

DELIBERA N. 35/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/701819/2024)**

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. 0236735 del 11/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott. Arianna Abbruzese;

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 388/*****78, rappresenta quanto segue: "NEL MESE DI DICEMBRE 2023 GIORNO 14, ARRIVA UN SMS DA WINDTRE SU QUESTA UTENZA MOBILE 388/*****78 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 questo linea mobile da oltre 21 anni, va bene che dal mese di gennaio 2024 il servizio di autoricarica non è piu' disponibile come comunicato tramite sms, pero' il bonus/ autoricarica accumulato di circa 1775,00€ (millesettecentosettantacinqua,00 Euro) in tutti questi anni E' UN DIRITTO ACQUISITO E NON DEVE AVERE LIMITI TEMPORALI DI CONSUMO, anche perche' e' impossibile consumarlo in cosi' 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 DELL'INTERO IMPORTO CIOÈ 1775,00€. 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 (BeWind) 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 potenzialmente accantonabili dai clienti.". 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 DELL'INTERO IMPORTO CIOÈ IN ALTERNATIVA BONIFICO BANCARIO DELL'INTERO IMPORTO CIOÈ 1775,00 €".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: “[...] La contestazione de qua si riferisce all’utenza mobile 388/*****78 attivata sui sistemi Wind Tre con listino a consumo Pre Be Wind, ora con offerta bundle “Mia Unlimited”. [...] Tale listino, Pre BeWind comprendente l’autoricarica, consentiva di effettuare chiamate nazionali verso i numeri mobili Wind al costo di euro 20.17 eurocent al minuto IVA inclusa e verso i numeri fissi e mobili di altri operatori al costo di 35.29 eurocent al minuto IVA inclusa; permetteva inoltre di inviare SMS al costo di 15.13 eurocent e MMS al costo di 60 eurocent. In merito all’autoricarica, l’offerta Pre BeWind permetteva, per ogni chiamata ricevuta, di incrementare il credito bonus di 2 eurocent al minuto per i primi tre minuti e 3 eurocent al minuto per i successivi minuti. L’importo, frutto di autoricarica, non poteva cumularsi al credito oggetto di ricariche effettuate dal cliente e non poteva essere né trasferito, né monetizzato. Appare evidente che, sino a quando l’offerta era a consumo, prendendo in esame il parametro riportato nell’art. 14.2 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e successive modifiche, un ipotetico utilizzo giornaliero abituale - questo senza considerare il traffico dei messaggi e traffico internet- avrebbe comportato sicuramente un consumo maggiore rispetto all’autoricarica accumulata, di cui il cliente vanta oggi la restituzione, consentendo così l’erosione del credito bonus. Con la presente procedura, l’istante, relativamente alla SIM 388/*****78 lamenta, a far data del 15/12/2024, l’azzeramento del credito bonus maturato nel corso degli anni. Occorre, anzitutto, premettere che presso codesto Ill.mo Co.Re. Com è già pendente un’altra procedura di definizione- GU14/701818/2024 - promossa dal medesimo istante, e relativa alla medesima fattispecie. In ragione di quanto sopra, dunque, si richiede la riunione del procedimento GU14/701818/2024 con il presente procedimento. Si ricorda che le condizioni generali di contratto esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. In particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile il cliente può effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (art. 3.2 delle condizioni generali di contratto). In particolare, l’art. 4.1 rubricato “Abuso del Contratto” recita “Il Cliente ha l’obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l’art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l’obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WIND da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell’uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell’offerta, quali – a titolo di esempio – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni.” La numerazione 388/*****78 , di cui oggi si discute, è stata acquisita sui sistemi della



