

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 20/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 08 del 10 settembre 2026

Oggetto: definizione della controversia [REDACTED] / Wind Tre
S.p.A. (Very Mobile) (GU14/824141/2026)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il vicepresidente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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”*;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante: *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;

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 modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018 recante *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”*;

VISTA la delibera 307/23/CONS del 5 dicembre 2023 recante *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di

seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 23/03/2026 acquisita con protocollo n. 0107832 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

Parte istante riferisce di aver fruito, a partire dal 2008, dell'offerta "più ti chiamano più ti ricarichi" messa a disposizione per i propri clienti dall'operatore convenuto. Detta offerta prevedeva, a fronte del pagamento semestrale di € 5,00, l'accredito di 1 centesimo ogni 30 secondi di conversazione per le chiamate ricevute da altri gestori. Con questa modalità di autoricarica, nel corso degli anni l'istante ha maturato un credito di circa 3.000,00 € che si è visto azzerare improvvisamente. Contatta, pertanto, il gestore mediante PEC chiedendo chiarimenti. A tale PEC riferisce di aver ricevuto un riscontro telefonico sommario nel quale l'operatore ha dichiarato la regolarità dell'operazione che l'istante, invece, contesta, attesa la modalità di comunicazione della stessa, avvenuta unicamente tramite SMS invece che con raccomandata, PEC o telefonicamente come avrebbe richiesto un'operazione di tale importanza. Per tale motivo, prosegue, ha potuto realizzare quanto accaduto solo a seguito di esaurimento del proprio credito telefonico in quanto l'SMS inviato dall'operatore è passato inosservato confondendosi tra i vari messaggi pubblicitari inviati da quest'ultimo.

Chiede, pertanto, l'integrale ripristino del proprio credito segnalando, altresì, di non aver più la possibilità di risalire ai propri consumi se non a quelli riferiti al mese in corso.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore con memoria difensiva del 08/05/2026 (prot.n. 0170309), il cui contenuto si riporta in sintesi, eccepisce l'inammissibilità ovvero l'improcedibilità delle domande avanzate nel formulario GU14 che non risultino coincidenti con quelle già formulate nell'istanza di conciliazione di cui al prot. n. UG/800088/2025 (cfr. Formulario UG/756178/2025), chiedendo a questo Corecom di verificarne la perfetta corrispondenza; eccepisce, altresì, l'incompetenza del Corecom a sindacare la legittimità delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali - facoltà espressamente riconosciuta all'operatore dall'art. 98-septiesdecies, comma 5, del D.Lgs. n. 207/2021 - nonché a condannare il gestore a un fare, quale la proroga della data di scadenza del bonus o il ripristino delle precedenti opzioni tariffarie, esorbitando tali pretese dai poteri dell'Autorità, stabiliti nei soli limiti di rimborsi, storni e indennizzi. La società deduce, altresì, l'inammissibilità della domanda volta alla restituzione per equivalente pecuniario o monetizzazione della somma di € 1.320,00 relativa al credito da autoricarica scaduto, evidenziando come, ai sensi

dell'art. 1, comma 3, della Legge n. 40/2007, della Delibera AGCOM n. 487/18/CONS e della conforme prassi applicativa dei Co.Re.Com. (da ultimo, Corecom Calabria n. 3/DEF/2025), le tutele sulla restituzione e trasferibilità del credito si applichino esclusivamente alle somme effettivamente versate dall'utente, con rigorosa esclusione dei crediti di natura promozionale, gratuita o derivanti da meccanismi di autoricarica.

Ciò premesso, nel ricostruire la vicenda contrattuale riferisce che l'utenza oggetto di contestazione è stata attivata in Wind Tre in data 22.08.2012 con listino commerciale "Pieno Wind".

Detta offerta tariffaria permetteva di accumulare un bonus di autoricarica per ogni minuto di traffico ricevuto da numerazioni di altro gestore utilizzabile per traffico voce e SMS. Precisa che il credito promozionale maturato da autoricarica non poteva essere sommato a quello ricaricato autonomamente dal cliente, né trasferito o convertito in denaro.

