

DELIBERA 028/2025/CRL/UD del 31/10/2025
G. Dxxx Nxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/743023/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 31/10/2025;

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;

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 in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di G. Dxxx Nxxx del 26/03/2025 acquisita con protocollo n. 0077780 del 26/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 10 marzo 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/73xx80/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 25 marzo 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 26 marzo 2025, richiesta di definizione GU14/74xx23/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "L'istante è titolare dell'utenza 389/975xxxx (Wind Tre s.p.a) dal 20.11.2002. Dal 19.2.2007 lo stesso ha attivato il servizio pieno wind al costo di 4 euro ogni 6 mesi tramite il quale, nel corso degli anni, ha maturato un considerevole bonus di autoricarica (11.276,27 euro), come da allegata documentazione estratta dal portale della suindicata Compagnia telefonica. Con nota a mezzo pec del 14.11.2023, che si produce, il Dott. De Negri inoltrava formale reclamo alla suindicata Compagnia telefonica rappresentando di non poter usufruire di detto bonus neanche per pagare gli addebiti relativi al servizio "Ti ho cercato" o per aderire a offerte di tipo flat o per i servizi complementari, e chiedendo pertanto la restituzione di tale cifra accumulata a titolo di bonus. A tale reclamo non seguiva alcun riscontro da parte della Wind Tre s.p.a. E, cosa ancor più grave, di recente lo stesso istante ha scoperto di non aver più la disponibilità del bonus autoricarica maturato nel corso di 17 anni pari per l'appunto a circa 11.276,27 euro.". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "il riconoscimento di 300,00 euro a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami"; b) "si chiede inoltre che il diverso credito dell'utente a titolo di bonus autoricarica pari ad € 11.276,27 venga nuovamente reso disponibile all'utilizzo da parte dell'utente sulla medesima utenza in cui detto bonus era maturato (389/975xxxx)"; Il ricorrente ha quantificato le richieste in euro 300,00. Inoltre, il ricorrente ha presentato memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) contestando la posizione del gestore Wind Tre. Nello specifico si riportano le contestazioni: " Sulla asserita cessazione della materia del contendere in relazione alla richiesta di riconoscimento di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si rileva che ad oggi l'istante NON ha ricevuto alcun pagamento a mezzo bonifico della somma di € 139,00, ragion per cui insiste nella suddetta richiesta formulata ai sensi dell'art. 12 di cui all'allegato A della delibera n. 347/18/CONS., quantificata in € 300,00 atteso che nella fattispecie i giorni di ritardo sono stati 480. In ordine invece alla presunta inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla contestazione relativa alla mancata restituzione del bonus da autoricarica, l'operatore sostiene, in buona sostanza, che detta richiesta esulerebbe dalle competenze del Corecom. Senza alcuna pretesa di completezza, la disposizione ex adverso menzionata (Delibera 353/19/CONS art. 20 c. 4) prevede testualmente che

“l’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente..”. Con l’istanza di conciliazione, tuttavia, il sig. De Negri NON è entrato nel merito delle modifiche contrattuali apportate dalla Wind Tre (fissazione di un termine di scadenza per la consumazione del bonus), ma ha solo contestato il fatto - in occasione dell’udienza di conciliazione del 25.3.2025 - che tale modifica non gli è MAI stata comunicata. A detta della Compagnia tale presunta comunicazione sarebbe invece avvenuta in data 14.12.2023 “tramite comunicazione inviata a mezzo SMS”, circostanza espressamente contestata da questa difesa in occasione dell’udienza di conciliazione del 25.3.2025 e che, ancora una volta, si contesta in questa sede con la presente memoria. Il sig. Dxxx Nxxx, infatti, NON ha mai ricevuto alcun sms al riguardo perché se ciò fosse accaduto avrebbe utilizzato, quantomeno in parte, l’enorme credito accumulato negli anni a titolo di bonus autoricarica (€ 11.276,27). Ecco, dunque, in cosa si è sostanziata la condotta lesiva della Compagnia ovvero nel non aver permesso al sig. Dxxx Nxxx di usufruire, almeno in parte, del predetto bonus di cui l’odierno istante ha chiesto solamente di poter fruire (ovviamente nell’arco temporale di un anno). Al riguardo, non appare inutile evidenziare come controparte abbia disatteso il disposto di cui all’art. 2697 comma 2 c.c. in forza del quale chi solleva un’eccezione deve provare i fatti su cui la stessa eccezione si fonda, non potendo di certo il messaggio asseritamente inviato dalla Compagnia costituire prova dell’avvenuta comunicazione. Alla luce di quanto sopra si confida nell’accoglimento dell’istanza di conciliazione e delle richieste ivi contenute. ...”

2. La posizione dell’operatore

La società Wind Tre (Very mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “... Con la presente istanza, la ricorrente attivava la procedura di definizione della controversia della Delibera n. 353/19/CONS, e ss.mm.ii., nei confronti di Wind Tre S.p.A., lamentando la mancata restituzione del bonus da autoricarica e la mancata risposta al reclamo (Cfr. Formulario GU14): ... omissis Con il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Lazio Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE In rito In primis Wind Tre eccepisce la cessata materia del contendere in relazione alla richiesta di “riconoscimento di 300,00 euro a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami” poiché la scrivente convenuta, in applicazione della Delibera n. 347/18/CONS, ha già riconosciuto, con procedura ordinaria, l’indennizzo di importo complessivo pari ad euro 300,00 per il tardivo riscontro alla PEC di reclamo del 14/11/2023, tramite l’emissione delle seguenti Note di Credito: • Nota di Credito n. 5525000xxxxx di importo pari ad euro 170,00 (All.1); • Nota di Credito n. 5525000xxxxx di importo pari ad euro 139,00. L’importo di euro 170,00 è stato erogato tramite assegno di trattenuta n. 2272xxxxxx, avente data valuta 10/04/2025 e codice tracking n. 6197607xxxxx, che risulta incassato in data 29/04/2025. Si riporta il print di Poste.it comprovante l’avvenuta consegna della raccomandata in data 14/04/2025: ... omissis I restanti euro 139,00 sono stati predisposti, invece, tramite

bonifico sull'iban xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx intestato all'istante, come di seguito dimostrato: N.B.: si comunica che la NDC di euro 139,00 non è ancora disponibile nei sistemi di Wind Tre, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale qualora codesto Ill.mo Corecom lo richiedesse. L'esito della suddetta gestione contabile veniva debitamente comunicato all'istante, a mezzo PEC, inoltrata all'indirizzo dell'utente xxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxx (All.2 Ricevuta Pec). Avendo il gestore riconosciuto i suddetti importi, nessuna ulteriore somma risulta dovuta per l'utenza oggetto di doglianza, pertanto, su tale punto dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere. Avendo il gestore riconosciuto i suddetti importi, nessuna ulteriore somma risulta dovuta per l'utenza oggetto di doglianza, pertanto, su tale punto dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere. Si eccepisce, altresì, l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla contestazione relativa alla mancata restituzione del bonus da autoricarica ed alla richiesta "il diverso credito dell'utente a titolo di bonus autoricarica pari ad euro 11.276,27 venga nuovamente reso disponibile all'utilizzo da parte dell'utente sulla medesima utenza in cui detto bonus era maturato (389/975xxxx)". Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS art. 20 c. 4, dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito (ex multis Delibera n. 18/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, Delibera n. 10/25 del Corecom Umbria, Delibera n. 12/25 del Corecom Puglia). La convenuta, osserva, inoltre, che le richieste dell'utente esulano dalle specifiche competenze del Corecom che non ha il potere di entrare nel merito delle modifiche contrattuali (annullare/cambiare la scadenza per consumare il bonus) intervenute per esigenze di sostenibilità economica, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 98 septies decies, comma 5 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. In base a quest'ultima previsione, gli operatori possono infatti unilateralmente modificare le condizioni contrattuali durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico, giuridico o economico. Per le ragioni suseposte, lo Spett.le Corecom adito non è quindi, ad avviso della scrivente, competente a pronunciarsi in merito a quanto chiesto dall'istante, non potendo circoscrivere la sua pronuncia esclusivamente alla bontà della rimodulazione effettuata da Wind Tre, ma dovendosi viceversa spingere sino a pronunciarsi nel merito della stessa (fino ad annullare/cambiare la scadenza per consumare il bonus), andando pertanto oltre le proprie competenze, sino a limitare conseguenzialmente l'esercizio di una facoltà normativamente riconosciuta all'Operatore. In altri termini, l'Autorità adita, a seguito dell'accertamento del fatto obiettivo dell'inadempimento, potrà intervenire sino a disporre a carico dell'operatore solo ed esclusivamente rimborsi, storni ed indennizzi, ma non potrà spingersi sino a condannare lo stesso a procrastinare la scadenza del bonus autoricaricato o a trasferire il bonus autoricaricato, ormai scaduto, sulla SIM oggetto di doglianza. Ulteriormente, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in riferimento alla richiesta dell'utente di vedersi riconosciuto quale rimborso/indennizzo il credito bonus autoricaricato scaduto sulla SIM