scrivente solo in data 06/12/2019 per effetto di una MNP, la stessa andava a sovrascrivere la numerazione ***** che a sua volta in data 12/02/2019 aveva sovrascritto la n. ***** proveniente da altra anagrafica e subentrata a nome dell'odierno istante, si allega la schermata dell'applicativo MOG attestante la MNP del 06/12/2019: [...] Per meglio comprendere i fatti, è necessario soffermarsi sull'avvicinarsi degli eventi riferibili alla numerazione ***** su cui era già attivo il bonus "Be Wind", bonus che veniva quindi trasferito all'atto di ogni subentro / sovrascrittura. Per completezza d'informazioni le attività sopra descritte sono state effettuate tutte antecedentemente all'entrata in vigore della delibera 86/21/CIR, attuata in data 14/11/2022, che ha modificato il processo di portabilità del numero, sostituzione sim e subentro mobile via esemplificativa e non esaustiva si riporta il print del subentro e delle sovrascritture che si sono succeduti per la suddetta numerazione. Ai fini della tutela della privacy dei cedenti/subentranti, diversi dall'intestatario, i dati sono stati oscurati, la convenuta si rende tuttavia disponibile sin da subito a rendere visibile il dato oscurato laddove richiesto da codesto spettabile Corecom. In data 09/02/2019 veniva effettuato il subentro della SIM ***** dall'anagrafica codice cliente P1***** intestata a tale ***** verso l'anagrafica a nome di ***** ***** codice cliente 3*****2: [...] In data 12/02/2019 veniva effettuata una portabilità del numero ***** che sovrascriveva la numerazione ***** a nome di ***** ***** (si allega la relativa PDC All 1): [...] In data 04/12/2019 veniva effettuata la portabilità del numero 388/*****78 oggetto del presente procedimento che andava a sovrascrivere la numerazione ***** a nome di ***** ***** (si allega la relativa PDC All 2): [...] Sul numero 388/*****78, così come sui numeri precedenti, era attivo il listino con autoricarica Be Wind in virtù delle procedure di subentro e successive MNP con sovrascrittura. [...] A questo punto è doveroso precisare altresì che l'attivazione del contratto con autoricarica è datata 04/03/2011 e la sim su cui era stata attivata la promozione "Be Wind" non era quella oggetto di doglianza 388/*****78, nel caso di specie l'acquisizione della titolarità delle numerazioni e del relativo bonus avveniva attraverso ripetuti passaggi di titolarità, a completa dimostrazione dell'interesse esclusivo del trasferimento del bonus. [...] Fatta la debita premessa e soffermandoci sulla numerazione n°388/*****78, oggetto di doglianza, la ricostruzione può riferirsi esclusivamente al periodo da dicembre 2019, data dell'attivazione in MNP. Quindi, a fronte della ricostruzione suesposta, appare evidente che il diritto vantato sul bonus "da oltre 21 anni," non trova ragion d'essere visto che la sim n° 388/*****78 è stata trasferita in MNP a nome dell'istante ***** ***** solo a dicembre del 2019. 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. [...] ESPONE ➤ In rito 2. Eccezioni preliminari • In primis si segnala la inammissibilità della richiesta avanzata dall'istante poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita. In particolare, ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS : "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". La convenuta, dunque, osserva 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. 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.

- Ulteriormente, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in riferimento alla richiesta dell'utente di vedersi riconosciuto quale rimborso/indennizzo il credito bonus autoricaricato, 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". Sul punto, cfr. Delibera Corecom Veneto n. 46/23: [...] 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 Puglia, che non rispetti decisioni già conclamate, come quella ut supra riportata, WindTre 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 dalla Sig.ra ***** non potrà essere oggetto di decisione nell'ambito della procedura disciplinata dalla delibera n. 353/19/CONS in materia di risoluzione di

controversie tra utenti ed operatori e dovrà essere dichiarata inammissibile. ➤ In merito

3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Entrando nel vivo della vicenda di cui si converte, preme evidenziare a codesta Spettabile Autorità che sulla SIM oggetto di doglianza, nel periodo compreso tra il 2020 e il 2023 sono state effettuate unicamente n. 2 ricariche per un importo complessivo di soli euro 10, presumibilmente con la sola finalità di evitare la disattivazione della numerazione: [...] Più in particolare, si evidenzia che sulla SIM oggetto di doglianza è allo stato presente un bonus da autoricarica di € 1747,03 così come si evince dal seguente print del sistema di WindTre estrapolato alla data odierna: [...] 2. 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. 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 la 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 la sig.ra ***** 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: [...] Per inciso, tale comunicazione annunciava anche uno sconto di 5 euro al mese per 6 mesi sull'offerta Mia Unlimited per la quale il cliente ha quindi pagato euro 9.99 dal 18/01/2024 al 18/07/2024: [...] 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 dalla signora *****. 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 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 (Allegato 2 - 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 per il consumo del bonus autoricaricato è evidentemente congruo, senza che ciò possa comportare alcun diritto o pretesa ulteriori da parte del cliente. 4. Sulla richiesta di monetizzazione del credito autoricaricato Si rappresenta che Wind Tre mette a disposizione degli utenti diversi strumenti per conoscere l'ammontare del credito residuo e di quello risultante da bonus: ad esempio, accedendo all'APP dedicata direttamente da terminale, o anche tramite l'Area Clienti. A titolo esemplificativo, si riporta, di seguito, il print della schermata relativa al credito per autoricarica per la SIM n. 388/*****78: [...] Del resto, 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". [...] 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. A tal riguardo si segnala che l'art. 8.7 Utilizzabilità della ricarica di traffico e scadenza della carta SIM ricaricabile delle Condizioni Generali di Contratto, sancisce: "[...] in caso di portabilità del numero presso altro operatore, il Cliente potrà richiedere contestualmente all'operatore di destinazione il trasferimento dell'eventuale credito residuo presente sulla Carta SIM sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. In ogni caso, 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. [...]". [...] Infine, ma non da ultimo, l'eventuale monetizzazione di un importo maturato per effetto di autoricarica finirebbe altresì per configurare un'ipotesi di indebito arricchimento a danno della scrivente, così come meglio declinato ex art. 2041 e ss c.c. Si dovrà pertanto ritenere che, per i predetti motivi, la sig.ra***** non ha diritto né alla proroga né ad alcuna

