

DELIBERA N. 27/2025/DEF

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/761158/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/12/2025;

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, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 26/06/2025 acquisita con protocollo n. 0159971 del 26/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 26 giugno 2025 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti, per brevità, anche solo WindTre o l'Operatore), il sig. XXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta il mancato riconoscimento del credito residuo acquistato (pari a circa € 1.000,00), presente sulla SIM n. XXXXXXXXXX allo stesso intestata, successivamente al passaggio ad altro gestore avvenuto nel febbraio 2025.

In particolare, afferma che:

- già per effetto della messa in scadenza del bonus maturato con l'offerta Pieno Wind attiva sulla predetta utenza mobile, il 24 dicembre 2024 aveva perso € 800,00 di credito da autoricarica;
- il credito residuo presente sulla SIM, in uso da 17 anni, è frutto di ricariche effettuate nel corso del tempo, anche per beneficiare dell'agevolazione per cui "ricaricando 50 euro al mese per 6 mesi" la ricarica sarebbe stata raddoppiata (agevolazione prorogata per altri sei mesi, per un totale di 12 mesi);
- la Sim era utilizzata quasi unicamente per ricevere telefonate;
- nei 17 anni di utilizzo, la SIM è stata sostituita 3 volte per la progressiva riduzione delle dimensioni fisiche delle schede da inserire negli smartphone;
- nel corso della procedura conciliativa semplificata sono state indicate le date delle ricariche di 50 euro effettuate per 12 mesi e delle ricariche effettuate tramite home banking.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "rimborso credito residuo di 1.000 euro".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata entro i termini previsti dall'art. 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (allegato A alla delibera Agcom 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), c.d. Regolamento di procedura, l'Operatore, preliminarmente

- eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza. Innanzi tutto, sostiene che la richiesta avanzata dall'Istante non rientri tra le casistiche contemplate dal c.d. Regolamento Indennizzi. Inoltre, nel caso di specie, sostiene che alcuna "condotta lesiva" sia stata posta in essere dall'Operatore, atteso che i crediti da bonus, quale quello vantato dall'Utente, non sono rimborsabili. Poiché ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4, del c.d. Regolamento di procedura, "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", quanto dedotto in istanza esula dalle competenze dei

Corecom, non essendo riconducibile ad alcun comportamento lesivo del diritto dell'utente;

- eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, non supportate da alcuna documentazione. Nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie, ossia che il credito richiesto fosse derivante da ricariche "acquistate" dal cliente e non da bonus/promozioni. Con una generica contestazione dei fatti, non suffragata da alcun elemento probante, l'Operatore vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa.

Ciò premesso, l'Operatore precisa quanto segue:

- in data 01/02/2008 veniva attivato il contratto mobile n. XXXXXXXXXXXXXXX associato alla SIM n. XXXXXXXX con piano tariffario Basic e offerta Pieno Wind 2006 (circostanza non contestata);

- l'opzione Pieno Wind 2006 offriva ai clienti Consumer Wind Prepagati un bonus di 5 cent/€ di ricarica per ogni minuto di chiamata voce nazionale ricevuta da numerazioni fisse e mobili di altri operatori e prevedeva un costo semestrale di € 4,00, gratuito per i primi 6 mesi;

- in data 04/02/2025 l'utenza mobile de qua, su richiesta dell'istante, cessava per passaggio ad altro OLO;

- il credito accumulato per effetto di autoricarica, in quanto frutto di un'offerta del Gestore, non comporta l'insorgenza di alcun diritto al rimborso in capo all'utente, poiché ciò configurerebbe un ingiustificato ed indebito arricchimento a suo favore. I crediti bonus non sono da considerarsi rimborsabili, poiché la loro natura non è monetaria, ma in genere 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";

- quanto alla lamentata perdita del credito autoricaricato occorsa nel dicembre 2024, precisa che per esigenza di sostenibilità economica, Wind Tre nel 2023 aveva avviato un'operazione di rimodulazione dei piani tariffari esistenti, in stretta osservanza con quanto disposto dall'art. 98-septiesdecies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03). Di tale rimodulazione, aveva provveduto ad informare la propria clientela (tra il cui sig. XXXXXXXX) con comunicazione inviata via SMS, il 14 dicembre 2023 ("Modifiche Contratto. Per esigenze di sostenibilità economica, dal 22/1 il servizio che ti ricarica in base al traffico ricevuto non è più disponibile. Il credito bonus ottenuto gratuitamente può essere usato fino al 15/12/24, poi il residuo decade e non può più essere recuperato né monetizzato. L'eventuale parte di costo pagato per Pieno Wind e non usato ti sarà resa entro il 29/2. Recesso senza costi entro 60gg con racc. A/R, PEC, 159, sito, negozi WINDTRE"); trattandosi di modifica contrattuale ex art. 98-septiesdecies, comma 5, del Codice Europeo delle Comunicazioni elettroniche (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), qualora il cliente non avesse voluto accettare le suddette modifiche, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso dai servizi Wind Tre, senza penali né costi di disattivazione, entro 60 giorni dalla comunicazione ricevuta via SMS. Di tale operazione, e della conseguente messa in scadenza del credito da autoricarica, l'istante è stato pertanto correttamente e tempestivamente informato;

