

DELIBERA 17/2026/CRL/UD del 25/05/2026
L. Dxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/770762/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 25/05/2026;

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 L. Dxxx del 14/08/2025 acquisita con protocollo n. 0203937 del 14/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 30 maggio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 24 giugno 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 14 agosto 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "Trattasi di auto ricarica Pieno Wind, con tutto il credito scaduto il 15/12/2024 e non restituito quindi perso. Si tratta di una cifra considerevole, oltre 1.300 euro. In più c'è la mancata risposta ai reclami nel merito, per non avere mai WindTre scritto niente in merito al reclamo dell'utente.". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) "Si chiede il riaccredito per la sim n. xxxxxxxxxxxx tramite assegno circolare, della somma di euro 1.320 pari all'auto ricarica maturata, considerato che la cliente pagava 6 euro a semestre per avere il servizio di auto ricarica attivo." b) "si chiede il rimborso del costo degli ultimi 10 anni del servizio PIENO WIND, pari a 12 euro / anno, quindi 120 euro."; c) "Si chiede il risarcimento per la mancata risposta al reclamo nella misura massima stabilita dal Corecom pari ad euro 300,00 come da delibera AGCOM 347/2018." L'istante ha quantificato la richiesta in €.1.740,00. La ricorrente ha depositato la 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) dichiarando quanto segue: "Se il Corecom ritiene che il credito bonus da auto ricarica non fosse monetizzabile, si chiede il rimborso del canone pagato per avere attivo il servizio di auto ricarica senza avere potuto usufruire del bonus (per 10 anni pari ad euro 120,00 totali ovvero 12 euro/anno) più quanto Dovuto per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00. La richiesta quindi si riduce ad euro 120+300 cioè ad euro 420,00 in assegno o bonifico. Grazie per l'attenzione."

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: "... In rito Si eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione con prot. n. UG/756178/2025. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'istante. (cfr. Formulario GU14 e Formulario UG/756178/2025). Wind Tre eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità della richiesta di "riaccredito per la sim n. 3xxxxxxxxx, tramite assegno circolare, della somma di euro

1.320 pari all'auto ricarica maturata", nonché la richiesta di "rimborso del costo degli ultimi 10 anni del servizio PIENO WIND, pari a 12 euro / anno, quindi 120 euro", in

