

**DELIBERA n°\_6\_**

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/729205/2025)**

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 12/05/2025;

**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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

**VISTA** la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

**VISTA** la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

**CONSIDERATO** che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

**VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

**VISTO** il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

**VISTO** il D.S.G. n. 6/Area 1/S.G. del 17/01/2025 con il quale è differito alla data del 30 giugno 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 23/01/2025 acquisita con protocollo n. 0019267 del 23/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX Codice cliente o numero contratto: XXXXXXXXX di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara in sintesi quanto segue. Il giorno 29/11/2024 ha presentato un reclamo scritto tramite PEC al servizioclienti159@pec.windtre.it di WIND TRE S.P.A per la scadenza del credito maturato con opzione PIENO WIND. Il 29/11/2024, quando ha consultato l’app WIND nella sezione Credito Residuo ha scoperto che l’autoricarica maturata era pari ad euro 4.159,94 e che sarebbe scaduta e quindi non più utilizzabile a partire dal 15/12/2024. L’opzione PIENO WIND prevedeva il meccanismo di autoricarica per ogni chiamata ricevuta. L’opzione PIENO WIND ha permesso, dal 17/08/2007, di accumulare un’importante somma di autoricarica grazie alle chiamate ricevute, per la quale ha regolarmente pagato 8 euro annuali. Secondo le informazioni fornite dall’app di WIND, tutto il credito maturato con l’autoricarica sarebbe scaduto e quindi non più utilizzabile a partire dal 15/12/2024. L’istante per quanto sopra lamentato chiede: 1) il ripristino dell’opzione PIENO WIND per garantire continuità al servizio pattuito contrattualmente e se non più disponibile, chiede il rimborso integrale dell’importo maturato al 15/12/2024 (4.105,78 euro) o una soluzione alternativa che permetta di utilizzare tale somma senza vincoli di scadenza.

## 2. La posizione dell'operatore

Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. La contestazione de qua si riferisce all'utenza mobile XXXXXXXX attivata sui sistemi Wind Tre con offerta "Mia 100" e con opzione "Pieno Wind". In merito all'autoricarica, l'offerta 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. Appare evidente che, se il cliente avesse attivato un'offerta a consumo, prendendo in esame il parametro riportato nell'art. 14.2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e successive modifiche, un ipotetico utilizzo giornaliero abituale - questo senza considerare il traffico dei messaggi e traffico internet - avrebbe comportato sicuramente un consumo maggiore rispetto all'autoricarica accumulata, di cui il cliente vanta oggi la restituzione, consentendo così l'erosione del credito bonus. Con la presente procedura, l'istante, relativamente alla sim XXXXXXXX lamenta, a far data dal 15/12/24, l'azzeramento del credito bonus maturato nel corso degli anni. Si ricorda che le condizioni generali di contratto 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 particolare, l'art. 4.1 rubricato "Abuso del Contratto" recita "Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WIND da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni." 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 primis si segnala la inammissibilità della richiesta avanzata dall'istante 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 : “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. 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 a procrastinare la scadenza del bonus autoricaricato. Ulteriormente, si eccepisce l’inammissibilità dell’istanza in riferimento alla richiesta dell’utente di vedersi riconosciuto quale rimborso/indennizzo il credito bonus autoricaricato, 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”. Orbene, alcuna condotta lesiva è riferibile alla convenuta per i motivi che verranno nel prosieguo evidenziati. 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. 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 meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Entrando più nel vivo della vicenda di cui si converte, preme evidenziare che, come da schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta, sulla SIM oggetto di doglianza, nel periodo compreso tra il 2020 e il 2024 sono state effettuate unicamente ricariche per un importo complessivo di soli euro 23,00, presumibilmente, con la sola finalità di evitare la disattivazione della numerazione. Successivamente, con comunicazione inviata via SMS il 14 dicembre 2023, Wind Tre informava il sig. XXXX XXXX, di una modifica relativa al servizio Pieno Wind: il servizio di autoricarica non sarebbe stato più operativo dal giorno 22/01/2024; il bonus maturato sino alla predetta data poteva essere utilizzato fino al 15/12/2024, e non poteva essere recuperato e non poteva essere monetizzato. Nessuna comunicazione/reclamo in merito a tale modifica perveniva all'operatore se non in data 29/11/2024, a distanza di circa un anno. Difatti, in tale data, l'istante inoltrava una PEC con la quale richiedeva il ripristino dell'opzione PIENO WIND e qualora l'opzione non fosse più disponibile, il rimborso integrale dell'importo maturato (4.159,94 euro) o una soluzione alternativa che permettesse di utilizzare tale somma senza vincoli di scadenza. In data 31/12/2024 la scrivente riscontrava il reclamo inoltrando una risposta di tentativo di contatto non riuscito. Nelle more, in data 02/01/2025, l'istante depositava l'UG n. 724592/25, prediligendo quella sede per il riscontro richiesto con la PEC. Nel merito della rimodulazione, 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 state modificate le opzioni Be Wind, Pieno Wind e Pieno SMS che prevedevano il meccanismo dell'autoricarica e sono state disattivate e non più disponibili a catalogo. Di tale rimodulazione, ai sensi dell'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 il sig. XXXX XXXX, interessata dalla predetta modifica. Comunicazione presente anche sul sito istituzionale. Inoltre, 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. XXXX XXXX è stato pertanto correttamente e tempestivamente informato, come si evince dal testo del messaggio regolarmente inviato alla parte istante come sopra 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 dal signor XXXX XXXX. 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. La convenuta ulteriormente osserva che ai sensi dell'art. 2.4 Condizioni Generali di contratto: “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, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio.” 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 specifico avendo pertanto l'operatore informato correttamente l'utente, 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. 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. 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. Sempre in merito alla scadenza del credito bonus da autoricarica, in data 5 novembre 2024, AGCOM 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 in primo luogo ribadito che “la tutela degli utenti finali in caso di passaggio ad altro operatore o recesso attiene solo 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 [... 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 rappresenta inoltre che Wind Tre mette a disposizione degli utenti diversi strumenti per conoscere l'ammontare del credito residuo e di quello risultante da bonus: ad esempio, accedendo all'APP dedicata direttamente da terminale, o anche tramite l'Area Clienti. 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". 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 per autoricarica e usufruibile sino al 15/12/2024, mantenendo viceversa, rispetto al credito residuo, per la parte effettivamente acquistata, la possibilità 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. 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. [...]". 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. La restituzione del credito, quindi, è limitato agli importi che il medesimo abbia "acquistato" e corrispondenti ad un effettivo esborso dell'utente. [...]" Infine, ma non da ultimo, l'eventuale monetizzazione di un importo maturato per effetto di autoricarica finirebbe altresì per configurare un'ipotesi di indebito arricchimento a danno della scrivente, così come meglio declinato ex art. 2041 e ss c.c. Si dovrà pertanto ritenere che, per i predetti motivi, il sig. XXXX XXXX non ha diritto né alla proroga né ad alcuna monetizzazione o alternativa di restituzione del bonus. In conclusione preme rilevare all'ill.mo Corecom Sicilia che, per le su eposte e meglio dettagliate motivazioni, l'istanza de qua è inammissibile con riferimento alla richiesta di annullare o modificare 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 la 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. 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.