- in relazione alla scadenza del credito bonus autoricaricato, l'operazione di cui si tratta è pienamente legittima;
- dai print del sistema Customer Relationship Management di Wind Tre (che, secondo l'attuale orientamento dell'Autorità, hanno validità probatoria, come confermato dalle Delibere Agcom n. 35/24/CIR, n. 3/25/CIR, nonché Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023) è possibile evincere che: sulla SIM oggetto di doglianza, nel periodo compreso tra il 2017 e il 2025 sono state effettuate ricariche per un importo complessivo di soli euro 34,00, presumibilmente, con la sola finalità di evitare la disattivazione della numerazione; il cliente è stato oggetto, in data 14/01/2021 e in data 21/12/2023, di una campagna di proroga della scadenza della SIM di ulteriori 12 mesi in assenza di ricariche volontarie;
- quanto all'eventuale all'asserita promozione di cui parte istante afferma di aver usufruito in sede di attivazione del contratto ("ricaricando 50 euro al mese x 6 mesi mi venivano raddoppiati poi prorogato di altri 6 mesi"), da un lato, tenuto conto del numero ristretto di ricariche effettuate autonomamente dal cliente durante la permanenza in Wind Tre, le ricariche omaggio non avrebbero potuto raggiungere la considerevole somma di € 1.000,00 vantata dalla parte ricorrente; dall'altro lato, per i bonus conseguiti per effetto della promozione, vale in ogni caso quanto già affermato in merito all'impossibilità di rimborso del credito non acquistato, stante la natura non monetaria dello stesso;
- l'istante nulla allega a conforto di quanto affermato.

Sulla base di tutto quanto esposto, WindTre chiede il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXXXXXX.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento di procedura. Preliminarmente, si rigettano le eccezioni sollevate dall'Operatore.

Si evidenzia, innanzi tutto, che la tematica del mancato riconoscimento del credito residuo rientra pienamente nell'ambito delle competenze decisionali di questo Corecom come definite dall'art. 2, comma 1, del c.d. Regolamento di procedura; il fatto che tale fattispecie non sia tipizzata all'interno del c.d. Regolamento Indennizzi può rilevare ai fini della decisione sulla richiesta di indennizzo, ma non incide in alcun modo sulla valutazione di ammissibilità.

Inoltre, il giudizio sulla lesività della condotta posta in essere dall'Operatore attiene al merito della controversia e non a profili di ammissibilità dell'istanza.

Si ritiene, inoltre, che l'istanza sia sufficientemente circostanziata e, pertanto, nella descrizione dei fatti oggetto di controversia rispetti il requisito di cui agli artt. 6 e 14 del c.d. Regolamento di procedura.

Ciò premesso, alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Il sig. XXXXXXXXXXXX lamenta il mancato riconoscimento del credito residuo pari a "circa € 1000,00", presente sulla SIM n. XXXXXXXX (migrata ad altro operatore) e ne

chiede il rimborso, sostenendo che si tratta di credito acquistato nel corso del rapporto contrattuale, anche – e soprattutto – per effetto di una promozione che consentiva, effettuando ricariche mensili di € 50,00, di raddoppiare il credito (promozione che si è protratta per 12 mesi, tra il 2008 e il 2009). L'utente precisa altresì che il credito accumulato attraverso il meccanismo di autoricarica reso possibile dalle opzioni attive sulla SIM, era già stato “azzerato” nel dicembre 2024.