quanto non possono essere inoltrate per espressa previsione normativa, al Corecom 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, e ss.mm.ii., dovranno essere giudicate, infatti, inammissibili e/o improcedibili tali siffatte richieste in quanto esulano dall'ambito delle competenze attribuite al Corecom 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). Inoltre, è bene precisare che, riguardo alla richiesta di "rimborso del costo [...] del servizio PIENO WIND", la stessa è comunque improcedibile/inammissibile per comprovata cessata materia del contendere, in quanto, prima della presentazione dell'istanza di Conciliazione, veniva riconosciuto, con gestione ordinaria, in data 23/02/2024, il riaccredito automatico di € 0,73 sulla SIM n. 3xxxxxxxxx, come "rimborso del rateo canone delle promozione aggiuntiva "Pieno Wind" non goduta dall'istante", come dimostrato dai print screen estratti dal sistema di Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre e di seguito riportati: omissis... La scrivente precisa che, per tale rimborso del rateo del canone di Pieno Wind, l'istante aveva ricevuto correttamente, sempre in data 23/02/2024, l'informativa tramite SMS, come dimostrato dal print sottostante: omissis ... Avendo il Gestore già riconosciuto il suddetto importo, ancora prima dell'instaurarsi della controversia, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Infatti, come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e come disposto la Delibera n. 203/18/CONS: "l'istanza di definizione afferente a una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile" (si veda anche la Delibera n. 12/14/CIR). 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 suesposte, 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 prorogare la scadenza del credito bonus autoricaricato scaduto, ormai superata, né tantomeno a monetizzarlo. Difatti, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in riferimento anche alla richiesta dell'utente di vedersi riconosciuto quale rimborso/indennizzo il credito bonus autoricaricato scaduto tramite bonifico bancario o assegno, 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 avanzate dalla signora Dente, ed alla conseguente richiesta di restituzione del bonus autoricaricato, ormai scaduto, “Si chiede il riaccredito per la sim n. 3xxxxxxxxx, tramite assegno circolare, della somma di euro 1.320 pari all’auto ricarica maturata”, preme fare riferimento alla Delibera n. 3/DEF/2025 del Corecom Calabria che, sul punto, respinge le richieste di parte istante sulla base dell’Atto di indirizzo emesso dall’Agcom: “L’istante ha chiesto il rimborso del credito promozionale maturato da autoricarica. Tale richiesta è valutata alla luce della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile. In primo luogo, con riguardo alla richiesta di rimborso del credito da autoricarica occorre evidenziare che in linea generale, l’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 [...]. 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 [...]. L’ambito di tutela garantito dal c.d. decreto Bersani (Legge 40/2007) si applica esclusivamente al credito “acquistato” dall’utente, ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato, escludendo invece dal rimborso o dalla portabilità quello c.d. “regalato” ovvero i crediti concessi sotto forma di bonus o promozioni. Siffatta impostazione è confermata anche dalla successiva delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A (linee guida sulle modalità di trasferimento dell’utenza nei contratti di adesione), ove è messo in evidenza che, in caso di portabilità del numero, è riconosciuto in capo all’utente il diritto al trasferimento del credito residuo, precisando al punto 5 che tale credito “può essere definito come l’importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall’utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell’operatore”. Nel caso di specie l’istruttoria ha confermato la legittimità della rimodulazione effettuata da Wind Tre, atteso che il gestore ha modificato unilateralmente il piano tariffario dell’istante che prevedeva un meccanismo di autoricarica, informando l’utente tramite SMS del 14 dicembre 2023 che il servizio di autoricarica sarebbe stato disattivato dal 22 gennaio 2024. Nella comunicazione, l’operatore ha specificato che il bonus accumulato fino a tale data sarebbe stato utilizzabile entro il 15 dicembre 2024, senza possibilità di essere convertito in denaro o mantenuto oltre tale scadenza. L’operatore ha rispettato i termini di preavviso prescritti dall’art. 98-septies decies, comma 5, del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), avvisando l’utente della modifica con un congruo preavviso e offrendo la possibilità di recedere senza penali o di cambiare operatore”. Inoltre, nel documento, il Corecom ritenendo legittima la modifica effettuata da Wind Tre poiché ha rispettato i termini di preavviso prescritti dall’art. 98-septies decies, comma 5, del D. Lgs. 207/2021, avendo avvisato l’utente della modifica con un congruo preavviso e offrendo la possibilità di recedere senza penali o di cambiare operatore, continua così: “[...] 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 [...]. Si ribadisce infatti che il credito bonus accumulato tramite autoricarica non rientra nelle somme rimborsabili o trasferibili, poiché si tratta di un beneficio promozionale, soggetto a termini specifici di utilizzo.” 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 osservato 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 signora Dente 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 l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale La contestazione de qua si riferisce alla SIM n. 3xxxxxxxxx, attivata sui sistemi Wind Tre in data 11/02/2009 con listino commerciale Pieno Wind. La SIM n. 3683838368 è attualmente attiva sulla rete di Wind Tre, come si evince dal seguente print di CRM (Customer Relationship Management) che ne dà conferma: omissis ... È bene precisare che l'offerta tariffaria 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. In data 14/12/2023 la signora Dente veniva correttamente e tempestivamente informata dal gestore di una modifica relativa al servizio Pieno Wind, come si evince dal testo del messaggio presente sul sistema Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre regolarmente inviato alla parte istante al numero 3xxxxxxxxx, con il seguente testo: "Modifiche Contratto. Per esigenze di sostenibilità economica, dal 22/1 il servizio che ti ricarica in base al traffico ricevuto non e' piu' disponibile. Il credito bonus ottenuto gratuitamente puo' essere usato fino al 15/12/24, poi il residuo decade e non puo' piu' essere recuperato ne' monetizzato. L'eventuale parte di costo pagato per Pieno Wind e non usato ti sara' 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... A tal proposito, si precisa che è orientamento dell'Autorità accettare la validità probatoria delle schermate di sistema depositate dai gestori (ex multis, Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR). La scrivente, ricordando che l'istante, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, 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, ribadisce che, in forza dell'art. 2.4 delle Condizioni Generali

