

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 38 dell'8 ottobre 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/751587/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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 l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 09/05/2025 acquisita con protocollo n. 0115570 del 09/05/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara che il credito promozionale/bonus di € 217,84= veniva utilizzato prevalentemente all'estero come utilizzo dati (regolarmente fruito circa fino alla data del 10.8.2022).

Successivamente a tale data riscontrava, sulla sim in questione, la disattivazione della funzione internet; in varie circostanze cercava aiuto dagli operatori call center senza che tale servizio venisse mai riattivato, e sostanzialmente, sin dal 2022, in questo modo le veniva impedito sia l'utilizzo del "credito promozionale/bonus" sia l'utilizzo del servizio dati come del resto segnalato con note del 6 e del 24 settembre 2024.

Il comportamento tenuto nel tempo da Wind attraverso risposte degli operatori call center sia con comunicazioni del tutto fuorvianti e che negano genericamente le problematiche segnalate (richiesta non evadibile, il servizio è regolare, il bonus non è frutto di ricariche) ha avuto lo scopo di scoraggiare l'utente ma non di risolvere la questione. Ad oggi Wind non ha provveduto ad inviare alcuno degli estratti conto relativi agli addebiti effettuati per l'opzione denominata "Pieno Wind" con corrispettivo di 4 euro semestrali sin dal 17.07.2007 (data attivazione del servizio) a fronte dei quali era appunto previsto l'accumulo del bonus in questione, (espressamente richiesti con nota del 18.10.24).

L'utente solo casualmente apprendeva dell'ormai imminente scadenza stabilita arbitrariamente: al riguardo Windtre sosteneva di aver avvisato la ricorrente tramite sms a dicembre 2023

2. La posizione dell'operatore

Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente alla contestazione relativa disattivazione della connessione dati sulla SIM n. XXXXXXXX da agosto 2022 in quanto non suffragato da alcuna documentazione probatoria. Il gestore sottolinea la mancanza totale di segnalazioni da parte dell'istante in merito a tale generica anomalia, in spregio a quanto stabilito anche dall'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS (sul tema vedasi, ex multis, Delibera Agcom n. 300/20/CIR, Delibera Agcom n. 3/DTC/CW/22 e Delibere del Corecom Lazio n.12/2023/CRL/UD e n. 449/2023/CRL/UD). Sul tema, si riporta la Delibera Agcom n. 3/DTC/CW/22 con la quale l'Autorità ha stabilito: “Parte istante ha [...] fatto riferimento in memoria a [...] reclami [...], senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. Si osserva che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.” L'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione per sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale. Wind Tre eccepisce, inoltre, l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di rimborso del “bonus maturato ma non usufruito/riconosciuto”, in quanto non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS art. 20 c. 4, dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito (ex multis Delibera n. 18/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, Delibera n. 10/25 del Corecom Umbria, Delibera n. 12/25 del Corecom Puglia).

La convenuta, osserva, inoltre, che le richieste dell'utente esulano dalle specifiche competenze del Corecom che non ha il potere di entrare nel merito delle modifiche contrattuali (annullare/cambiare la scadenza per consumare il bonus) intervenute per esigenze di sostenibilità economica, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 98 septies decies, comma 5 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. In base a quest'ultima previsione, gli operatori possono infatti unilateralmente modificare le condizioni contrattuali durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico, giuridico o economico.

Per le ragioni 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, 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". 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 Veneto, che non rispetti decisioni già conclamate, come quella ut supra riportata, Wind Tre risulterebbe inottemperante non potendo in nessun modo ripristinare un qualcosa che non è più in vigore. In subordine, come anche rilevato da alcune pronunce sul tema, preme rilevare che, l'oggetto sembrerebbe totalmente estraneo alle competenze del Corecom. Se è vero che, infatti, l'eventuale restituzione del credito residuo acquistato potrebbe essere ricondotto (in alcuni casi) nell'ambito di un'eventuale condotta lesiva da parte dell'operatore, non si vede come lo stesso possa essere rilevato nel caso di credito bonus autoricaricato. Quest'ultimo infatti è frutto di una promozione del gestore nei confronti del cliente e quindi ben può essere sottoposto a scadenza senza che da ciò possano sorgere diritti di sorta in capo all'utente (tantomeno quello di poter imporre all'operatore un termine di scadenza diverso o quello di vedersi rimborsare importi non acquistati con un ingiustificato indebito arricchimento a favore del cliente).

