

DELIBERA N. 32/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/701774/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 11/09/2024 acquisita con protocollo n. 0236620 del 11/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 328/****375, rappresenta quanto segue: "NEL MESE DI DICEMBRE 2023 GIORNO 14, ARRIVA UN SMS DA WINDTRE SU QUESTA UTENZA MOBILE 328****375 NEL QUALE ERA SCRITTO CHE "DAL 22 GENNAIO 2024 IL SERVIZIO CHE TI RICARICA IN BASE AL TRAFFICO RICEVUTO NON SARA' PIU' DISPONIBILE ED IL CREDITO BONUS OTTENUTO PUO' ESSERE USATO FINO AL 15 DICEMBRE 2024 POI IL RESIDUO DECADE E NON PUO' ESSERE RECUPERATO NE' MONETIZZATO". Premesso che ho attivato questa linea mobile da oltre 22 anni, va bene che dal mese di gennaio 2024 il servizio di autoricarica non è più disponibile come comunicato tramite sms, però il bonus/autoricarica accumulato di circa 24.266,00€ (ventiquattromiladuecentosessatasei,00 Euro) in tutti questi anni E' UN DIRITTO ACQUISITO E NON DEVE AVERE LIMITI TEMPORALI DI CONSUMO, anche perché è impossibile consumarlo in così poco tempo (entro il 15 dicembre 2024). DI CONSEGUENZA LE MIE RICHIESTE SONO FAR RIMANERE IL BONUS/AUTORICARICA FINO AL TOTALE CONSUMO, IN ALTERNATIVA BONIFICO BANCARIO DI ALMENO IL 20% DELL'INTERO IMPORTO E CIOE' 4.800€ (QUATTROMILAOTTOCENTO/00). A supporto di tali doglianze voglio comunicare inoltre che, tanto la rimodulazione tariffaria quanto la messa in scadenza del credito, debbano ritenersi iniziative del tutto illegittime avendo determinato uno squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. Poiché la società WINDTRE dopo aver comunque tratto tutto il possibile vantaggio dallo svolgimento del rapporto, beneficiando del traffico generato dal cliente e lucrando, ovviamente, sotto il profilo dei prezzi di terminazione, con il disconoscimento del credito da autoricarica ha mirato a riservare a sé tutti i vantaggi del contratto e a liberarsi di tutti i correlativi oneri. Lo stesso aderiva al piano tariffario denominato (Pieno Wind) pagando un canone di 8€ all'anno, che consentiva l'accumulo di credito da autoricarica senza limiti temporali di utilizzazione o di accumulo del credito, ed era altresì privo di qualsivoglia tetto massimo relativamente agli importi.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di "[...] FAR RIMANERE IL BONUS/AUTORICARICA FINO AL TOTALE CONSUMO, IN ALTERNATIVA BONIFICO BANCARIO DI ALMENO IL 20% DELL'INTERO IMPORTO E CIOE' 4.800€ (QUATTROMILAOTTOCENTO/00 EURO)".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: “[...] 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. Pertanto, in forza dell'art. 2.4 delle Condizioni Generali di Contratto con comunicazione inviata via SMS il 14 dicembre 2023, Wind Tre ha informato la propria clientela, tra il cui il sig. *****, interessata dalla predetta modifica che: •il servizio di autoricarica non sarebbe stato più operativo dal giorno 22/01/2024; •il bonus maturato sino alla predetta data potrà essere utilizzato fino al 15/12/2024, non potrà essere recuperato e non potrà essere monetizzato. 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. ***** è stato pertanto correttamente e tempestivamente informato, come si evince anche dalle sue dichiarazioni in atti e dal testo del messaggio regolarmente inviato alla parte istante e presente sul sistema Customer Relationship Management (CRM) di Wind Tre: [...] Si osserva inoltre, come al seguente link: <https://www.windtre.it/windtre-informa#accordion-35e90e369a-item-778c8e3ad0> la scrivente società abbia pubblicato debita ulteriore informativa in merito all'operazione di rimodulazione summenzionata. [...] Atteso quanto sopra 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 signor *****. 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! [...] 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 ed ha accettato la modifica al contratto. [...] In relazione alla doglianza sulla scadenza del credito 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 (Allegato 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. [...] 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. [...] 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, mantenendo viceversa, rispetto al credito residuo, per la parte effettivamente acquistata, ha quindi 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. [...]". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. L'istante ha chiesto l'estensione del credito bonus maturato da autoricarica fino al suo esaurimento, ovvero la monetizzazione di almeno il 20% del predetto 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 medesima 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 però esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente. La delibera AGCOM n.

487/18/CONS, Allegato A (linee guida sulle modalità di trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione), al punto 5, ha precisato infatti 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". 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 l'Autorità, con Delibera n. 39/15/CONS, ha modificato il dispositivo della diffida di cui alla delibera n. 562/12/CONS, laddove aveva ritenuto 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 questione relativa 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 al 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 della richiamata normativa, degli orientamenti giurisprudenziali e degli indirizzi dell'Autorità, nel caso di specie deve ritenersi legittima la 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'utente, peraltro, ha confermato la ricezione del preavviso. Alla luce di quanto sopra, considerato che il lasso temporale di dodici mesi ai fini dell'utilizzo del bonus maturato è congruo rispetto a quanto statuito dalla giurisprudenza amministrativa, non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo

all'operatore, giacché quest'ultimo ha agito in conformità con le norme di settore e con i precedenti giurisprudenziali. Pertanto le richieste dell'istante devono essere rigettate.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 27 febbraio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco