

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 2/2026

Estratto del processo verbale della seduta n.1 del 29 gennaio 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] Wind Tre S.p.A.
GU14/770881/2025.

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”*;

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”*, 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 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 16/08/2025 acquisita con protocollo n. 0204230 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante.

Parte istante, in data 08/01/2025, effettuava la portabilità della propria utenza mobile dall'operatore Vodafone S.p.A. verso l'operatore Wind Tre S.p.A. con trasferimento del credito residuo pari ad euro 21,80.-. L'istante lamenta di non poter utilizzare il proprio credito per il pagamento dell'offerta base attiva sul numero mobile, in quanto il credito risulta 'bloccato' e non rimborsabile.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede: il rimborso del credito residuo di euro 21,80.- (ventuno/ottanta), mediante bonifico bancario o altra modalità su conto corrente oppure che venga 'sbloccato' e reso disponibile per il pagamento dell'offerta base attiva sulla numerazione mobile.

Quantifica la richiesta di rimborso/indennizzo nell'importo complessivo di euro 21,80.- (ventuno/ottanta).

2. Posizione dell'operatore.

La convenuta, con memoria depositata in data 09/10/2025, prot. n. 0252608, contesta in fatto e in diritto le richieste avanzate dall'odierno ricorrente.

Preliminarmente, eccepisce l'improcedibilità/l'inammissibilità dell'istanza di definizione con riferimento alla richiesta di rimborso del credito residuo di euro 21,80.- mediante bonifico bancario o con pagamento dell'offerta base.

Tale richiesta imporrebbe al gestore, da parte dell'Autorità, un obbligo di *facere* non previsto dalla normativa vigente, in quanto esula dai suoi poteri, ai sensi dell'art. 20, comma 4 del Regolamento. Inoltre, l'operatore sostiene che si profilerebbe come un'obbligazione impossibile da adempiere, in quanto il profilo tariffario "GO 200 XS 5G Easy Pay" scelto dall'istante e attivo sulla sua SIM, prevede il pagamento del canone mensile dell'offerta solo tramite modalità di pagamento automatica, ovvero carta di credito o addebito bancario. Pertanto, il credito residuo presente sulla SIM può essere utilizzato solo per tutti gli altri servizi previsti come ad esempio: tipologia di chiamate non comprese nel bundle del profilo tariffario, chiamate extra bundle come quelle internazionali e in roaming, e ulteriori servizi aggiuntivi come charity, servizi a sovrapprezzo.

Nel merito, l'operatore riferisce che, in data 04/01/2025, l'istante sottoscriveva la proposta di contratto per la portabilità di utenza mobile con l'offerta "GO 200 XS 5G Easy Pay" al costo mensile di euro 5,99.-, con minuti illimitati verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali, 50 SMS verso numeri nazionali e 200 GB di traffico internet nazionale oltre all'opzione accessoria "Più Sicuri Mobile Easy Pay" a euro 1,99.-mensili (primo mese gratuito) e con pagamento rateizzato del costo di attivazione "Easy Pay" (cfr. proposta e sintesi contrattuale).

Contestualmente alla portabilità da altro operatore è stato trasferito il credito residuo sulla propria SIM, pari a euro 21,80.- come previsto nella proposta contrattuale. La SIM risulta oggi correttamente attiva sui sistemi e sulla rete Wind Tre (cfr. print screen del sistema MOG di Wind).

L'istante con la sottoscrizione della proposta di contratto, ha dichiarato, ai sensi degli artt. 1341 c.c. e 1342 del Codice civile di approvare specificamente le Condizioni Generali di Contratto e allegati, confermando la piena conoscenza e accettazione di servizi, corrispettivi e condizioni.

L'offerta Easy Pay, attivabile su SIM Ricaricabile, prevede l'utilizzo di un credito telefonico e l'addebito mensile automatico su carta di credito o SDD, senza emissione di fatture cartacee ma solo disposizioni contabili. Il canone è stato regolarmente addebitato con RID bancario, modalità di pagamento scelta dall'istante nella proposta di contratto (cfr. print screen CRM estratto conto).

Il rimborso del credito è ammesso solo a seguito di disattivazione o portabilità della sim stessa, come indicato nell'art. 8.4 delle Condizioni Generali di Contratto: *"il valore delle eventuali Ricariche di traffico residue al momento della disattivazione della sim ricaricabile potrà essere restituito mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra sim Wind Tre S.p.A.. In caso di recesso o di portabilità del numero presso altro operatore, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente, mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra SIM Wind Tre S.p.A.. In alternativa, in caso di portabilità del numero presso altro operatore, il cliente potrà richiedere contestualmente all'operatore di destinazione il trasferimento dell'eventuale credito residuo presente sulla sim ricaricabile sull'utenza attivata presso il nuovo operatore."*(cfr.doc. 3).

