



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*



DELIBERA N. 11/DEF

P. / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/661350/2024)

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 P. del 07/02/2024 acquisita con protocollo n. 0037678 del 07/02/2024;



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato in ricorso: "In data 14/12/2023 è arrivato un sms da parte di WindTre dove comunicavano che dal 22/01/2024 il servizio "pieno wind" non avrebbe più auto ricaricato il credito bonus. Il problema sorge sul fatto che il credito BONUS accumulato, a come intimano nel sms, va consumato improrogabilmente entro il 15/12/2024 pena la decadenza e l'azzeramento del bonus accumulato. Premetto che ho attivato questa promozione "pieno Wind" il 06/06/2009. In 15 anni il bonus di autoricarica, ad oggi 07/02/2024, è arrivato a circa 17.500€. Il "pieno wind" funziona che per ogni minuto di chiamate ricevute da operatori diversi da wind si ricevono 5 centesimi, aggiunto al "pieno sms" dove ogni sms ricevuto si ricevono 3 centesimi. Sinceramente mi sento preso in giro, ho attivo il "pieno wind" dal 2009 e dopo aver accumulato tutto questo bonus la WindTre pretende che lo spendo in meno di 1 anno??? Secondo me il bonus va lasciato attivo almeno quanto gli anni cui l'ho pagato (nel mio caso 15 anni a 16€ all'anno per il "Pieno wind 4€" + "Pieno Sms 4€" ogni 6 mesi). La Tim con l'opzione "Autoricarica190" (stesso meccanismo del "pieno wind") è stata molto più seria e coerente, il bonus accumulato è rimasto a disposizione del cliente fino alla fine del credito bonus o alla cessazione della sim. Capisco mettere l'opzione bonus "pieno wind" a scadenza ma non il bonus accumulato in 15 anni e non mi sta bene che mi OBBLIGANO a bruciarlo così oltre a rischiare che la sim venga bloccata con la scusa dell'uso illecito per troppe chiamate o sms. Una domanda mi sorge spontanea dove sta scritto che il credito bonus sarebbe stato eliminato così di colpo nel contratto "pieno wind" fatto dal 2009 ad oggi? Nel contratto del "Pieno Wind" non mi sembra che ci sia scritto che il tutto andava usato "ENTRO E NON OLTRE IL... Secondo Voi è corretto questo comportamento, la Wind può decidere di non commercializzare più un'opzione ma non può imporre di spendere il credito bonus in meno di 1 anno.". In base a tale premessa, ha chiesto il "Credito bonus "PIENO" attivo fino all'esaurimento dello stesso o alla cessazione della sim, oppure Credito bonus "PIENO" attivo almeno quanto gli anni cui l'ho pagato, dal 2009 al 2024 (15 anni)". Ha quantificato i rimborsi o indennizzi in 17.500 euro.

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 3299891XXX, oggetto della presente controversia, è attiva sui sistemi Wind Tre con il piano tariffario "Wind Basic", sulla quale erano presenti fino al 22 gennaio 2024 le promozioni aggiuntive "Pieno Wind" e "Pieno sms" che permettevano di accumulare un bonus di autoricarica per ogni minuto di chiamata ed sms ricevuti da



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



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, annullando o cambiando la scadenza di un bonus auto ricaricato, che rientra 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. 259/03). 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. Inoltre, Wind Tre contesta la richiesta di rimborso del credito auto ricaricato, 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. L'operatore ha dunque ricostruito la vicenda contrattuale, segnalando che tra il 2020 e il 2024, sono state effettuate ricariche per un totale di soli 24,00 euro sulla SIM in questione, apparentemente per evitare la disattivazione del numero. Attualmente, il credito residuo è pari a 280,10 euro, mentre il bonus da autoricarica accumulato ammonta a 17.576,59 euro, come risulta dal Print del sistema della compagnia. L'operatore eccipe inoltre la legittimità della rimodulazione del piano tariffario effettuata avendola comunicata tempestivamente all'istante, con informativa inviata a mezzo sms il 14 dicembre 2023, secondo quanto previsto dall'art. 2.4 delle C.G.C., regolarmente ricevuta secondo quanto confermato dallo stesso, informandolo 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, accettando implicitamente le modifiche. La resistente ha inoltre evidenziato la legittimità del termine di scadenza del credito auto ricaricato secondo quanto riconosciuto dal Tar del Lazio con l'ordinanza n. 1263/2013 che ha fissato come congruo il termine di 12 mesi per il consumo del suddetto credito, orientamento al quale si è uniformata anche l'Autorità, richiamando a tale proposito la Delibera 59/14/CIR. L'odierno gestore ha peraltro stigmatizzato il comportamento tenuto dall'istante contrario ai principi civilistici di correttezza e buona fede e alle norme regolamentari ed in particolare all'art. 14, comma 2, della Delibera 347/18/CONS, avendo generato traffico



