



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 3/DEF

A. G. B./ WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/701483/2024)

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti,

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;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



VISTO l'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n.10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di A. G. B. del 10/09/2024 acquisita con protocollo n. 0235422 del 10/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato in ricorso: "Promozione wind all inclusive con ricarica anticipata mensile di euro 27,99. Credito presente nella Sim di euro 1608,81 attivata promozione il 7.07.2007. Non mi è mai stata fatta utilizzare, ho richiesto tramite servizio cliente l'utilizzo o per ricarica o per acquisti o qualsiasi altro servizio ma mai concesso l'utilizzo. Per avere questo servizio pago 4 euro ogni sei mesi, nel mese di dicembre e giugno che mi sono sempre stati addebitati". In base a tale premessa, ha chiesto il "rimborso di euro 1613,74".

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. Preliminarmente l'operatore eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva dell'istante atteso che la contestazione si riferisce ad un'utenza intestata a nominativo differente da quest'ultimo. In via sempre preliminare, precisa che il credito vantato dall'istante altro non è che un credito accumulato per effetto di un'autoricarica, frutto di un'offerta del gestore nei confronti del cliente e quindi ben può essere sottoposto a scadenza senza che da ciò possano sorgere diritti di sorta in capo all'utente, tantomeno quello di vedersi rimborsare importi non acquistati con un ingiustificato indebito arricchimento a suo favore. Secondo quanto previsto dalla Delibera 347/18 e successive modifiche, quanto richiesto non rientra, neanche per via analogica, tra le casistiche contemplate in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (cfr. a tale proposito Delibera 102/2024 Co.re.com. Puglia). L'operatore contesta pertanto l'ammissibilità dell'istanza, poiché le richieste ivi formulate esulerebbero dalle competenze del Corecom, come stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera n. 353/19/CONS.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



Secondo la normativa vigente (legge n. 40/2007), i crediti bonus non sono rimborsabili in quanto di natura promozionale, e i relativi importi corrispondono al traffico riconosciuto dal gestore, nei limiti normativamente e contrattualmente previsti e passibili di scadenza a differenza del credito “standard”. Tale posizione è stata ribadita anche nella Delibera Corecom Veneto n. 46/23, che evidenzia la distinzione tra credito promozionale e credito acquistato. In merito alla richiesta dell’istante, In primo luogo, ha specificato che sulla numerazione 3286020XXX, oggetto della presente controversia, veniva attivata l’opzione Pieno Wind 2006. Che consentiva, a fronte di un corrispettivo di euro 6,00, un bonus di eurocent 5/min per ogni chiamata nazionale ricevuta dai telefoni fissi e mobili di altri operatori. In data 12/06/2006 il costo del rinnovo Pieno Wind subiva una variazione in favore degli utenti, da 6 euro a 4 euro. Usufruendo dell’opzione Pieno Wind il cliente accumulava quindi un credito promozionale di euro 1608.81 a fronte di un credito standard di euro 4.93. L’operatore eccipe in oltre 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, fissando la data ultima per l’utilizzo del credito bonus al 15 dicembre 2024, riconoscendo una scontistica sull’offerta attiva e fornendo l’opportunità di recedere senza costi. Tale modifica è stata eseguita in conformità con l’art. 98-septies decies, comma 5 del Dlgs 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del Dlgs. 259/03), 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 autoricaricato 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. In relazione alla richiesta di monetizzazione del credito autoricaricato evidenzia inoltre che l’utente non ha diritto alla proroga, né ad alcuna monetizzazione del bonus perché ciò finirebbe per configurare un’ipotesi di indebito arricchimento a danno dell’operatore, ai sensi dell’art. 2041 c.c.; viceversa rispetto al credito residuo, per la parte effettivamente acquistata, ha la duplice possibilità o di chiederne – a fronte della cessazione del servizio - la monetizzazione o, in alternativa, e a fronte della migrazione dell’utenza verso altro operatore, il relativo trasferimento come previsto dall’art. 8.7 delle C.G.C., citando a tale proposito la Delibera n. 10/2023 del Co.re.com. Liguria. 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 bonus da autoricarica (essendo ancora cliente WindTre), atteso che al momento della proposizione dell’istanza il termine per poter utilizzare il credito non era ancora decorso, 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 rimborso del credito promozionale maturato da autoricarica. 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". 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),



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

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

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 eventuale possibilità 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 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 al momento della proposizione dell'istanza non era 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



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

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

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;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Signor B. A. G., nei confronti della società WindTre.
3. 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.
4. 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, 6 marzo 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino

C = IT