oggetto di doglianza, in quanto secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, in applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 40/2007, i crediti derivanti da autoricarica non sono da considerarsi rimborsabili, poiché la loro natura non è monetaria, ma in genere promozionale o di bonus 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". In relazione alle doglianze del signor De Negri, ed alla conseguente richiesta di restituzione del bonus autoricaricato, ormai scaduto, sulla SIM oggetto di doglianza, preme fare riferimento alla Delibera n. 3/DEF del Corecom Calabria che, sul punto, respinge le richieste di parte istante sulla base dell'Atto di indirizzo emesso dall'Agcom: "[...] 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". Inoltre, nel documento, il Corecom ritiene legittima la modifica effettuata da Wind Tre specificando di aver correttamente informato l'utente: "[...] 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". Sul punto cfr. Delibera Corecom Veneto n. 46/23: "Si segnala la inammissibilità della richiesta avanzata nei reclami: "considerare come vessatoria la clausola che prevede la disattivazione automatica del Pieno Wind" poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "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". Infatti, relativamente alla suddetta richiesta, in particolare ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4: "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". Orbene, alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati. Vedasi ad esempio Delibera n. 65/2021 del Corecom EmiliaRomagna: "Ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza,

con il provvedimento che definisce la controversia può, in effetti, ordinare all'operatore, oltre che di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti, anche di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente. Non rientra, tuttavia, nell'ambito di tale ultima previsione, esulando, pertanto, dai poteri di codesto Corecom, la possibilità di intimare all'operatore la riattivazione di uno specifico piano tariffario che potrebbe, in effetti, non essere più in vigore, in quanto non più commercializzato in coincidenza con l'insorgere della controversia". Preme ribadire che, le offerte Be Wind, Pieno Wind e Pieno Sms, non sono più commercializzate né ripristinabili da Wind Tre. Un eventuale ordine di ripristino della stessa rappresenterebbe quindi un'obbligazione impossibile da adempiere per la scrivente convenuta. Pertanto, rispetto ad un'eventuale decisione dell'Ill.mo Corecom Lazio, che non rispetti decisioni già conclamate, come quella ut supra riportata, Wind Tre risulterebbe inottemperante non potendo in nessun modo ripristinare un qualcosa che non è più in vigore. In subordine, come anche rilevato da alcune pronunce sul tema, preme rilevare che, l'oggetto sembrerebbe totalmente estraneo alle competenze del Corecom. Se è vero che, infatti, l'eventuale restituzione del credito residuo acquistato potrebbe essere ricondotto (in alcuni casi) nell'ambito di un'eventuale condotta lesiva da parte dell'operatore, non si vede come lo stesso possa essere rilevato nel caso di credito bonus autoricaricato. Quest'ultimo infatti è frutto di una promozione 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 poter imporre all'operatore un termine di scadenza diverso o quello di vedersi rimborsare importi non acquistati con un ingiustificato indebito arricchimento a favore del cliente). Per tutto quanto sopra esposto, l'istanza proposta dal ricorrente non potrà essere oggetto di decisione nell'ambito della procedura disciplinata dalla delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. in materia di risoluzione di controversie tra utenti ed operatori e dovrà essere dichiarata inammissibile. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale La contestazione de qua afferisce alla linea mobile n. 38997xxxxx, attivata sui sistemi Wind Tre in data 20/11/2002 con listino commerciale "Easy" ed opzione "Pieno Wind" con successiva Mobile Number Portability, nello scenario Wind Tre Recipient, regolarmente espletata in data 26/11/2002, come documentato dalle seguenti schermate dei sistemi CRM e Mog: ... omissis In merito all'autoricarica, l'offerta Pieno Wind permetteva di accumulare un bonus di autoricarica per ogni minuto ricevuto da numerazioni di altro gestore. Tale bonus poteva essere utilizzato per traffico voce ed SMS, ad esclusione delle numerazioni speciali, degli SMS solidali, delle numerazioni voce in sovrapprezzo, del roaming extra UE, dei servizi VAS e degli acquisti online e tramite App e del costo di anticipo del traffico. L'importo, frutto di autoricarica, non poteva cumularsi al credito oggetto di ricariche effettuate dal cliente e non poteva essere né trasferito, né monetizzato. Come ut supra evidenziato, con l'avvio della presente procedura, relativamente alla SIM n. 38997xxxxx, la parte istante contesta la mancata restituzione del bonus da autoricarica chiedendo che "il diverso credito