di Contratto (All. 1), al quale si rimanda, con comunicazione via SMS del 14 dicembre 2023, Wind Tre ha reso edotta la propria clientela interessata dalla modifica, tra cui la signora Dente, che: • il servizio di autoricarica non sarebbe stato più operativo dal giorno 22/01/2024; • il bonus maturato sino alla predetta data avrebbe potuto essere utilizzato fino al 15/12/2024, non avrebbe potuto essere né recuperato e né monetizzato. Si evidenzia a codesto spettabile Corecom che, nonostante la ricezione della predetta informativa, l'istante non esercitava il proprio diritto di recesso, né contestava nulla. Si osserva inoltre, come al seguente link: <https://www.windtre.it/windtreinforma#accordion-c4e13baa0b-item-4495aa577b> la scrivente società abbia pubblicato debita ulteriore informativa in merito all'operazione di rimodulazione di cui si discute: omissis ... Entrando più nel vivo della vicenda di cui si converte, preme evidenziare a codesta spettabile Autorità che, come da schermata di CRM della scrivente convenuta relativa alle ricariche effettuate dalla signora Dente negli ultimi 5 anni, sulla SIM oggetto di doglianza, nel periodo compreso tra il 2020 ed il 2025 siano state effettuate unicamente ricariche a pagamento per un importo complessivo di soli €18,00, presumibilmente, con la sola finalità di evitare la disattivazione della numerazione: omissis ... Si conferma altresì che, sull'utenza oggetto di doglianza, oggi si rileva unicamente un credito residuo standard di €110,19 fruibile, come dimostrato anche dal print screen estratto dall'Area Clienti della numerazione 3xxxxxxxxx e confermato anche dal print screen estratto dal sistema CRM del gestore, dove si evince il solo credito ad oggi disponibile: omissis ... Appare, pertanto, evidente che, se la cliente avesse attivato un'offerta tariffaria a consumo, prendendo in esame il parametro riportato nell'art. 14.2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e ss.mm.ii., 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, oggi scaduta, consentendo così l'erosione del credito bonus. Invece, la signora Dente, solo ora che tale credito accumulato è scaduto, chiede la possibilità di riaverlo! Infatti, la scrivente, precisa che MAI alcun reclamo in merito al credito bonus, o alla scadenza dello stesso, avvenuta in data 15/12/2024, come ut supra specificato, perveniva da parte della signora Dente, se non in data 23/12/2024, ossia solo dopo la suddetta scadenza, quando il legale della parte istante inviava una PEC al gestore di reclamo "per perdita credito autoricarica sim n. 3xxxxxxxxx". A valle delle opportune verifiche fin qui ampiamente esplicitate e dimostrate, la convenuta provava a contattare telefonicamente l'avvocato di parte istante al fine di poter effettuare alcune verifiche, come dimostrato dalla nota lasciata nel sistema CRM dei Wind Tre e di seguito riportata: omissis ... Risultando il delegato irreperibile, la convenuta inviava in data 31/12/2024 una PEC all'indirizzo avv.francesco.cimmino@legalmail.it per richiedere un contatto telefonico: omissis ... La scrivente non riceveva né dall'avvocato delegato né dalla cliente alcun contatto in merito alla questione. Solo in data 30/05/2025, ossia mesi dopo, la parte istante presentava l'istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/756178/2025, dinnanzi al Corecom Lazio, per avanzare le presenti doglianze. Il procedimento si concludeva in data 24/06/2025 con un verbale di mancato accordo. Omissis ...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 stati modificati il piano tariffario "Be Wind" e le opzioni "Pieno Wind" e "Pieno SMS", che prevedevano il meccanismo dell'autoricarica: il piano tariffario "Be Wind" è rimasto attivo con tariffazione a consumo, ma senza il meccanismo dell'autoricarica; le opzioni "Pieno Wind" e "Pieno

