A tale data, preciso, che dovrei vantare ancora un credito pari a circa 200 euro. In data 31/12/2023 inoltravo formale reclamo a wind-tre, a mezzo PEC, cercando conciliazione diretta con l'operatore di telefonia, al fine di cercare una qualche forma di utilizzo del credito residuo al 15/12/2024. Questo rispondeva in data 15/01/2024 che non risultava possibile mantenere attivo il servizio di autoricarica e che il credito accumulato è spendibile fino al 15/12/2024 e che, quindi, la mia richiesta non poteva essere accolta. Inoltre, in data 16/01/2024, chiedevo a WIND-TRE, invio di copia del contratto in formato pdf. Richiesta questa, nonostante sollecito inoltrato in data 23/01/2024, risultante ancora completamente inevasa". In base a tale premessa, ha chiesto il "mantenimento credito residuo derivante da tariffa autoricarica fino a suo esaurimento o, in alternativa, di poter sfruttare il credito residuo per acquisti in app". Ha quantificato i rimborsi o indennizzi in 200 euro. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 16 febbraio 2024.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presentato, entro i termini previsti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, una dettagliata memoria difensiva, corredata da documentazione. In primo luogo, ha specificato che la numerazione 3205659XXX, oggetto della presente controversia, è attiva sui sistemi Wind Tre con il piano tariffario "Pre Be Wind", il quale prevedeva un meccanismo di autoricarica fino al 24 gennaio 2024. Tale meccanismo consentiva l'accumulo di 2 centesimi di euro per ogni minuto di chiamata ricevuta da operatori nazionali. Il credito accumulato poteva essere utilizzato esclusivamente per traffico voce e SMS, escludendo servizi come numerazioni speciali, SMS solidali, roaming extra UE, servizi VAS, acquisti online o tramite app, e costi anticipati per traffico. Inoltre, il credito promozionale derivante da autoricarica non poteva essere sommato a quello ricaricato autonomamente dal cliente, né trasferito o convertito in denaro. In merito alla richiesta dell'istante, l'operatore ne ha contestato l'ammissibilità, poiché esulerebbe dalle competenze del Corecom, come stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera n. 353/19/CONS. Il Corecom può disporre solo rimborsi o indennizzi per somme non dovute o intervenire su condotte lesive dei diritti degli utenti, ma non ha la facoltà di modificare condizioni contrattuali, quali la scadenza di un bonus autoricaricato, che rientrano nelle prerogative dell'operatore in base all'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche



(ex art. 70, comma 4, del D.Lgs. 259/2003). Questa norma consente agli operatori di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali per ragioni tecniche, economiche o giuridiche, durante la durata del contratto, nel rispetto della normativa. L'operatore ha ribadito che il Corecom non può entrare nel merito della richiesta di proroga della scadenza del credito bonus o della revoca della rimodulazione effettuata, poiché ciò andrebbe oltre le sue competenze. Il ruolo del Corecom è limitato a disporre rimborsi o indennizzi per condotte lesive dei diritti degli utenti, non a modificare o ripristinare condizioni contrattuali, come confermato dalle Delibere Corecom Veneto n. 46/23 e Corecom Emilia-Romagna n. 65/2021. Inoltre, Wind Tre contesta la richiesta di rimborso del credito autoricaricato, chiarendo che, secondo la normativa vigente (legge n. 40/2007), tali crediti non sono rimborsabili in quanto di natura promozionale, e quindi soggetti a specifiche condizioni contrattuali. Tale posizione è stata ribadita anche nella Delibera Corecom Veneto n. 46/23, che evidenzia la distinzione tra credito promozionale e credito acquistato. Un ulteriore punto contestato riguarda la richiesta di ripristino della promozione "Pieno Wind", non più disponibile. L'operatore ha dichiarato che, essendo tale offerta non più in commercio, sarebbe impossibile reintrodurla, anche qualora il Corecom si esprimesse favorevolmente in merito. Imporre una simile obbligazione costituirebbe infatti un'impossibilità oggettiva, trattandosi di un servizio non più esistente. In conclusione, l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale, segnalando che tra il 2019 e il 2024, sono state effettuate ricariche per un totale di soli 36,00 euro sulla SIM in questione, apparentemente per evitare la disattivazione del numero. Attualmente, il credito residuo è pari a 4,09 euro, mentre il bonus da autoricarica accumulato ammonta a 291,49 euro, come risulta dal sistema CRM della compagnia. L'operatore ha inoltre comunicato tempestivamente all'istante la rimodulazione del piano tariffario, informandola della cessazione del servizio di autoricarica dal 22 gennaio 2024 e fissando la data ultima per l'utilizzo del credito bonus al 15 dicembre 2024. Tale modifica è stata eseguita in conformità con l'art. 98-septies decies, comma 5, e l'istante non ha esercitato il diritto di recesso entro i termini previsti. Infine, l'operatore ha richiamato la giurisprudenza e le precedenti decisioni dell'AGCOM, come la Determina n. 2/DTC/CW/22, a sostegno della legittimità della rimodulazione contrattuale, concludendo che la richiesta dell'istante risulta infondata e priva di interesse concreto. Ai sensi dell'art. 100 c.p.c., non vi sono motivi validi per accogliere la richiesta di rimborso del credito residuo (essendo ancora cliente WindTre), né la decurtazione del bonus, entrambi ancora nella disponibilità dell'utente, configurando invece una possibile lite temeraria.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti ragioni, che si basano sui riferimenti normativi e sugli accertamenti specifici effettuati. L'istante ha chiesto il "mantenimento credito residuo derivante da tariffa autoricarica fino a suo esaurimento o, in alternativa, di poter sfruttare il credito residuo per acquisti in app". Tale richiesta è valutata alla luce della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile. In linea generale, l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 prevede 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