dell'utente a titolo di bonus autoricarica pari ad euro 11.276,27 venga nuovamente reso disponibile all'utilizzo da parte dell'utente sulla medesima utenza in cui detto bonus era maturato (389/97xxxxx).” Entrando più nel vivo della vicenda di cui si controverte, preme evidenziare a codesta Spettabile Autorità che, come da schermata di CRM della scrivente convenuta, qui di seguito riportata, sulla SIM oggetto di doglianza, nel periodo compreso tra il 2020 ed il 2023 sono state effettuate unicamente ricariche per un importo complessivo di soli euro 24,00, presumibilmente, con la sola finalità di evitare la disattivazione della numerazione: ... omissis Wind Tre precisa che, in data 14/12/2023, tramite comunicazione inviata a mezzo SMS, informava il Sig. Dxxx Nxxx di una modifica contrattuale relativa al servizio Pieno Wind: • il servizio di autoricarica non sarebbe stato più operativo dal giorno 22/01/2024; • il bonus maturato sino alla predetta data poteva essere utilizzato fino al 15/12/2024, e non poteva essere recuperato e non poteva essere monetizzato. Si riporta, di seguito, il contenuto del suindicato SMS inoltrato al cliente il 14/12/2023 e il print dello stesso, estratto dal sistema CRM del gestore: “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. Info: WINDTRE Informa. Navigazione in base al piano tariffario”. ... omissis Si evidenzia a codesto spettabile Corecom che, nonostante la ricezione della predetta informativa, l'istante non ha esercitato il proprio diritto di recesso. Si osserva inoltre, che al seguente link: <https://www.windtre.it/windtreinforma#xxxxxxxxxx-xxxxxxxx-xxxx-xxxxxxxxxx> la scrivente società aveva pubblicato debita ulteriore informativa in merito all'operazione di rimodulazione sopra menzionata ... omissis Corre l'obbligo di precisare che nessuna comunicazione/reclamo in merito alla succitata modifica perveniva all'operatore nei termini suindicati. In relazione alla doglianza sulla scadenza del credito bonus autoricaricato, si osserva che l'operazione di cui si tratta è pienamente legittima. In particolare, si ricorderà che, per una fattispecie analoga, il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, con Ordinanza n. 1623/2013 del 10.04.2013 (All Ordinanza n.1623_2013) accoglieva la domanda cautelare di H3G S.p.A., ritenendo legittima la decisione assunta dall'Operatore di recedere dall'offerta promozionale in questione e fissava – come congruo – un termine di consumo del predetto credito di 12 mesi. Si consideri, inoltre, che il procedimento innanzi al T.A.R. Lazio, nell'ambito del quale è stata resa la citata ordinanza, si è ormai concluso con una pronuncia di cessazione della materia del contendere da parte dell'Autorità adita (Cfr. Sentenza n. 8361/2014 dell'11.06.2014 – (All Sentenza n. 8361_2014). Inoltre, è la stessa Autorità, nell'ambito dell'attività di vigilanza cui la stessa è preposta, a riconoscere il termine di 12 mesi - individuato dal T.A.R. della Regione Lazio - quale termine congruo per il consumo del bonus maturato con la predetta opzione. Sulla questione giova richiamare la Delibera n. 59/14/CIR che sancisce: “[...] Il suddetto organo giurisdizionale, in accoglimento delle richieste dell'operatore, ha emesso ordinanza n. 1623/2013, con cui ha sospeso la delibera dell'Autorità nella parte in cui prevede di non porre a scadenza il credito autoricaricato, maturato dagli utenti in virtù dell'adesione