Tanto premesso, parte convenuta, chiede il rigetto tutte le domande proposte da parte istante, in quanto del tutto infondate in fatto e in diritto. Infine, le richieste di parte istante connoterebbero gli estremi di una lite temeraria stante l'infondatezza delle richieste avversarie e la correttezza del proprio operato.

3. Motivazione della decisione.

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

In data 26/11/2025 si è tenuta, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, del Regolamento, l'udienza di discussione, nell'ambito della quale non è stato possibile addivenire a un accordo tra le parti.

In via preliminare, si rigetta l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata dall'operatore sulla richiesta dell'istante di rimborso del credito residuo tramite bonifico sul conto corrente o per pagare la sua offerta base, atteso che il Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, con il provvedimento che definisce la controversia può ordinare all'operatore di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Dunque il riconoscimento del credito residuo e il suo rimborso non configurano un obbligo di *facere*.

Ciò premesso, nel merito della controversia, a seguito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

La controversia verte sulla contestata inutilizzabilità del credito residuo maturato dal precedente gestore e trasferito all'operatore convenuto a seguito di portabilità dell'utenza mobile di parte istante; credito che l'istante specifica di non poter utilizzare per il pagamento dell'offerta attiva sulla sua SIM e ne richiede la restituzione.

Dall'esame della documentazione agli atti risulta che, a seguito della sottoscrizione della proposta di contratto del 04/01/2025, con portabilità dell'utenza mobile di parte istante da Vodafone verso Wind, gli è stato trasferito il credito residuo (maturato con il precedente gestore) di euro 21,80.- (*ventuno/ottanta*) (cfr. proposta contrattuale dd. 04/01/2025, schermata attestante il credito residuo).

L'operatore convenuto ha correttamente adempiuto agli obblighi contrattuali e di legge, rendendo disponibile il credito trasferito sulla SIM dell'istante, in conformità all'art. 1, comma 3,

della legge n. 40/2007, che garantisce all'utente, in caso di passaggio ad altro operatore o cessazione del servizio, il diritto di non perdere il credito residuo, optando tra il suo trasferimento al nuovo gestore o il suo rimborso (v. anche Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione adottate con Delibera Agcom n. 487/18/Cons). L'istante, all'atto della portabilità della sua utenza, ha optato per il trasferimento del credito in Wind (cfr. proposta di contratto dd. 04/01/2025).

Il gestore convenuto, in conformità alle pattuizioni contrattuali, ha reso disponibile l'utilizzo del credito residuo per tutti i servizi a pagamento non inclusi nell'offerta sottoscritta, quali, a titolo esemplificativo: chiamate non comprese nel profilo tariffario, traffico extra-soglia, chiamate internazionali. Tra queste opzioni non è previsto il pagamento dell'offerta mensile, come espressamente indicato nella proposta di contratto, all'interno della sezione "Condizioni per le offerte Easy Pay": *"le offerte Easy Pay sono attivabili su SIM Ricaricabile, prevedono l'utilizzo di un credito telefonico. (...) Tale credito sarà utilizzabile unicamente per l'eventuale traffico extra-soglia laddove previsto secondo gli importi indicati nelle condizioni dell'offerta sottoscritta e per i servizi non inclusi nella stessa, e non anche per il rinnovo mensile dell'offerta."* (doc. 1 prot. n. 0252610; fascicolo GU14/770881/2025).

All'atto della sottoscrizione della proposta contrattuale, l'istante ha accettato espressamente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice civile, la clausola riferita alle condizioni previste per le offerte Easy Pay, ove è previsto che, esse *"sono attivabili su SIM ricaricabile, prevedono l'utilizzo di un credito telefonico e l'addebito del relativo costo mensile - che dà diritto ad utilizzare il traffico incluso nell'offerta stessa – su carta di credito o SDD"*. Si rileva che, l'odierno istante, ha scelto espressamente come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente, indicando le proprie coordinate bancarie (sezione "Modalità di pagamento"). Infine, in merito alla richiesta di restituzione del credito residuo mediante bonifico bancario, si evidenzia che essa è prevista esclusivamente nelle ipotesi di disattivazione della SIM, di recesso o di portabilità del numero verso un altro operatore come stabilito dall'art. 8.4 delle Condizioni Generali di contratto (doc. 3 prot. n. 0252615; fascicolo GU14/770881/2025).

Tali ipotesi non ricorrono nella fattispecie, atteso che l'utenza risulta tuttora attiva in Wind e la richiesta di restituzione del credito nel caso in esame doveva essere effettuata al precedente gestore mentre l'istante ha invece optato per la sua trasferibilità in Wind.

Pertanto, non si ravvisa alcun inadempimento in capo all'operatore, il quale ha agito nel rispetto della normativa in tema di trasferibilità e restituzione del credito residuo in caso di portabilità, nonché delle pattuizioni contrattuali.

Tutto ciò premesso e per quanto argomentato in fatto e in diritto

DELIBERA

Articolo 1

di rigettare, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza di [REDACTED] nei confronti di Wind Tre S.p.A..

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 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.