

**DELIBERA N. 37/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)  
(GU14/726926/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 15 aprile 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 14/01/2025 acquisita con protocollo n. 0009565 del 14/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui al numero mobile n. 329 181xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile, di seguito, per brevità, Wind Tre) lamenta la mancata fruizione del bonus autoricarica, chiedendone la monetizzazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- nel corso del tempo, sulla propria utenza, aveva “*maturato un credito bonus di euro 3.500,00*”;
- riceveva “*un SMS informativo che tale bonus può essere usato fino al 15.12.2024, cosa matematicamente impossibile vista l’entità del credito*”.

In data 13 gennaio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i “*rimborsi/indennizzi (in euro): 4.000.00*”:

- i) il “*rimborso del credito bonus*”;
- ii) “*indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC del 18.07.2024*”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

In data del 28 febbraio 2025, la società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, fra l’altro, di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali, con cui ha precisato quanto di seguito richiamato.

La società Wind Tre ha richiamato, innanzitutto, che “*la numerazione a cui è riferita l’odierna contestazione [è] 329181xxxx*”.

Inoltre, l’operatore ha evidenziato che:

- *“a seguito di sottoscrizione della Proposta di Contratto n. 146177836xxxx, in data 21/02/2002, veniva attivata sulla rete Wind Tre, a nome di altro soggetto, la SIM prepagata n. 329181xxxx con piano tariffario “Be Wind”, poi subentrata in data 08/04/2019 a nome del signor XXX”.*
- *“Il suddetto piano tariffario permetteva di accumulare un bonus di autoricarica di 0,01 euro al minuto per ogni chiamata ricevuta da un numero di un altro gestore e un bonus di autoricarica di 0,02 euro per ogni SMS ricevuto da un numero di un 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”.*
- *“la SIM prepagata n. 329181xxxx è attualmente disattiva sulla rete Wind Tre, a seguito di richiesta della parte istante di passaggio ad altro OLO avvenuta in data 13/12/2024, come si evince dal print del sistema MOG sotto riportato”.*

*L’operatore ha dedotto “l’inammissibilità della richiesta avanzata dall’istante “rimborso credito bonus perché matematicamente impossibile utilizzarlo fino alla sua scadenza del 31/12/2024”, poiché la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa, all’Autorità adita. In particolare, ai sensi di quanto statuito dall’art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.: “l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. La convenuta, dunque, osserva che le richieste dell’utente esulano dalle specifiche competenze del Corecom che non ha il potere di entrare nel merito delle modifiche contrattuali (annullare/cambiare la scadenza per consumare il bonus) intervenute per esigenze di sostenibilità economica, nel rispetto di quanto disposto dall’art. 98 septies decies, comma 5 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. In base a quest’ultima previsione, gli operatori possono infatti unilateralmente modificare le condizioni contrattuali durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico, giuridico o economico”.*

*Sul punto ha evidenziato che il Corecom non è “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 a procrastinare la scadenza del bonus auto-ricaricato”.*

Ulteriormente, l'operatore ha “*eccepi[to] l'inammissibilità dell'istanza in riferimento alla richiesta dell'utente di vedersi riconosciuto quale rimborso/indennizzo il credito auto-ricaricato, in quanto secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, in applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 40/2007, i crediti derivanti da autoricarica non sono da considerarsi rimborsabili, poiché la loro natura non è monetaria, ma in genere promozionale o di bonus e i relativi importi corrispondono al traffico riconosciuto dal gestore, nei limiti normativamente e contrattualmente previsti e passibili di scadenza a differenza del credito “standard”. Sul punto appare utile richiamare la Delibera di Rigetto n. 34/2024 del Corecom Sicilia: “[...] la questione è già stata oggetto di valutazione da parte dell'Autorità in casi precedenti, in esito all'ordinanza n. 1623/2013 del TAR del Lazio, la quale ha stabilito che, pur riconoscendo agli operatori la facoltà di recedere per il futuro dalle offerte promozionali, è altresì necessario prevedere per gli utenti un termine congruo per la fruizione del credito bonus maturato. Tale termine è stato individuato in un periodo di dodici mesi decorrente dalla comunicazione dettagliata dell'operatore. Alla luce di tali orientamenti, il credito bonus maturato tramite autoricarica si configura come un'agevolazione promozionale, non assimilabile al credito residuo autonomamente ricaricato dagli utenti, per il quale si applicano diverse tutele. Si ritiene, pertanto, che Wind Tre S.p.A. abbia agito in conformità con le disposizioni di legge e con i precedenti provvedimenti dell'Autorità fissando un termine di dodici mesi per l'utilizzo del credito bonus. Non appare quindi possibile riconoscere all'utente la possibilità di prorogare ulteriormente il termine di scadenza del credito bonus maturato. In considerazione di quanto sopra esposto, la richiesta dell'istante di estendere il termine di scadenza del credito bonus è respinta [...]”*”.

A supporto della propria posizione l'operatore Wind Tre ha “*richiama[to], sul tema, ex multis, anche la Delibera Corecom Calabria n. 10/24 e 11/24, la Delibera n. 237/2023/CRL/U del Corecom Lazio, la Delibera n. 46/23 del Corecom Veneto, la Delibera n. 65/2021 del Corecom Emilia-Romagna. 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 auto-ricaricato. 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)”*”.

L'operatore ha, quindi dedotto, che la presente istanza “*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”*”.

“*In merito*” la società Wind Tre ha ritenuto opportuno procedere ad una “[*r*]icostruzione della vicenda contrattuale”, evidenziando:

- *“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”*.
- *“in forza dell’art. 2.4 delle Condizioni Generali di Contratto (All. 1), con comunicazione via SMS del 14 dicembre 2023, Wind Tre ha reso edotta la propria clientela interessata dalla modifica, tra cui il signor XXX, che:*
  - *il servizio di autoricarica non sarebbe stato più operativo dal giorno 22/01/2024;*
  - *il bonus maturato sino alla predetta data potrà essere utilizzato fino al 15/12/2024, non potrà essere recuperato e non potrà essere monetizzato”*.
- *“Come da comunicazione inoltrata, trattandosi di modifica contrattuale ex art. 98-septies decies, comma 5 del Codice Europeo delle Comunicazioni elettroniche (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), qualora il cliente non avesse voluto accettare le suddette modifiche, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso dai servizi Wind Tre, senza penali né costi di disattivazione, entro 60 giorni dalla comunicazione ricevuta via SMS”*.
- *“Di tale operazione il sig. XXX è stato pertanto correttamente e tempestivamente informato, come si evince anche dalle sue dichiarazioni in atti e dal testo del messaggio presente sul sistema Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre regolarmente inviato alla parte istante: (...);*
- *“nonostante la ricezione della predetta informativa, l’istante non ha inteso esercitare il proprio diritto di recesso. Si osserva inoltre, come al seguente link: <https://www.windtre.it/informa#accordion-35e90e369a-item-778c8e3ad0> la scrivente società abbia pubblicato debita ulteriore informativa in merito all’operazione di rimodulazione di cui si discute”;*
- *“come da print del sistema CRM di Wind Tre, sulla SIM oggetto di doglianza, nel periodo compreso tra il 12/12/2020 ed il 10/10/2024 sono state effettuate unicamente ricariche per un importo complessivo di soli euro 4,00, con la sola e presunta finalità di evitare la disattivazione della numerazione: (...);*
- *“sull’utenza oggetto di doglianza, si rileva un credito bonus da autoricarica di euro 3.406,43, come si evince dal seguente print del sistema di Wind Tre estrapolato nelle more del procedimento di Conciliazione n. 720264/UG/2024”*.

*“Nel merito della rimodulazione” l’operatore ha “ribadi[to] 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 e regolare comunicazione, regolarmente acquisita dal signor XXX come da lui stesso confermato. 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”.*

*Ha “osserva[to] che l’istante, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione dell’utenza de quo, 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. Inoltre, all’art. 2.4 Condizioni Generali di Contratto viene riportato: “WIND potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della Carta SIM o delle caratteristiche dei servizi; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell’offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l’erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio [...]”.*

Inoltre, ha precisato 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”;*
- *“l’operatore informato debitamente l’utente, [e] concesso i termini previsti dalla legge, quindi compiuto legittimamente la predetta rimodulazione, al cliente erano concesse due alternative: accettare le modifiche o avvalersi del diritto a lui riconosciuto di recedere dal contratto. Non essendosi avvalso l’utente della possibilità di recedere dal contratto in modalità conforme, ma lo ha fatto successivamente (10 mesi dopo) con la richiesta di portabilità verso altro OLO, si dovrà quindi ritenere che lo stesso abbia accettato le modifiche e che quindi,*

- abbia preso atto e accettato che il servizio di autoricarica sull'utenza a lui intestata non è più disponibile dal 22/01/2024*";
- *“con PEC del 19/07/2024 e del 24/07/2024, il legale di parte istante, chiedeva il rimborso dell'importo di euro 3.500,00 derivato da bonus, a mezzo PEC la convenuta comunicava l'infondatezza dei reclami”.*
  - *“In data 24/07/2024, in risposta alla PEC del 19/07/2024 priva della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante, la stessa non era evadibile, come di seguito riportato: (..)”.*
  - *“In data 02/08/2024, in risposta alla PEC del 24/07/2024, la richiesta di rimborso non veniva accolta e veniva fornito il seguente riscontro: (...)”.*
  - *“Orbene, WindTre ritiene di avere correttamente ottemperato, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di contratto, all'obbligo di risposta alle PEC e sul punto nulla risulta dovuto ai sensi dell'art. 12 del Regolamento di Procedura”.*
  - *“la numerazione oggetto di doglianza risulta migrata verso altro OLO come ut supra riportato”;*
  - *“In relazione alla doglianza della scadenza del credito auto-ricaricato, si osserva che l'operazione di cui si tratta, è, al pari della rimodulazione sopra contestata, 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)”. 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 [ha ritenuto opportuno] richiamare la Delibera n. 59/14/CIR”;*
  - *“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 auto-ricaricato 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 auto-ricaricato 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 auto-ricaricato per un periodo ben più ampio dei 12 mesi ritenuti congrui dal Tribunale Amministrativo [...]”.*

- *“il termine concesso per il consumo del bonus auto-ricaricato è evidentemente congruo, senza che ciò possa comportare alcun diritto o pretesa ulteriori da parte del cliente”.*

*“Sulla richiesta di monetizzazione del credito auto-ricaricato” l’operatore ha puntualizzato di “mette[re] a disposizione degli utenti diversi strumenti per conoscere l’ammontare del credito residuo e di quello risultante da bonus: ad esempio, attraverso la digitazione dell’apposita stringa \*123\*184# che permette di consultare l’accumulo del bonus, oppure accedendo all’APP dedicata direttamente da terminale, o anche tramite l’Area Clienti”.*

*Ha puntualizzato che “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 pari a 3.406,43 euro, mantenendo viceversa, rispetto al credito residuo, la duplice possibilità o di chiederne - a fronte della cessazione del servizio - la monetizzazione o, in alternativa, e a fronte della migrazione dell’utenza verso altro operatore, il relativo trasferimento così come realmente accaduto. A tal riguardo si segnala che l’art. 8.7 Utilizzabilità della ricarica di traffico e scadenza della carta SIM ricaricabile delle Condizioni Generali di Contratto, sancisce: “[...] in caso di portabilità del numero presso altro operatore, il Cliente potrà richiedere contestualmente all’operatore di destinazione il trasferimento dell’eventuale credito residuo presente sulla Carta SIM sull’utenza attivata presso il nuovo operatore. In ogni caso, sarà riconosciuto il solo traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogate. [...]”. Pertanto, a tal proposito e a supporto del corretto operato del gestore in tema di trasferimento del credito residuo, si riporta quanto stabilito nella Delibera 10/2023 dal Corecom Liguria: “Nella fattispecie trova applicazione l’art. 2 delle linee guida, delibera 204/18/Cons, Allegato B), che stabilisce: “il credito residuo debba comprendere esclusivamente l’importo ricaricato autonomamente dal cliente e non anche gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa del gestore di servizi nella sua integralità”. Come affiora evidente dalla testé richiamata delibera, il c.d. decreto Bersani tutela soltanto il credito “acquistato” e non quello “regalato” [...]. L’istante, quindi, ha, in linea generale, il diritto di ottenere, ai sensi della legge 2 aprile 2007 n. 40 e ss.mm., la restituzione monetaria del proprio credito residuo ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l’ipotesi del credito residuo derivante da bonus/promozioni che, al contrario,*