Per tutto quanto sopra esposto, l'istanza proposta dalla signora XXXXXX 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. Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Le contestazioni de quibus si riferiscono alla SIM prepagata n. XXXXXXXXXX, attivata sui sistemi Wind Tre in data 16/07/2005 con opzione aggiuntiva "Pieno Wind" dal 17/07/2007.

La SIM n. 3921876007 è attualmente attiva sulla rete di Wind Tre. In merito alla contestazione relativa alla connessione dati sulla SIM n. XXXXXXXXXX

La convenuta, ribadendo quanto già menzionato nella sezione In Rito della presente memoria difensiva, conferma l'estrema genericità e infondatezza della contestazione avanzata da parte istante. Come già evidenziato, nessun contatto all'assistenza clienti WindTre o reclamo tramite email, PEC o raccomandata risulta MAI inviato dall'istante alla convenuta, né ne viene data prova nel fascicolo documentale del Conciliaweb della presente controversia, denotando, con questo comportamento, una totale inerzia e un disinteresse dell'istante nei confronti del servizio mobile erogato, maggiormente in quanto l'istante afferma di essere venti avvenuti ad agosto del 2022!

L'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione per sostenere la fondatezza della propria controversia, se non un print screen di un SMS di avviso inviato dalla convenuta in caso di superamento della soglia predefinita di € 50,00 del traffico dati all'estero; tale procedura viene utilizzata al fine di evitare addebiti eccessivi all'estero sulle SIM a consumo; si riporta a tal proposito la suddetta procedura presente sul sito istituzionale WindTre al seguente indirizzo: <https://www.windtre.it/quando-sei-all-estero>.

Si rappresenta che, la mancanza di un tempestivo contatto telefonico da parte del cliente per segnalare un eventuale malfunzionamento ha leso, di fatto, il diritto di difesa della convenuta, non dandole la possibilità di effettuare i controlli necessari del caso nel momento in cui l'utente ha riscontrato il malfunzionamento e di intervenire per la risoluzione. In propria difesa, viene allegato il dettaglio del traffico generato dall'utenza oggetto di controversia da novembre 2024 a maggio 2025 ed estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a conferma del regolare funzionamento del servizio voce e dati, e dell'utilizzo dello stesso da parte dell'istante. In merito alla contestazione relativa al Pieno Wind e alla richiesta di rimborso del credito bonus accumulato 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 XXXXX veniva correttamente e tempestivamente informata, 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 XXXXXXXX, 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,

... Recesso senza costi entro 60gg 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 (doc. 2 Condizioni Generali di Contratto), al quale si rimanda, Wind Tre, con comunicazione via SMS del 14 dicembre 2023, ha reso edotta la propria clientela interessata dalla modifica, tra cui la signora XXXXX, 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 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 XXXXX 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 €40,00, presumibilmente, con la sola finalità di evitare la disattivazione della numerazione Si conferma altresì che, sull'utenza oggetto di doglianza, si rileva ad oggi unicamente un credito residuo standard di €8,94, fruibile, come dimostrato anche dal seguente print screen del sistema CRM della convenuta. In data 06/09/2024, 18/09/2024 e 18/10/2024 pervenivano delle PEC di reclamo dell'istante in merito all'informativa circa la modifica contrattuale relativa al Pieno Wind. L'assistenza clienti Windtre prendeva in carico i seguenti reclami e inviava risposta di contestazione non evadibile, non riscontrando nessuna anomalia in merito al suo operato 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 XXXXX, 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 XXXXX 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 XXXXX, 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.

Nel caso di specie, pertanto, la cliente non può oggi eccepire la volontà di non vedersi applicata alcuna rimodulazione o di procrastinarne la scadenza: in primis, perché tale facoltà è riconosciuta all'operatore dalla legge; in secundis, perché lo stesso era stato debitamente informato. 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 lui riconosciuto di recedere dal contratto.

Sulla scadenza del 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. 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 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) (doc. 4 Sentenza n. 8361_2014). Inoltre, è la stessa Autorità, nell'ambito dell'attività di vigilanza cui la stessa è preposta, a riconoscere il termine di 12 mesi - individuato dal T.A.R. della Regione Lazio - quale termine congruo per il consumo del bonus maturato con la predetta opzione. 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 Emilia-Romagna, 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. 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 XXXXX non ha diritto né alla proroga né ad alcuna monetizzazione/restituzione del bonus scaduto.

In primis preme rilevare all'ill.mo Corecom Veneto 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 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 le altre doglianze, come già ampiamente dettagliato e dimostrato, le stesse si ritengono già soddisfatte e pertanto non si ritiene 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, Windtre, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte chiede che l'Autorità dichiari inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa e nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

La replica dell'istante.