all'offerta La predetta ordinanza ha, altresì, ritenuto congruo il termine di dodici mesi, entro il quale utilizzare l'intero credito da autoricarica posseduto alla data cessazione dell'offerta, decorrente dalla comunicazione dell'operatore ai propri clienti [...]". È bene inoltre richiamare la Delibera n. 614/16/CIR che, vertendo sul tema della scadenza della ricarica bonus, sancisce: "[...] Con Ordinanza n.1623/2013 del 12 aprile 2013, passata in giudicato, il Tar Lazio ha accolto la domanda cautelare di H3G, ritenendo legittima la decisione assunta dall'operatore di porre a scadenza il credito autoricaricato e ha fissato – come congruo – un termine di consumo del predetto credito di dodici mesi. Il pronunciamento del Tar Lazio si pone nel solco dell'attuale orientamento giurisprudenziale, atteso che già il Tribunale di Milano, Sezione I Civile, con la recente sentenza n. 04951/2012, del 13 aprile 2012, depositata il 26 aprile 2012, aveva accertato la piena legittimità di analoga rimodulazione, effettuata da H3G nel 2007 e consistente nell'avviso alla clientela, nell'ottobre 2007, che il 31 dicembre 2007 sarebbe stato posto a scadenza il credito autoricaricato presente sulle utenze interessate. Sulla scorta di tali decisioni, H3G, a giugno 2013, ha comunicato a tutta la clientela interessata che la data ultima di scadenza del credito da autoricarica era fissata al 31 dicembre 2013, consentendo così alla clientela di usufruire del consumo del credito autoricaricato per un periodo ben più ampio dei 12 mesi ritenuti congrui dal Tribunale Amministrativo [...]". (Si vedano ex multis n. 35/14/CIR, n. 46/14/CIR, n. 59/14/CIR, n. 91/14/CIR) e seguito dai Corecom (si vedano ex multis le delibere n. 27/14, n. 12/15 del Corecom Lombardia e la delibera n. 14/14 del Corecom Friuli-Venezia Giulia) Si veda anche la Delibera del Corecom Emilia – Romagna n° 48/2015: "[...]la decisione assunta dall'operatore di recedere pro futuro dall'offerta promozionale in questione è stata considerata legittima, mentre è stato ritenuto congruo il termine di dodici mesi entro il quale utilizzare l'intero credito da autoricarica posseduto alla data di cessazione dell'offerta, decorrente dalla comunicazione dell'operatore ai propri clienti[...]Veniva così accertato dalla giurisprudenza amministrativa, in definitiva, il diritto di XXX di intervenire sul credito maturato come bonus da autoricarica mediante l'apposizione di una scadenza temporale per la fruizione nel rispetto delle concrete modalità di informativa e dei termini stabiliti dalla giurisprudenza. Questo indirizzo dei giudici amministrativi, che risultava peraltro già tracciato dal Tribunale di Milano, Sezione I Civile, con sentenza n. 4951/2012, è oggi adottato dall'Autorità nelle più recenti delibere (si vedano ex multis n. 35/14/CIR, n. 46/14/CIR, n. 59/14/CIR, n. 91/14/CIR) e seguito dai Corecom (si vedano ex multis le delibere n. 27/14, n. 12/15 del Corecom Lombardia e la delibera n. 14/14 del Corecom Friuli-Venezia Giulia)." Si veda, infine, la Delibera n. 34/2024 del Corecom Sicilia che sancisce: "[...] pur riconoscendo agli operatori la facoltà di recedere per il futuro dalle offerte promozionali, è altresì necessario prevedere per gli utenti un termine congruo per la fruizione del credito bonus maturato. Tale termine è stato individuato in un periodo di dodici mesi decorrente dalla comunicazione dettagliata dell'operatore. [...] Si ritiene, pertanto, che Wind Tre S.p.A. abbia agito in conformità con le disposizioni di legge e con i precedenti provvedimenti dell'Autorità fissando un termine di dodici mesi per l'utilizzo del credito bonus. Non appare quindi possibile riconoscere all'utente la possibilità di prorogare ulteriormente il termine di scadenza del credito bonus maturato [...]". Vedasi, inoltre le pronunce del Corecom Puglia Delibere nn. 31, 32, 33, 34, 35, 38, 39 del