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

L'istante contesta la legittimità della scadenza di 12 mesi prevista da Wind Tre S.p.A. per la fruizione del credito bonus maturato attraverso il meccanismo di autoricarica connesso all'opzione "Pieno Wind". A tal fine, richiede il ripristino dell'opzione medesima al fine di garantire la continuità del servizio contrattualmente pattuito oppure, qualora ciò non sia più possibile, l'integrale rimborso dell'importo maturato alla data del 15 dicembre 2024, pari a euro 4.105,78, ovvero l'individuazione di una soluzione alternativa che consenta l'utilizzo di detto credito senza vincoli di scadenza. Wind Tre S.p.A., in conformità a quanto previsto dall'art. 2 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'art. 70 del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) ha comunicato formalmente all'istante, mediante SMS del 14 dicembre 2023, la cessazione del servizio di autoricarica con decorrenza dal 22 gennaio 2024. Nella medesima comunicazione, l'operatore ha altresì precisato che il credito bonus maturato fino a tale data sarebbe rimasto utilizzabile entro il termine ultimo del 15 dicembre 2024. L'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche prevede che gli operatori possano modificare le condizioni contrattuali, purché ne diano comunicazione trasparente e con un preavviso minimo di 30 giorni, garantendo il diritto di recesso senza penali; In merito alla questione sollevata, si rileva che l'Autorità si è già espressa in casi analoghi, richiamando, tra l'altro, l'ordinanza n. 1623/2013 del TAR del Lazio. Tale pronuncia ha riconosciuto la facoltà degli operatori di recedere da offerte di natura promozionale, stabilendo al contempo l'obbligo di garantire agli utenti un termine congruo per l'utilizzo del credito bonus eventualmente maturato. Tale termine è stato individuato in dodici mesi decorrenti dalla data della comunicazione dettagliata dell'operatore. Alla luce di tale orientamento giurisprudenziale e regolamentare, il credito bonus derivante da meccanismi di autoricarica, quale quello previsto dall'opzione "Pieno Wind", deve essere qualificato come agevolazione promozionale e non può essere equiparato al credito ordinario ricaricato dall'utente. Per quest'ultimo, infatti, vigono differenti tutele, tra cui la possibilità di monetizzazione o trasferimento in caso di

migrazione verso altro operatore, tutele che non trovano applicazione per il credito bonus promozionale. Pertanto, si ritiene che Wind Tre S.p.A. abbia agito in conformità alla normativa vigente e ai precedenti provvedimenti dell'Autorità, stabilendo un termine di dodici mesi per la fruizione del credito bonus maturato. In considerazione di quanto sopra esposto, le richieste formulate dall'istante, volte a ottenere la proroga del termine di utilizzo del credito bonus ovvero la sua monetizzazione, non possono essere accolte e devono essere, pertanto, respinte.

### **DELIBERA**

di rigettare l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX, nei confronti della 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 sul sito *web* dell'Autorità.

*Palermo 12/05/2025*

IL PRESIDENTE