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. Questa disposizione, in sede di sua applicazione, è stata intesa dall'AGCOM nel senso di riconoscere implicitamente in capo all'utente che recede, "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme" (Delibera n. 416/07/CONS). Inoltre, con la stessa delibera AGCOM ha diffidato gli operatori di telefonia mobile a rispettare l'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso e di garantirne la portabilità in caso di trasferimento dell'utenza, predisponendo tutte le necessarie attività tecniche e gestionali per adempiere a tale obbligo di legge. L'ambito di tutela garantito dal c.d. decreto Bersani (Legge 40/2007) si applica esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente, ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato, escludendo invece dal rimborso o dalla portabilità i crediti concessi sotto forma di bonus o promozioni. Questo principio è ribadito nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A, che sottolinea come il credito trasferibile o rimborsabile sia solo quello autonomamente ricaricato dall'utente e non includa gli importi promozionali. L'istruttoria ha confermato che Wind Tre ha modificato unilateralmente il piano tariffario "Pre Be 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 essere convertito in denaro o mantenuto 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 un 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 ordine 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. AGCOM ha recepito tale orientamento con la Delibera n. 39/15/CONS, modificando la diffida di cui alla delibera 526/12/CONS e confermando il limite di dodici mesi per l'utilizzo dei bonus autoricarica, in modo conforme alla normativa e alle disposizioni di settore. Sempre in merito alla scadenza del credito bonus da autoricarica, in data 5 novembre 2024, AGCOM ha emesso un atto di indirizzo (Prot. n. 0291005), su richiesta del tavolo tecnico dei dirigenti e segretari Co.Re.Com. (Prot. n. 0213519 del 2 agosto 2024). Tale atto chiarisce che l'operatore non è responsabile, a condizione che vengano rispettati i termini di comunicazione e garantito il diritto di recesso senza oneri. Nel caso in esame, l'operatore ha rispettato tutte le disposizioni, avvisando l'utente con un congruo preavviso e offrendo l'opportunità di recedere. Per di più, dagli accertamenti è risultato



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



che l'utente è tuttora cliente attivo di Wind Tre e che la SIM in contestazione risulta attualmente attiva con il piano tariffario "Pre Be Wind e All Inclusive". Di conseguenza, non avendo esercitato il diritto di recesso, l'istante ha accettato le modifiche al contratto comunicate dall'operatore. Alla luce di quanto sopra, giacché l'operatore in questione ha agito in conformità con le norme di settore e con i precedenti giurisprudenziali. Il credito bonus accumulato tramite autoricarica non rientra nelle somme rimborsabili o trasferibili, poiché si tratta di un beneficio promozionale, soggetto a termini specifici di utilizzo. L'operatore ha inoltre garantito un periodo congruo all'uso di tale credito e ha rispettato le modalità di comunicazione previste dalla legge. 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. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig B., nei confronti della società Wind Tre.
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. È 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, 19 novembre 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
C = IT