28/02/2025. Infine, in ordine alla scadenza del credito bonus da autoricarica ed alla possibilità di estensione del termine per utilizzare tale credito, si ribadisce, la pronuncia del Corecom Calabria del 06/03/2025-Delibera n. 3/DEF già rappresentata in rito della presente memoria Difensiva. Da tutto quanto sopra meglio dettagliato e descritto, appare pertanto lapalissiano che il termine concesso, con l'informativa del 14/12/2023, per il consumo del bonus autoricaricato era - ed è - evidentemente congruo, senza che ciò possa comportare alcun diritto o pretesa ulteriori da parte del cliente. Nel merito della rimodulazione Per esigenza di sostenibilità economica, Wind Tre ha avviato un'operazione di rimodulazione dei piani tariffari esistenti, in stretta osservanza con quanto disposto dall'art. 98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03). In particolare, sono state modificate le opzioni Be Wind, Pieno Wind e Pieno SMS che prevedevano il meccanismo dell'autoricarica e sono state disattivate e non più disponibili a catalogo. Di tale rimodulazione, ai sensi dell'art. 2.4 delle Condizioni Generali di Contratto, la scrivente, come sopra dettagliato, aveva provveduto con comunicazione inviata via SMS, il 14 dicembre 2023 ad informare la propria clientela, tra il cui il Sig. Dxxx Nxxx, interessata dalla predetta modifica. Comunicazione presente anche sul sito istituzionale, nonché verificabile in ogni momento dall'App Wind Tre o dall'Area Clienti. Inoltre, come da comunicazione inoltrata, trattandosi di modifica contrattuale ex art. 98- septies decies, 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 il Sig. De Negri è stato pertanto correttamente e tempestivamente informato, come si evince dal testo del messaggio regolarmente inviato alla parte istante come sopra documentato. Atteso quanto evidenziato, si ribadisce che la modifica unilaterale da parte di Wind Tre è stata comunicata alla parte istante con il preavviso previsto dalla vigente normativa, attraverso l'invio di un'apposita comunicazione, regolarmente acquisita dal Sig. De Negri. Come previsto dall'art.98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), in considerazione della comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, si ricorda che l'istante avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, comunicando tale volontà con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi Wind Tre o effettuando un cambio operatore! La convenuta ulteriormente osserva che l'istante, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. La convenuta ulteriormente osserva che ai sensi dell'art. 2.4 Condizioni Generali di contratto: "WIND potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della Carta SIM o delle caratteristiche dei servizi; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche

delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio." Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali va ribadito che Wind Tre ha rispettato le proprie Condizioni Generali di contratto nonché la normativa di settore. Come confermato da diverse pronunce, si segnala, tra le tante, la Determina 2/DTC/CW/22 Agcom che, in un caso analogo, ha rigettato la domanda dell'istante riconoscendo che "WIND Tre ha legittimamente rimodulato la propria offerta commerciale, inviando una comunicazione al cliente volta a preannunciare la modifica delle condizioni economiche riconoscendogli la facoltà di recedere senza costi così come previsto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. D'altro canto, è sempre il medesimo articolo del Codice ut supra riportato a stabilire che qualora il contraente non accetti le modifiche al contratto può recedere dallo stesso senza penali. Nel caso di specie, pertanto, il cliente non può oggi eccepire la volontà di non vedersi applicata alcuna rimodulazione: in primis, perché tale facoltà è riconosciuta all'operatore dalla legge; in secundis, perché lo stesso era stato debitamente informato. Nel caso specifico avendo pertanto l'operatore informato correttamente l'utente, concesso i termini previsti dalla legge, quindi compiuto legittimamente la predetta rimodulazione, al cliente erano concesse due alternative: accettare le modifiche o avvalersi del diritto a lui riconosciuto di recedere dal contratto. Sulla scadenza del credito autoricaricato Si rappresenta che l'utenza n. 38997xxxxx risulta tuttora attiva sui sistemi di Wind Tre e ad oggi si rileva un credito residuo di importo pari a euro 2,52. Il bonus da autoricarica di importo pari ad euro 11.467,79 risulta scaduto in data 15/12/2024, come si evince dai seguenti print del sistema di Wind Tre estrapolati alla data odierna comprovanti la data di scadenza del credito bonus Pieno Wind e il credito residuo di importo pari ad euro 2,52: ... omissis Se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, allo stesso modo devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che scaturiscono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore. In particolare, preme evidenziare che l'allegato A alla Delibera 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", definisce il "Credito Residuo": ... omissis Si osserva quindi che, secondo il più risalente e consolidato orientamento dell'Autorità che fa applicazione delle disposizioni contenute nella legge n. 40/2007, i crediti da autoricarica non sono rimborsabili né monetizzabili, poiché la loro natura non è monetaria ma in genere promozionale o di bonus, i cui relativi importi corrispondono al traffico riconosciuto dal gestore nei limiti normativamente e contrattualmente previsti e passibili di scadenza diversamente dal credito "standard" (ovvero credito acquistato dal cliente). In ragione di quanto suesposto, dunque, l'istante non risulta essere titolare di alcun diritto alla monetizzazione e/o al rimborso del bonus accumulato e/o al trasferimento dello stesso verso altra SIM, per autoricarica e usufruibile sino al 15/12/2024, mantenendo viceversa, rispetto al credito residuo, per la parte effettivamente acquistata, la possibilità 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. A tal riguardo si segnala che l'art. 8.4 credito Residuo delle Condizioni Generali di Contratto afferma che in caso di portabilità del numero presso altro operatore, sarà riconosciuto il solo traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogate. Pertanto, a tal proposito e a supporto del corretto operato del gestore in tema di trasferimento del credito residuo, si riporta quanto stabilito nella Delibera 10/2023 dal Corecom Liguria che: "Nella fattispecie trova applicazione l'art. 2 delle linee guida, delibera 204/18/Cons, Allegato B), che stabilisce: "il credito residuo debba comprendere esclusivamente l'importo ricaricato autonomamente dal cliente e non anche gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa del gestore di servizi nella sua integralità". Come affiora evidente dalla testé richiamata delibera, il c.d. decreto Bersani tutela soltanto il credito "acquistato" e non quello "regalato" [...]. L'istante, quindi, ha, in linea generale, il diritto di ottenere, ai sensi della legge 2 aprile 2007 n. 40 e ss.mm., la restituzione monetaria del proprio credito residuo ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l'ipotesi del credito residuo derivante da bonus/promozioni. La restituzione del credito, quindi, è limitato agli importi che il medesimo abbia "acquistato" e corrispondenti ad un effettivo esborso dell'utente. [...]" (ex multis, provvedimento decisorio N. 40 del Corecom Calabria dell'08/07/2021). Vedasi sul punto la Delibera Corecom Sicilia n. 34/2024: "[...] il credito bonus maturato tramite autoricarica si configura come un'agevolazione promozionale, non assimilabile al credito residuo autonomamente ricaricato dagli utenti, per il quale si applicano diverse tutele. Si ritiene, pertanto, che Wind Tre S.p.A. abbia agito in conformità con le disposizioni di legge e con i precedenti provvedimenti dell'Autorità [...]" Vedasi, sul punto le già citate pronunce del Corecom Puglia nn. 31, 32, 33, 34, 35, 38, 39 del 28/02/2025 e Corecom Calabria n. 3/DEF. Infine, ma non da ultimo, l'eventuale proroga o monetizzazione o restituzione del bonus scaduto finirebbe altresì per configurare un'ipotesi di indebito arricchimento a danno della scrivente, così come meglio declinato ex art. 2041 e ss c.c. In merito alla PEC allegata agli atti da parte istante, la convenuta precisa di aver dato riscontro per "facta concludentia" cessando il servizio "Ti ho cercato" e di averne dato conferma alla parte istante tramite l'invio di un SMS al n. 389xxxxxx, come si evince dai print estratti dal sistema CRM del gestore: La scrivente, precisa altresì, che unicamente in data 10/03/2025, ovvero ben oltre un anno dopo la ricezione dell'SMS informativo e tre mesi dopo la scadenza del bonus, la parte istante presentava l'istanza di Conciliazione con protocollo n. UG/73xx80/2025, per avanzare le odierne contestazioni. Con riguardo alla richiesta per la mancata/tardiva risposta al reclamo, come rappresentato "in rito" della presente Memoria Difensiva, avendo il gestore già riconosciuto l'indennizzo per il tardivo riscontro al suindicato reclamo, nessuna ulteriore somma risulta dovuta, pertanto, su tale punto dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere. Conclusioni In primis, preme rilevare all'ill.mo Corecom Lazio che, per le suesposte e meglio dettagliate motivazioni, l'istanza de qua è inammissibile con riferimento alla richiesta di annullare o modificare il termine per l'esaurimento del bonus essendo stato accertato dal Tar Lazio la congruità per l'utilizzo dello stesso in un anno. In egual misura, dovrà essere rigettata la richiesta di

monetizzazione del bonus poiché infondata in fatto ed in diritto, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, in base al quale, in applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 40/2007, i crediti derivanti da autoricarica non sono da considerarsi rimborsabili, poiché la loro natura non è monetaria, ma promozionale o di bonus 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". Ma vi è di più: le richieste dell'utente esulano dalle specifiche competenze del Corecom che non ha il potere di entrare nel merito delle modifiche contrattuali (annullare/cambiare la scadenza per consumare il bonus) intervenute per esigenze di sostenibilità economica, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 98 septies decies, comma 5 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi, si ritiene pertanto che alcuna responsabilità possa essere addebitata alla convenuta in merito a quanto lamentato da parte dell'istante. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. ... omissis CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4. ... omissis ..."