A seguito di rimodulazione contrattuale, in data 14/12/2023, l'istante veniva debitamente e tempestivamente informato dal gestore della conseguente modifica del servizio Pieno Wind, tramite il seguente SMS: *"Modifiche Contratto. Per esigenze di sostenibilità economica, dal 22/1 il servizio che ti ricarica in base al traffico ricevuto non è più disponibile. Il credito bonus ottenuto gratuitamente può essere usato fino al 15/12/24, poi il residuo decade e non può più essere recuperato né monetizzato. L'eventuale parte di costo pagato per Pieno Wind e non usato ti sarà resa entro il 29/2. Recesso senza costi entro 60 gg con racc. A/R, PEC, 159, sito, negozi WINDTRE. Navigazione in base al piano tariffario"*. Analoga comunicazione è stata pubblicata sul proprio sito per la massima diffusione della stessa. Precisa che il ricorrente non si è avvalso del diritto di recesso né ha mai avanzato alcun reclamo in merito se non in data 20/12/2024, dopo la scadenza del credito bonus, mediante PEC, riscontrata sia telefonicamente che via PEC e, solo un anno dopo, in data 23/12/2025, mediante istanza di conciliazione avanti al Corecom.

Evidenzia che sulla SIM oggetto di doglianza, nel periodo compreso tra il 2022 e il 2025 le ricariche a pagamento effettuate dall'istante ammontano ad un importo complessivo di soli € 30,00 con ciò lasciando presumere che la sola finalità sia stata quella di evitare la disattivazione della numerazione. A tutt'oggi il credito presente e fruibile ammonta a € 2,21.

Precisa che l'art. 98 *septiesdecies*, comma 5, del D. Lgs. n. 207/2021 consente agli operatori di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali sotto il profilo tecnico, giuridico, ed economico a patto che l'utente sia avvisato con un congruo preavviso e che gli sia accordata la possibilità di recedere o di passare ad altro operatore in esenzione costi, condizioni entrambe rispettate e previste anche dalle proprie CGC (art. 2.4).

Precisa, altresì, richiamando la legge 40/2007, che i crediti derivanti da autoricarica, diversamente dal credito acquistato dal cliente, sono soggetti a specifiche condizioni contrattuali, non sono rimborsabili né monetizzabili non avendo natura monetaria, ma promozionale o di bonus, e sono passibili di scadenza. Un tanto è stabilito anche dall'allegato A alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS (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".

Quanto alla congruità del termine accordato per il consumo del credito del bonus accumulato (12 mesi) richiama l'ordinanza del Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, n. 1623/2013 del 10/04/2013, confermata con sentenza n. 8361/2014 d.d.11/06/2014 laddove, in fattispecie analoga, accoglie la domanda cautelare di H3G S.p.A., ritiene legittima la decisione assunta

dall'Operatore di recedere dall'offerta promozionale in essere e fissa come congruo un termine di consumo del predetto credito di 12 mesi sospendendo, invece, la delibera dell'AGCOM che prevedeva di non porre a scadenza il credito autoricaricato, maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta (così, ex pluribus, delibere AGCOM 59/14/CIR e 614/16/CIR, n. 35/14/CIR, n. 46/14/CIR, n. 91/14/CIR, Delibera n. 48/2015 del Corecom Emilia Romagna, Delibere nn. 27/14 e 12/15 del Corecom Lombardia, Delibera n. 14/14 del Corecom Friuli-Venezia Giulia, Delibera n. 34/2024 del Corecom Sicilia).

Tanto premesso atteso che un eventuale accoglimento dell'istanza del ricorrente si tradurrebbe per il Corecom, in un obbligo di fare che per espressa previsione normativa, come già precisato, esula dai poteri e dalle competenze conferitigli ex lege, ribadisce la richiesta di rigetto dell'istanza e rappresenta che un'eventuale decisione emessa nel mancato rispetto di decisioni già conclamate, vedrebbe, in ogni caso, inottemperante la convenuta la quale non potrebbe in nessun modo ripristinare ciò che non è più vigente commercialmente e pertanto non ripristinabile.

Conclude chiedendo, in rito, di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa e, nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile e ammissibile.

Si dà atto, inoltre, che *res controversa* e *petitum* del presente procedimento sono rimasti immutati rispetto alla precedente fase conciliativa.

Si respingono le ulteriori eccezioni di inammissibilità e improcedibilità sollevate dalla convenuta in merito all'asserita incompetenza del Corecom, in quanto destituite di fondamento: le stesse muovono da mere congetture sul futuro esito della controversia, la quale richiede un previo ed esaustivo esame nel merito.