Per contro, WindTre sostiene di avere restituito correttamente il credito residuo acquistato dal sig. XXXXXXXX ed ammontante unicamente ad € 34,00, asserendo che ogni eventuale ulteriore credito derivi da bonus e sia pertanto escluso dall'obbligo di restituzione. Precisa inoltre che WindTre, attraverso un'operazione di rimodulazione dei piani tariffari esistenti (in conformità a quanto disposto dall'art. 98-septiesdecies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), il 14 dicembre 2023 aveva provveduto ad informare la propria clientela circa l'imminente cessazione delle opzioni che consentivano l'autoricarica, con la messa in scadenza del credito bonus acquisito (“Il credito bonus ottenuto gratuitamente potrà essere usato fino al 15/12/24”); WindTre, trattandosi di modifica contrattuale ex art. 98-septiesdecies, comma 5, del Codice Europeo delle Comunicazioni elettroniche (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), aveva avvisato gli utenti che in caso di non accettazione delle suddette modifiche, avrebbero potuto esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, entro 60 giorni dalla comunicazione ricevuta. Di tale operazione, e della conseguente messa in scadenza del credito da autoricarica, era stato tempestivamente informato anche il sig. XXXXXXXX.

Ciò premesso, in linea generale, in relazione alla tematica del rimborso del credito residuo va richiamato l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. Decreto Bersani), laddove stabilisce 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 in più occasioni stabilito il diritto dell'utente che recede “alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità”, escludendo pertanto che contro la volontà del cliente l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme (cfr., per tutte, Delibera n. 416/07/CONS, nei “Considerato”).

Tuttavia, la tutela prevista dal c.d. Decreto Bersani (Legge 40/2007), ulteriormente confermata dalle decisioni dell'Autorità, trova applicazione unicamente con riferimento al credito “acquistato” dall'utente. Sul punto, la delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A (Linee guida sulle modalità di trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione), ha chiarito che il credito residuo per cui è stabilito il diritto alla restituzione consiste nell' “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”.

Alla luce di tutto quanto precede, e considerato che l'istanza in decisione riguarda la richiesta di restituzione di un credito di cui, nella ricostruzione dell'utente, si quantifica l'importo in € 1.000,00 e si afferma la natura di "credito acquistato", mentre nella ricostruzione dell'Operatore, si nega addirittura la sussistenza (l'unico credito acquistato presente sulla SIM, sostiene WindTre, sarebbe pari a € 34,00, e risulta già restituito all'utente) e si esclude il diritto alla restituzione, la decisione di questo Corecom impone l'accertamento sull'esistenza e sulla natura del credito, da cui dipende il riconoscimento (o, all'opposto, l'esclusione) del diritto al rimborso.

Dall'istruttoria condotta non è possibile ricostruire con certezza le circostanze dedotte dalla parte istante in ordine alla sussistenza di un credito residuo quantificato in "circa € 1000,00" e alla sua riconducibilità a ricariche effettuate. In particolare, da quanto versato in atti non è possibile accertare la sussistenza della promozione di cui il sig. XXXXXXXX avrebbe beneficiato tra il 2008 e il 2009 e che gli avrebbe consentito, a fronte di ricariche di € 50,00/mese, il raddoppio del credito acquistato; del pari non risulta provata l'effettuazione di tali ricariche (o di altre successive), tramite istituto bancario o altro, nel corso dell'intera – lunga – durata del rapporto contrattuale con WindTre: Parte istante non ha provveduto a depositare documentazione a sostegno di quanto affermato né nell'ambito della procedura conciliativa, né nell'ambito del presente procedimento di definizione.

Per contro, WindTre ha prodotto Print Screen del proprio Customer Relationship Management che evidenziano unicamente ricariche del 2017, 2018, 2022 e 2023, per un totale di € 34,00.

A fronte di tale produzione e di quanto dedotto in memoria, parte istante non ha presentato controdeduzioni, né al fine di contestare il contenuto dei documenti depositati dall'Operatore, né al fine di chiarire ulteriormente la propria posizione. Come è noto, se è vero che, in materia di onere della prova, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, è altresì vero che l'utente non è totalmente sgravato dall'onere di cui all'art. 2697 c.c., e in base al quale chi vuole fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (nel caso di specie, l'istante che chiede il rimborso del credito acquistato, dovrà provare l'acquisto).

Sostiene l'Autorità che "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", e che pertanto "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (cfr. delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR).

Nel caso qui in decisione, l'assenza di documentazione in grado di provare l'esistenza del credito, di quantificarlo e qualificarlo con certezza, non consente di accertare il diritto dell'utente ad ottenerne il rimborso. Ne deriva che la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si rigetta l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXXXX XXXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a.

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.

Milano, 9 dicembre 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi

Firmato da:
CESARE MARIA GARIBOLDI
Codice fiscale: GRBCRM68E14E063K
Valido da: 09-12-2025 11:10:00 a: 09-12-2028 01:00:00
Certificato emesso da: InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT
Riferimento temporale "SigningTime": 10-12-2025 16:34:42
Motivo: Approvo il documento