Inoltre, la convenuta ai sensi dell'art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) ha depositato memoria di secondo termine con la quale ha confermato il contenuto e quanto indicato nella propria memoria difensiva, depositata in data 14/04/2025, e ha replicato alle controdeduzioni dell'istante. Si riporta di seguito il contenuto della memoria di secondo termine: "Wind Tre, visto e considerato quanto indicato nella propria Memoria Difensiva depositata in data 09/05/2025, che qui si richiama integralmente, alla luce delle controdeduzioni formulate dal delegato della controparte in data 14/05/2025, rinnova la correttezza del proprio operato. In ordine alla richiesta di indennizzo per il tardivo riscontro alla PEC di reclamo del 14/11/2023, formulata dall'istante, la Convenuta ribadisce in tale sede di aver corrisposto a quest'ultimo la somma complessiva pari ad euro 308,00 nelle seguenti modalità: • assegno di trattenuta n. 2272179173, di importo pari ad euro 170,00, riferito alla Nota di Credito n. 5525xxxxxxx (vedi All.1 della memoria difensiva), avente codice tracking n. 6197607xxxxx, che risulta regolarmente incassato dall'utente in data 29/04/2025. A tal proposito si riporta, di seguito, la schermata di Poste.it comprovante l'avvenuta consegna della raccomandata, avvenuta in data 14/04/2025, già acclusa alla memoria difensiva: ... omissis Bonifico bancario di importo pari ad euro 139,00, di cui alla Nota di Credito n. 5525xxxxxxx (All.1), eseguito sull'iban xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, intestato all'istante, con data valuta 29/05/2025, del quale verrà comunicato il codice CRO non appena disponibile. Ne segue che, avendo il gestore riconosciuto i suddetti importi, nessuna ulteriore somma risulta dovuta sul punto di cui sopra, pertanto, si ribadisce che dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere. Si evidenzia il comportamento "concludente" del Gestore il quale ha dato seguito alle richieste di parte istante per "facta concludentia", procedendo a riconoscere i succitati importi. Sul tema, si richiama la Delibera Agcom n. 3/25/CIR. Per quanto attiene, invece, alla contestazione sollevata

dall'utente in merito alla mancata ricezione del messaggio informativo della variazione contrattuale relativa al servizio "Pieno Wind", la stessa si ritiene priva di fondamento avendo la scrivente difesa ampiamente dimostrato, nella memoria difensiva, l'effettivo assolvimento degli obblighi informativi gravanti a suo carico, avvenuto tramite la comunicazione a mezzo SMS del 14/12/2023 di cui al print screen del sistema CRM ivi accluso. Si precisa, altresì, che tale informativa era presente anche sul sito istituzionale, nonché verificabile in ogni momento dall'App Wind Tre o dall'Area Clienti. A tal riguardo la scrivente difesa specifica che le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM) per la gestione del caso, la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24). Alla luce di quanto emerso e per i motivi suesposti, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, apparendo chiara l'infondatezza e la pretestuosità delle richieste dell'istante, la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per codesto ill.mo Corecom di accogliere eventuali richieste indennitarie avanzate in questa sede dal Sig. De Negri. Per ogni ulteriore difesa, la convenuta si riporta alla memoria ed alle conclusioni già depositate ... omissis".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a), la stessa non può essere accolta per la motivazione di seguito specificata. Dalla documentazione depositata in atti, si rileva che il ricorrente ha richiesto un indennizzo di 300 euro per mancata risposta al reclamo e che la società convenuta ha riconosciuto e corrisposto al ricorrente una somma complessiva di €.308,00. Alla luce di quanto rilevato e dell'assenza di riscontri probatori contrari, la domanda di cui al punto a) non può essere accolta per cessata materia del contendere. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b), la stessa non può essere accolta, in quanto la doglianza è volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. L'Autorità, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute, nonché alla liquidazione di indennizzi (cfr. articolo 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/Cons. - Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. G. Dxxx Nxxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to