In data 17/06/2026 si è tenuta l'udienza di discussione nell'ambito della quale non è stato possibile addivenire ad un accordo.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

La *res controversa* ha per oggetto la contestazione promossa da parte istante in merito alla mancata restituzione dell'asserito credito bonus da autoricarica, maturato dal 2008 al 2024 mediante il piano tariffario "Pieno Wind". In virtù di tale opzione, legata al traffico telefonico entrante da altri operatori, l'utente dichiara di aver accumulato un importo pari a circa € 3.000,00, azzeratosi in data 15/12/2024 a seguito di rimodulazione contrattuale dell'operatore convenuto.

Ciò premesso, all'esito dell'istruttoria eseguita, si rileva la legittimità dell'operato della convenuta, coerente e osservante della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile nel caso di specie.

Il gestore, infatti, ha provveduto a informare l'istante della modifica unilaterale del piano tariffario in corso con congruo preavviso e fornendo i necessari dettagli.

L'operatore convenuto con SMS di data 14/12/2023, di cui l'istante ha confermato la ricezione, ha comunicato che il servizio di autoricarica sarebbe stato disattivato dal 22/01/2024 e che il bonus accumulato poteva essere consumato entro i 12 mesi successivi alla ricezione dell'SMS (ovvero entro il 15/12/2024), precisando che non vi era la possibilità di convertirlo in denaro o mantenerlo oltre tale scadenza. Con medesimo SMS l'istante è stato, inoltre, reso edotto della possibilità di recedere dal contratto senza penali o di cambiare operatore. Ciò nel pieno rispetto dei termini delle condizioni e delle modalità di preavviso prescritti dalla normativa (cfr. memoria difensiva convenuta e formulario GU14)

L'art. 98 *septiesdecies*, comma 5, del Codice delle comunicazioni elettroniche, accorda, infatti, al gestore la possibilità di rimodulare le proprie condizioni contrattuali alla condizione che ne venga dato congruo preavviso all'utente, non inferiore a 30 giorni, e che gli venga consentito, in caso di mancata accettazione, di recedere o migrare ad altro gestore in esenzione costi. Trattandosi di utenza mobile, la modalità di comunicazione tramite SMS è pienamente legittima e conforme alle prescrizioni regolamentari (All. B Delibera AGCOM 307/23/CONS).

Sui termini concessi per la fruibilità del credito bonus maturato, pari a mesi 12, si osserva che, per analoga fattispecie, il Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) del Lazio, con ordinanza cautelare n. 1623/2013, (confermata successivamente con sentenza n. 8361/2014 dd 11/06/2014) ha fissato come congruo il limite di 12 mesi per il consumo del predetto credito sospendendo la delibera AGCOM 562/12/CONS ove prevedeva di non porre a scadenza il credito autoricaricato, maturato dagli utenti in virtù dell'adesione all'offerta. Si pongono in linea di continuità con tale orientamento le successive pronunce dell'AGCOM e dei Comitati regionali. (Delibere nn. 35/14/CIR, 46/14/CIR, 59/14/CIR, 91/14/CIR, 614/16/CIR, Delibera n. 48/2015 del Corecom Emilia Romagna, Delibere n. 27/14, n. 12/15 del Corecom Lombardia, Delibera n. 14/14 del Corecom Friuli-Venezia Giulia, Delibera n. 34/2024 del Corecom Sicilia). Tale principio è stato, inoltre, ribadito anche nell'atto di indirizzo dell'AGCOM di data 05.11.2024 (Prot. n. 0291005), ove è stato 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 dall'Autorità in esito alla richiamata pronuncia del TAR (vedi tra le altre Delibere Corecom Calabria n. 10/DEF e n. 11/DEF d.d. 19/11/2024).

Da ultimo giova richiamare, per completezza, la legge n. 40/2007 e la conforme Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, al fine di precisare che l'ambito di tutela garantito dalla normativa relativamente al credito residuo si applica esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente (ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato), escludendo dal diritto al rimborso o al trasferimento il credito c.d. "regalato", ovvero concesso sotto forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell'operatore.

Alla luce di quanto sopra riportato in fatto e in diritto, la richiesta della parte istante non può trovare accoglimento, non ravvisandosi alcuna responsabilità in capo all'operatore convenuto, il quale ha agito in conformità alle norme di settore e in armonia con i consolidati orientamenti giurisprudenziali.

Tutto ciò premesso e considerato, per le motivazioni ut supra

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da [REDACTED] nei confronti di Wind Tre S.p.A., (Very Mobile), per le motivazioni suesposte.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

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

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.