*non può essere monetizzabile ma dà solo diritto al trasferimento su altra sim dell'utente. La restituzione del credito, quindi, è limitato agli importi che il medesimo abbia "acquistato" e corrispondenti ad un effettivo esborso dell'utente. [...]" (ex multis, provvedimento decisorio N. 40 del Corecom Calabria dell'08/07/2021)".*

L'operatore ha dedotto che, "per i predetti motivi, il signor XXX non ha diritto ad alcuna monetizzazione del bonus".

In conclusione ha osservato che "il comportamento dell'istante sia palesemente contrario a correttezza e buona fede ed integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto".

Infine, la società Wind Tre, riportandosi alle argomentazioni sostenute in memoria, ha concluso insistendo per l'integrale rigetto delle richieste di parte istante.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

#### Sulla "monetizzazione" del credito maturato da autoricarica

L'istante ha lamentato la mancata fruizione del bonus maturato da autoricarica, chiedendone la monetizzazione a titolo di diritto di credito.

Di contro il gestore ha dedotto la correttezza del proprio operato in conformità con la normativa vigente.

La doglianza *sub i)* non può essere accolta alla luce della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile, come di seguito esposto.

In linea generale, come evidenziato dalla Delibera individuata dall'utente, 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". 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" (vedi secondo considerato della delibera). La stessa Delibera, infatti, diffida gli operatori di telefonia mobile presenti all'epoca sul mercato ad "ottemperare, entro il termine massimo di 45 giorni dalla notifica della presente, all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie

*all'adempimento dell'obbligo di legge, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della legge n. 40 del 2007"* (art. 1). 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, deve essere conservato e, qualora venga azzerato, restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, generalmente, tramite accredito sull'utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete), ma 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, 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, Delibera Corecom Toscana n. 59/2015). In particolare l'Autorità, con Delibera n. 39/15/CONS, ha modificato il dispositivo della diffida di cui alla Delibera Agcom 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.

Più recentemente la Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A ("*Linee guida sulle modalità di trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione*"), al capoverso II n. 5, ha precisato infatti che il credito residuo "*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*".

Sempre in merito alla questione relativa alla scadenza del credito bonus da autoricarica, in data 5 novembre 2024, l'Autorità Garante per le Comunicazioni 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 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".*

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. L'utente, peraltro, non ha contestato la ricezione del preavviso.

Di conseguenza, la richiesta *sub i)* dell'istante non può essere accolta, in quanto il bonus da autoricarica, come sopra meglio precisato, è escluso dal meccanismo di monetizzazione. Inoltre, il termine di dodici mesi per l'utilizzo del bonus maturato è da considerarsi adeguato in relazione a quanto stabilito dalla giurisprudenza amministrativa e non emerge alcuna responsabilità a carico dell'operatore, che ha operato nel rispetto della normativa di settore e dei precedenti giurisprudenziali.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, laddove l'operatore ha dedotto di aver correttamente gestito le risposte rese all'istante.

La domanda *sub ii)* dell'istante non può essere accolta, atteso che, a prescindere da quanto dedotto dall'operatore sul punto, non risulta depositato in atti nessun reclamo scritto inviato dall'istante al gestore, rimasto inevaso.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle



procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 15 aprile 2025

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)