Sull'ipotetico e non comprovato malfunzionamento di internet, l'utente ha già elencato varie telefonate avvenute nel tempo con il call center di Wind a riguardo, sempre ricevendone rassicurazioni che sarebbe stata inoltrata evidenza all'ufficio competente. Capita che a volte gli operatori registrino le telefonate per un riscontro del servizio ma forse Wind 3 non si premura in questa circostanza di verificare. Precisa che utilizzava il servizio di internet tramite sim Wind solo occasionalmente quando mi recavo in Svizzera, dove risiede la figlia. In Italia fruisce di operatori diversi da Wind; quindi, una volta rientrata, non sempre aveva la motivazione e l'urgenza di continuare a sollecitare. Sul Pieno Wind addebiti semestrali di 4 euro decorrenza 17.07.2007: Wind continua a non esibire gli estratti conto (benché espressamente richiesti tramite email pec già allegate) dai quali risultano gli addebiti in questione ed emerge chiara la smentita di quanto dichiarato - vedi loro risposta allegata - alla

segnalazione del 24.09.2024), cioè: “non essendo frutto di ricariche, ma frutto di accumulo minutaggio sulle chiamate ricevute, il bonus non è trasferibile, in quanto non frutto di ricariche materialmente effettuate”. Ma esattamente l'utente afferma di ricaricare proprio per continuare a mantenere attiva l'opzione 'pieno wind', come sostanzialmente conferma anche Wind stessa come da estratto conto esibito, da novembre 2024 a maggio 2025. Wind 3 sostiene che questo dimostri il regolare funzionamento di internet: nei fatti dimostra soltanto essere la conseguenza ai reclami inviati. Certamente non che internet funzionasse in precedenza. Windtre allega una 'schermata di sistema' (peraltro del tutto illeggibile) che rappresenterebbe, a loro dire, la prova di avermi notificato la scadenza del bonus in questione. Ribadisce che nessun avviso è pervenuto e nemmeno comprende per quale motivo la loro schermata sarebbe una 'prova provata' mentre lo screenshot del cellulare esibito (ascolta un messaggio in segreteria!) non avrebbe alcun valore Wind aveva attivato, a mia completa insaputa, sulla sim di messaggistica inserita nel dispositivo di telegestione della mia caldaia, un servizio a pagamento denominato 'SEXY STAR' ...difficile credere che fosse stato richiesto dalla caldaia. Solo tramite notizie TV, parte istante è venuta a conoscenza dell'inchiesta avviata dalla Procura di Milano su questa tipologia di comportamenti.

L'utente, quindi, chiede:

- i. la corresponsione dell'importo di € 217,84= quale bonus maturato ma non usufruito/riconosciuto;
- ii. la corresponsione dell'importo di € 300,00= per aver nei fatti impedito l'utilizzo del bonus tramite il servizio dati successivamente ad agosto 2022;
- iii. la corresponsione dell'importo di € 357,50= per non aver mai fornito gli estratti conto richiesti;
- iv. ogni altro indennizzo previsto dalle normative

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si evidenzia che la stessa dev'essere necessariamente 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.

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, provvedendo a pubblicare tale informazione anche nel proprio sito, garantendone pertanto la piena conoscibilità da parte dei suoi clienti.

Nella predetta comunicazione, l'operatore ha del resto 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. 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 e, pertanto, la richiesta di rimborso del bonus maturato non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) giova rilevare che l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto il disservizio lamentato.

Non ci può esimere dal porre in evidenza quel principio di portata generale, pacificamente acquisito e certamente applicabile al caso specifico, in virtù del quale a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. Infatti, in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20).

In relazione alla richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto la fattispecie in questione non è in alcun modo contemplata dal Regolamento indennizzi vigente (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*") il quale stabilisce chiaramente le condizioni e le circostanze specifiche in cui è possibile concedere un indennizzo, mentre la specifica richiesta di parte istante ("la corresponsione di € 357,50= per non aver mai fornito gli estratti conto richiesti") non rientra tra quelle previste dal predetto regolamento, in contrasto con quel principio inconfutabile secondo il quale tutte le richieste di indennizzo debbano essere valutate in conformità con le disposizioni regolamentari vigenti, per poter garantire equità e trasparenza nel processo decisionale.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub iv) alla luce dell'esame istruttorio si ritiene non sussistono quegli elementi che possano integrare, senza tema di smentita, ulteriori fattispecie di indennizzo, e pertanto la richiesta dell'istante non può essere accolta

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di WindTre per le motivazioni di cui in premessa.
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.

4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.