SMS”, che erano dedicate esclusivamente all’autoricarica, sono state disattivate e non più disponibili a catalogo. Ai sensi del succitato 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 la signora Dente, 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 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! Di tale operazione la signora Dente è stata, pertanto, correttamente e tempestivamente informata, come si evince dal testo del messaggio regolarmente inviato alla parte istante ut supra 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 dalla signora Dente, e mai dalla stessa contestata nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. 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, la 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 la signora Dente era stata debitamente informata. Avendo pertanto l’operatore informato correttamente l’utente, concesso i termini previsti dalla legge, quindi compiuto legittimamente la predetta rimodulazione, alla cliente erano concesse due alternative: accettare le modifiche o avvalersi del diritto a lei riconosciuto di recedere dal contratto.

3. Sul credito autoricaricato 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 scaduto! 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. 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. 2) 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. 3). 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 [...]”. Già nel 2014, l'Autorità ha considerato legittima la decisione assunta dall'operatore di recedere dall'offerta promozionale in questione, ed ha 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 (Si vedano, sul tema, ex plurimis, le Delibere Agcom n. 35/14/CIR, n. 46/14/CIR, n. 59/14/CIR, n. 91/14/CIR, la Delibera n. 48/2015 del Corecom EmiliaRomagna, le Delibere n. 27/14, n. 12/15 del Corecom Lombardia, la Delibera n. 14/14 del Corecom Friuli-Venezia Giulia, la Delibera n. 34/2024 del Corecom Sicilia). Tale orientamento è ancor oggi seguito sia dall'Autorità che dai Corecom che rigettano tutte le richieste di estensione del credito bonus fino al suo esaurimento o di monetizzazione dello stesso,

come dimostrato dalla Delibera n. 37/25 dal Corecom Toscana, presa ad esempio tra le molteplici pronunce sul tema, emesse anche recentemente, che sancisce quanto segue: “L’istante ha lamentato la mancata fruizione del bonus maturato da autoricarica, chiedendone la monetizzazione a titolo di diritto di credito [...]. 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 [...]”. Questa disposizione è stata interpretata dalla Delibera n. 416/07/CONS dell’Autorità Garante per le Comunicazioni nel senso di riconoscere 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” [...]. Ciò significa che l’istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile. Tuttavia, ciò non vale per il credito derivante da

promozioni/bonus/autoricarica. Il credito di tale natura, infatti, [...] non può essere né monetizzato né trasferito tra diversi operatori poiché non ha natura monetaria, bensì promozionale o di bonus, e pertanto non può essere considerato “acquistato” dall’utente nel senso previsto dalla Legge c.d. decreto Bersani (Legge 40/2007). Ne consegue che la domanda relativa alla possibilità di monetizzare o trasferire inter-operatori tale credito deve essere rigettata: ove il credito vantato presenti una componente maturata grazie a promozioni/bonus/autoricarica, l’istante non può rivendicarne la monetizzazione o l’accredito sull’utenza appartenente ad altro operatore. Al contrario è del tutto legittima la richiesta di monetizzazione o riaccredito ove esso sia stato legittimamente acquistato. In ordine alla scadenza del credito bonus da autoricarica e alla doglianza dell’utente circa la limitatezza del termine per utilizzare tale credito, si osserva che [...] 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, Delibera Corecom Toscana n. 59/2015) [...]. Quindi, 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, infatti, 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.”(sul tema vedasi anche Sentenza del Tribunale di Genova n. 1470/2025 e, ex plurimis, le Delibere nn. 31, 32, 33, 34, 35, 38, 39 del 28/02/2025 del Corecom Puglia). 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 dovrà pertanto ritenere che, per i predetti motivi, la signora Dente non ha diritto né alla proroga né ad alcuna monetizzazione/restituzione del bonus scaduto. 4. 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 prorogare 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 l’eventuale richiesta di monetizzazione del bonus (ravvisata nella richiesta avanzata dalla parte istante di “riaccredito per la sim n. 3xxxxxxx, tramite assegno circolare, della somma di euro 1.320 pari all’auto ricarica maturata”) 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. Per quanto concerne la richiesta volta ad ottenere “il rimborso del costo [...] del servizio PIENO WIND”, come già ampiamente dettagliato e dimostrato in rito, la stessa si considera già soddisfatta e pertanto non si reputa di dare seguito ad altre richieste in merito. 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. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società **CONCLUDE** Perché l’Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; 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, e ss.mm.ii. omissis ...”. La Wind Tre (Very mobile) ha eccepito la tardività nel deposito della memoria presentata dall’attrice in data 04/03/2026, dichiarando quanto segue: “...poiché sono state presentate ben oltre il termine indicato dei 20 giorni consentiti dall’art. 16.2 Allegato B Delibera 358/22/CONS e ss.mm.ii., pertanto, richiede che le stesse non vengano prese in considerazione ai fini della decisione della presente controversia.”.

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. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Tale richiesta è valutata alla luce della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile. In primo luogo con riguardo alla richiesta di riaccredito della somma di €.1320,00 pari autoricarica maturata 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, l’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 n. 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". Nel caso di specie, dai documenti depositati nel fascicolo documentale, si deve ritenere che la società convenuta ha agito in conformità della normativa di settore, dell'orientamento giurisprudenziale e degli indirizzi dell'Autorità sopra richiamati. Infatti, il credito bonus accumulato tramite autoricarica non rientra nelle somme rimborsabili o trasferibili, poiché si tratta di un beneficio promozionale, soggetto a termini specifici di utilizzo; l'operatore ha garantito un periodo congruo all'uso di tale credito e ha rispettato le modalità di comunicazione previste dalla legge. L'istante, peraltro, non ha contestato la posizione della società illustrata nella propria memoria difensiva: pertanto, vige il principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c., applicabile anche nelle controversie presentate innanzi all'Autorità. Alla luce di quanto emerso e per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, la richiesta di cui al punto a) non può essere riconosciuta. La richiesta di cui al punto b) non può essere accolta per la motivazione di seguito specificata. Si richiama l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali sono i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora la stessa non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis del Agcom 70/12/Cir, 91/15/Cir e n.68/16/Cir). Ebbene, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che l'istante ha genericamente richiesto il rimborso del costo degli ultimi 10 anni del servizio "Pieno Wind" per un totale di 120,00 euro, senza depositare alcun documento a supporto di tale richiesta (es. reclamo, pagamenti, fatture). Diversamente, la società ha illustrato la propria posizione depositando documenti e memoria difensiva, tra l'altro non contestata dal ricorrente (cfr. art.115 c.p.c.) Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto b) non viene accolta. La richiesta di cui al punto c) non può essere accolta per la motivazione di seguito specificata. Dalla documentazione depositata nel fascicolo del procedimento e da un approfondimento istruttorio, si rileva che l'istante ha presentato reclamo in data 23 dicembre 2024, mentre la società nella propria memoria difensiva (non contestata dall'istante), ha affermato di aver inviato una risposta via pec in data 31 dicembre 2024. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto c) non può essere riconosciuta, in quanto la società ha risposto entro i termini previsti dal Regolamento e dalle condizioni generali di contratto. 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 dalla Sig.ra L. Dxxx 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