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



anomalo finalizzato all'autoricarica. Infine, l'operatore ha concluso rilevando, oltre all'infondatezza delle richieste dell'istante per le motivazioni esposte, la sua carenza di interesse concreto ad agire. 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 l'estensione del credito bonus maturato da autoricarica fino al suo esaurimento o alla cessazione della SIM o per almeno 15 anni, oppure, in alternativa, il rimborso ovvero la monetizzazione del credito. Tale richiesta è valutata alla luce della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile. In primo luogo con riguardo alla richiesta di rimborso del credito da autoricarica occorre evidenziare che 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 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". L'Autorità ha riconosciuto 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. Ciò significa che l'istante ha in linea generale diritto alla restituzione del proprio credito ove per qualunque motivo cessi il rapporto con l'operatore. 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 quello c.d. "regalato" ovvero i crediti concessi sotto forma di bonus o promozioni. Siffatta impostazione è confermata anche dalla successiva delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A (linee guida sulle modalità di trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione), ove è messo in evidenza che, in caso di portabilità del numero, è riconosciuto in capo all'utente il diritto al trasferimento del credito residuo, precisando al punto 5 che tale credito " 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".



Consiglio regionale
della Calabria



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

Nel caso di specie l'istruttoria ha confermato la legittimità della rimodulazione effettuata da Wind Tre, atteso che il gestore ha modificato unilateralmente il piano tariffario dell'istante che prevedeva un meccanismo di autoricarica, informando l'utente tramite SMS del 14 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 ma non avendolo esercitato, ha accettato implicitamente le modifiche al contratto comunicate dall'operatore. In ordine alla scadenza del credito bonus da autoricarica e alla richiesta dell'utente di estensione del termine per utilizzare tale credito, 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'Autorità ha recepito tale orientamento confermando il limite di dodici mesi per fruire dei bonus autoricarica, seguito anche dai Co.re.com. (cfr. ex multis Delibera 59/14/CIR, Delibera n. 614/16/CIR e Delibere n. 27/14 Co.re.com Lombardia e Delibera n. 14/14 Corecom Friuli-Venezia Giulia). In particolare con la Delibera n. 39/15/CONS, ha modificato il dispositivo della diffida di cui alla delibera n. 562/12/CONS, laddove aveva ritenuto ragionevole quale termine per consentire agli utenti di fruire, secondo le ragionevoli esigenze di consumo, del credito residuo almeno un tempo pari a quello in cui il relativo credito era stato accumulato, ritenendo invece congruo il termine di dodici mesi per fruire del bonus autoricarica maturato, decorrente da una dettagliata comunicazione da rendere agli utenti impattati. 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) con cui ha in primo luogo ribadito che "la tutela degli utenti finali in caso di passaggio ad altro operatore o recesso attiene solo credito ricaricato autonomamente dall'utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus. Pertanto, in caso di cessazione o passaggio ad altro operatore, non rientrano nell'ambito di applicazione delle Linee guida, e quindi non beneficiano delle relative garanzie, le istanze inerenti alla monetizzazione, al trasferimento o alla spendibilità in altri servizi del credito da bonus maturato ed in scadenza al 14 dicembre 2024". Ha inoltre stabilito che "le istanze volte all'estensione del termine dei 12 mesi per la spendibilità del credito bonus vanno valutate alla luce dei precedenti provvedimenti adottati da parte dell'Autorità in esito all'ordinanza del TAR, e prima richiamati". Alla luce di quanto sopra, non è ravvisabile dunque alcuna responsabilità in capo all'operatore, giacché quest'ultimo ha agito in conformità con le norme di settore e con i precedenti giurisprudenziali e pertanto le richieste dell'istante devono essere rigettate. Si ribadisce infatti che il credito bonus accumulato tramite autoricarica non rientra nelle somme rimborsabili o trasferibili, poiché si tratta di un beneficio promozionale, soggetto a termini



Consiglio regionale
della Calabria



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



specifici di utilizzo. L'operatore ha inoltre, rispettato le modalità di comunicazione delle modifiche contrattuali previste dalla legge, offrendo all'utente l'opportunità di recedere e garantendo un periodo congruo per l'uso del bonus maturato. Per di più, dagli accertamenti è risultato che l'utente è tuttora cliente attivo di Wind Tre e che il termine per l'utilizzo del bonus non è ancora decorso. Pertanto, si rileva carenza dell'interesse ad agire ai sensi dell'art. 100 c.p.c., atteso che non essendosi ancora sciolto il vincolo contrattuale, non sussiste alcun obbligo a carico dell'operatore non essendo ancora dovuto il rimborso del credito bonus da autoricarica maturato dall'utente, il quale non ha dunque interesse attuale e concreto ad una pronuncia sul punto. Per queste ragioni, la domanda 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. P., 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