monetizzazione del bonus. 5. Sul credito maturato con il servizio di autoricarica Preme illustrare come l'opzione Be Wind prevedesse un meccanismo di autoricarica proporzionato al traffico ricevuto: per ogni chiamata ricevuta, il bonus si incrementava di 2 eurocent al min di ricarica per i primi tre minuti di conversazione e 3 eurocent al min per i successivi. Inoltre, tenendo conto che sulla medesima anagrafica risultano due sim attive aventi tutte piani comprensivi di autoricarica, gli ingenti importi accumulati sulle stesse e l'esiguità delle ricariche effettuate risulta difficile non ipotizzare che l'istante abbia utilizzato tale sim con lo scopo esclusivo di autoricaricarsi e che le ricariche siano state effettuate solo al fine di mantenere il numero attivo. Detto comportamento appare in aperto contrasto con quanto previsto dall'art. 1456 c.c e di quanto rubricato nelle condizioni generali di contratto all'art. 4.1. Vedasi il procedimento GU14/701818/2024 per il quale è stata richiesta la riunione. Conclusioni In primis preme rilevare all'ill.mo Corecom Puglia che, per le sueposte 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. Infine, e non da ultimo, andrà altresì considerato che, allo stato, il cliente è ancora attivo con Wind Tre e che il termine per l'utilizzo del bonus non è affatto decorso. Nel caso di specie, pertanto, si rileva una chiara carenza di interesse ad agire, ex art. 100 c.p., in virtù del fatto che il cliente non ha ancora sciolto il vincolo contrattuale in essere. Tale eccezione, è ancora più manifestatamente rilevante, relativamente al credito bonus da autoricarica maturato dal cliente. Di fatto Wind Tre ha compiuto una rimodulazione in cui informa il cliente che tale credito potrà essere utilizzato fino al prossimo 15/12/2024. A norma dell'art. 100 c.p.c. che prevede: "Per proporre una domanda o per contraddire alla stessa è necessario avervi interesse", non si rileva nel caso di specie alcun interesse attuale e concreto dell'istante ad ottenere un risultato utile, non essendo dovuto – per le sueposte motivazioni - il rimborso del credito bonus per cui si procede in questo procedimento. Infine, è opportuno osservare che i) il cliente non ha receduto in alcun modo dall'offerta ancora in essere di Wind Tre non facendo così nascere nessun obbligo a carico dell'operatore ii) la decurtazione dell'eventuale credito bonus ancora presente sulla SIM è accadimento solo futuro in quanto non avverrà prima del prossimo 15/12/2024. Per quanto sopra richiamato, chiara dunque risulta la sua carenza di interesse ad agire. Non è chiaro, infatti, alla luce delle spiegazioni sopra fornite, quale sarebbe la concreta utilità

ottenibile dall'utente da un eventuale pronuncia nel merito, non essendo attuale né il concreto interesse a monetizzare il credito residuo (essendo ancora cliente Wind Tre) né la decurtazione del bonus, entrambi ancora nella piena disponibilità dell'utente. Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta [...]". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude chiedendo in via principale di accertare l'improcedibilità dell'istanza così come formulata e, nel merito, il rigetto di tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

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/consumo, ovvero la monetizzazione del predetto credito di 1.775,00 euro. 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 non possono trovare accoglimento.

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