

DELIBERA N.

**XXXXXX XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/790272/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2026;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “*Corecom Puglia*” alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 10/11/2025 acquisita con protocollo n. 0286869 del 10/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «La presente istanza di conciliazione riguarda le seguenti utenze di cui io ero titolare: 34xxxxx99 34xxxxx89 Per l'utenza telefonica 34xxxxx99 il giorno 20.3.2023 inoltro richiesta di restituzione credito residuo tramite bonifico bancario in quanto, in fase di mnp, non è stato trasferito il credito residuo pari a 1115.58 come indicato nello screen allegato. WindTre non ha proceduto al bonifico. il giorno 25.6.2024 inoltro un reclamo a cui non ricevo risposta. Per l'utenza 34xxxxx89 inoltro richiesta di rimborso di credito residuo in quanto la sim è scaduta per mancanza di ricarica. Il giorno 16.10.2023 inoltro richiesta di restituzione credito residuo tramite bonifico bancario per l'importo di 1926,84 euro come indicato nello screen allegato. WindTre non ha proceduto al bonifico. il giorno 21.6.2024 inoltro un reclamo a cui non ricevo risposta». Sulla base di tali premesse chiede: I) restituzione del credito residuo presente sulle sim al momento della disattivazione pari a 1115,58 euro per l'utenza 34xxxxxx99 e di 1926,84 euro per l'utenza 34xxxxx89; II) 150 euro per ogni utenza per mancata risposta al reclamo e ritardo nella restituzione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «[...] Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante con particolare riferimento alla richiesta di credito vantato ma in alcun modo viene dimostrato l'acquisto autonomo dello stesso. Infatti, la definizione di credito residuo nell'allegato A alla Delibera 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", definisce il "Credito Residuo" quale "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": [...] Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere

iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alla Definizione n. 4 del 11/01/2023 Corecom Veneto: “...la richiesta dell’utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l’utente deve adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un’evidente carenza documentale”. Per i motivi di cui sopra, si contesta inoltre la valenza probatoria della documentazione inserita dall’utente nel fascicolo documentale - datata tra l’altro 12/12/2017 ovvero con data antecedente ai fatti oggi in contestazione e relativa anche svariate numerazioni NON oggetto del presente procedimento - che non attesta inequivocabilmente quanto affermato e vantato da quest’ultimo. Si vedano in merito la Delibera 37/25 Corecom Puglia, la Determina n. 1/25 del Corecom Valle D’Aosta: “Circa la documentazione allegata a sostegno delle singole posizioni, risulta di fatto carente quella dell’istante che ha prodotto una schermata del proprio pc che non può essere considerata probante in quanto generica e non circostanziata” e la Determina Fascicolo n. GU14/67XX98/2024 del Corecom Campania: “l’istante [...], agli atti produce screenshot. [...] Orientamento consolidato ritiene: “qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante [...], non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante”. Si contesta altresì la valenza probatoria delle ricevute delle presunte PEC - che l’utente avrebbe inviato peraltro soltanto nel 2024 - in quanto prive di notifica di avvenuto invio/ricezione. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza delle richieste avanzate da parte istante Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l’avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: “[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall’Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell’informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...])”. Si veda anche, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l’Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: “Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]”. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 10/08/2017, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto (in atti), veniva attivata la numerazione 34xxxxx89. [...] In data 28/10/2017 a fronte della sottoscrizione del relativo contratto (in atti), veniva attivata la numerazione 34xxxxx99 con piano tariffario Wind Easy. [...] In data 07/01/2019 veniva disattivata la numerazione 34xxxxx89 con la seguente causale:

“scadenza sim”. [...] In data 10/02/2021 la numerazione 34xxxxx99 veniva disattivata con la seguente causale “cessazione sim donor”. [...] Si precisa sin da subito che sulla numerazione 34xxxxx89 (cessata “per scadenza”) non venivano effettuate ricariche, come dichiarato dallo stesso utente in atti, se ne riporta lo stralcio: [...] Se ne deduce che la SIM in questione, di cui oggi si richiede un presunto credito, non veniva utilizzata. Si richiama la Delibera 276/13/CONS, con cui l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. Preme rilevare come il Gestore non può rispondere per inerzia di parte istante, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l’evento lesivo in suo danno. Ad ogni modo, soltanto in data 17/09/2025 perveniva l’istanza UG/777395/2025 (prodromica al presente procedimento) con la quale il cliente richiedeva il trasferimento di un “presunto credito”, asserendo – senza dimostrarlo - che tale richiesta era stata avanzata già il precedente ottobre 2023. Le asserite richieste di trasferimento credito venivano inoltrate quindi soltanto a distanza di cinque anni dalla cessazione “per scadenza” della sim 34xxxxx89 e di quattro anni dalla portabilità della sim 34xxxxx99. Ricevute le richieste dell’utente, prontamente la convenuta si adoperava per soddisfarle tuttavia la richiesta di restituzione del “presunto” credito residuo non veniva accolta in virtù che il credito restituibile è solo quello effettivamente acquistato, ad abundantiam in sede UG il cliente non dimostrava l’effettivo importo del credito vantato all’atto della disattivazione delle sim su rete Wind Tre. Il suddetto tentativo di conciliazione si concludeva il 17/10/2025 con un mancato accordo tra le parti. Motivi di diritto Le condizioni generali di contratto WIND TRE esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile. In particolare, aderendo al servizio di telefonia mobile, il cliente può effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi, ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al servizio specifico (art. 3.2 delle condizioni generali di contratto). In linea con le previsioni contrattuali, le delibere 193/16/CIR (AGCOM), numero 25/2016 Corecom Emilia Romagna, numero 48/15/CIR (AGCOM), numero 58/15/CIR, numero 732/13/CONS, Determina numero 207/RO/2015 Corecom Calabria e la Determina 89/2017 Corecom Calabria hanno confermato il principio per cui “corre l’obbligo per il cliente di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto” pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto “per l’uso improprio illegittimo del servizio”. All’atto della sottoscrizione della proposta di contratto per l’attivazione delle sim, l’istante 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. La naturale funzione economico-sociale del contratto, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, va individuata nel servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo, non nel consumo del solo credito, né può affermarsi che

l'assenza di un limite massimo di traffico possa legittimare qualsiasi condotta, in violazione delle generali regole di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del Codice civile) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi. Entrando nel merito della res controversa, la restituzione del credito residuo è relativa esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente, ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato, escludendo invece dal rimborso i crediti da bonus o promozioni. Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, allo stesso modo devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che scaturiscono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore. In particolare, preme evidenziare che l'allegato A alla Delibera 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", definisce il "Credito Residuo": [...] A tal riguardo si segnala che l'Art. 19 della carta servizi Trattamento del credito residuo per carte prepagate: " Per "Credito Residuo" si intende il credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per Servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo." Si riporta in merito, la Delibera 1/DEF del 06/02/2025 (GU14/699*98/2024) del Corecom Calabria: "[...] L'ambito di tutela previsto dalla legge n. 40/2007 si applica esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente, ossia autonomamente ricaricato e non utilizzato, escludendo dal rimborso o dalla portabilità i crediti concessi come bonus o promozioni. Tale principio è ribadito nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A, che specifica che il credito trasferibile o rimborsabile è solo quello autonomamente ricaricato dall'utente. [...]" Si segnala altresì, Delibera N. 10/DEF (GU14/663*87/2024) del Corecom Calabria: "[...] 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. L'ambito di tutela garantito dal c.d. decreto Bersani (Legge 40/2007) si applica esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente, ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato, escludendo invece dal rimborso o dalla portabilità i crediti concessi sotto forma di bonus o promozioni. Questo principio è ribadito nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A, che sottolinea come il credito trasferibile o rimborsabile sia solo quello autonomamente ricaricato dall'utente [...]" Inoltre, con Delibera N. 11/DEF (GU14/661*50/2024) ancora il Corecom Calabria statuisce "[...] 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 esclusivamente al credito "acquistato" dall'utente, ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato, escludendo invece dal rimborso o dalla portabilità quello c.d. "regalato" ovvero i crediti concessi sotto forma di bonus o promozioni. Siffatta impostazione è confermata anche dalla successiva delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A (linee guida sulle modalità di trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione), ove è messo in evidenza

che, in caso di portabilità del numero, è riconosciuto in capo all'utente il diritto al trasferimento del credito residuo, precisando al punto 5 che tale credito "può essere definito come l'importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall'utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell'operatore[...]." A tal proposito, si riporta anche 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" [...]. La restituzione del credito, quindi, è limitato agli importi che il medesimo abbia "acquistato" e corrispondenti ad un effettivo esborso dell'utente. Non essendo possibile appurare l'ammontare delle somme relative al credito residuo realmente acquistato dall'istante [...], la richiesta dell'istante non è meritevole di accoglimento. La ricorrente, a fronte della contestazione di parte convenuta sulla natura del credito residuo, non ha dimostrato di aver realmente acquistato il credito richiesto [...], infatti non è stata data alcuna indicazione o prova da parte dell'istante circa l'origine di tale credito residuo [...]" (si veda anche il provvedimento decisorio N. 40 del Corecom Calabria dell'08/07/2021) Nella suddetta Delibera 10/2023, il Corecom Liguria ha stabilito, sul discorso dell'onere della prova in capo all'istante, quanto segue: "Al riguardo si richiama l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni e di questo Corecom, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto precisare il quantum oggetto della richiesta di rimborso e come questo è stato accumulato nel tempo, spettando al gestore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità del proprio operato. Inoltre, per l'Art. 2697 c.c l'onere di provare un fatto ricade su colui che invoca proprio quel fatto a sostegno della propria tesi (onus probandi incumbit ei qui dicit): chi vuol far valere in giudizio un diritto deve quindi dimostrare i fatti costitutivi, che ne hanno determinato l'origine.". Vi è di più, dalla ricostruzione sopradescritta è emerso che le numerazioni in esame 34xxxxx89 e 34xxxxx99 venivano disattivate, rispettivamente, nel 2019 e nel 2021 ma la richiesta di trasferimento del credito a essa relativo perveniva a distanza di anni!!! Si ricorda quanto statuito dall'art. 14 comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza [...]". Premesso quanto sopra, si richiama la Delibera 276/13/CONS, con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può

essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. Preme rilevare come il Gestore non può rispondere per inerzia di parte istante, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Per quanto sopra specificato si ritiene quindi che la fattispecie delineata esuli dal vigente alveo regolamentare di cui all'art. 2 e ss. dell'allegato A della delibera Agcom n. 353/19/CONS e art. 14.1. Per concludere, si contesta ancora una volta la valenza probatoria della documentazione inserita dall'utente nel fascicolo documentale datata tra l'altro 12/12/2017 ovvero con data antecedente ai fatti oggi in contestazione e relativa anche a svariate numerazioni NON oggetto del presente procedimento! Tale documentazione non attesta inequivocabilmente quanto affermato e vantato dall'istante. Si vedano in merito la Delibera 37/25 Corecom Puglia: la Determina n. 1/25 del Corecom Valle D'Aosta: "Circa la documentazione allegata a sostegno delle singole posizioni, risulta di fatto carente quella dell'istante che ha prodotto una schermata del proprio pc che non può essere considerata probante in quanto generica e non circostanziata" e la Determina Fascicolo n. GU14/67XX98/2024 del Corecom Campania: "l'istante [...], agli atti produce screenshot. [...] Orientamento consolidato ritiene: "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante [...], non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante". Analogamente, si contesta altresì la valenza probatoria delle ricevute delle presunte PEC - che l'utente avrebbe inviato peraltro soltanto nel 2024 (a ridosso dell'istanza di conciliazione) - in quanto prive di notifica di avvenuto invio/ricezione. Si ricorda che secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alla Definizione n. 4 del 11/01/2023 Corecom Veneto: "...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale". Alla luce delle suesposte argomentazioni, si deve ritenere, pertanto, che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che le richieste dell'istante debbano essere perciò integralmente rigettate».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito indicati. La domanda sub I), di rimborso degli importi di 1.115,58 euro riguardanti l'utenza 34xxxxx99 e di

1926,84 euro per l'utenza 34xxxxx89 deve essere accolta. In materia di credito residuo vige il principio secondo cui l'operatore è tenuto al rimborso del credito residuo di cui l'utente disponeva al momento dello scioglimento, per qualsiasi causa, del rapporto contrattuale, atteso che la mancata restituzione configurerebbe un arricchimento senza causa in capo all'operatore (cfr. del. 116/18/CIR; 225/20/CIR - Delibera regolamentare di riferimento: 487/18/CONS, All. A, capo II). Ciò è, peraltro, conforme al costante orientamento di questo Corecom (cfr. Del. Corecom Puglia n. 72/2024; Del. Corecom Puglia n. 165/22). Non rilevano, in antitesi a quanto sopra espresso, i richiami operati dalla parte convenuta alle Condizioni Generali di Contratto, le quali prevedono la facoltà dell'operatore di sospendere o risolvere il contratto a fronte di uso improprio o illegittimo del servizio, ma non anche quella di trattenere il credito residuo, e all'art. all'art. 14.1 del "Regolamento Indennizzi", che riguarda l'esclusione del riconoscimento di indennizzi, ma non anche le restituzioni. La regola generale della restituzione del credito trova specifica eccezione in relazione ai i crediti derivanti da bonus o promozioni, come, peraltro correttamente osservato dalla parte convenuta; tuttavia, la stessa parte convenuta non rappresenta né comprova che, nel caso di specie, si versi in tale ipotesi, risultando piuttosto che il credito sia stato trasferito da precedente operatore. Non assume rilevanza dirimente l'argomento della inadeguatezza della prova del credito da parte dell'utente, il quale, nell'ambito delle proprie possibilità, ha esibito la schermata della propria posizione personale sui sistemi di Wind. La parte convenuta, inoltre, eccepisce lo scarso valore probatorio delle allegazioni attoree, ma non contesta la circostanza fattuale dell'esistenza del credito. Non può viceversa accogliersi la domanda sub II), di indennizzo per omesso riscontro reclamo e per il ritardo nella restituzione. La seconda fattispecie non prevede indennizzi, ma è di fatto compensata dal riconoscimento degli interessi legali sul credito da rimborsare. Quanto ai reclami, si ritiene di dover accogliere l'eccezione dell'operatore circa la mancata prova dell'invio e della ricezione delle pec di reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** In parziale accoglimento dell'istanza, Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a rimborsare all'utente, mediante bonifico bancario, le somme corrispondenti al credito residuo presente sulle sim dedotte in controversia, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 23 aprile 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo