

**DELIBERA n°\_24\_**

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/756089/2025)**

**Il Corecom Sicilia**

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

**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. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 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. Giampaolo 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 30/05/2025 acquisita con protocollo n. 0134947 del 30/05/2025;

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 XXXXXXXX di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. DATI TRATTI DAL SITO WIND3 Attivazione linea XXXXXXXX: 19/07/2000 - Scadenza SIM: 19/09/2027 Attivazione Pieno Wind: 08/02/2008 (costo di 4€ a semestre) Rinnovo PienoWind (?): 22/08/2025. Il 03/02/2025 alle ore 08:38 effettuo una chiamata al numero Wind3 (a me intestato) XXXXXXXX della durata di 0' 21" per un importo di 0,19 euro. Chiamo l’assistenza e l’operatrice albanese mi conferma che ho attivo un credito "Bonus" di 1946 euro, si scusa per il non dovuto addebito e assicura che verrà effettuato il rimborso. In data 01/04/2025 richiamo l’assistenza e l’operatore albanese mi dice che non potrò utilizzare il mio non indifferente "Bonus". Alle contestazioni effettuate tramite associazione di consumatori la compagnia ha risposto: "...la variazione unilaterale di messa in scadenza del credito da autoricarica, con un anno di preavviso, e' stata comunicata con SMS del 2024-02-23 e attuata nel

rispetto della regolamentazione vigente, previa informativa all'Autorita' per le Garanzie nelle comunicazioni, e si e' resa necessaria per ragioni improcrastinabili di sostenibilita' dell'offerta, visti gli attuali costi di terminazione sostenuti da WINDTRE". Troppo comodo dire di avere inviato un SMS: hanno la mia mail e la mia PEC, le usino. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) Riesumazione o rimborso del credito (che non risulta scaduto anche dai dati presenti sul loro sito e per cui ho regolarmente continuato a pagare); 2) Sanzione alla compagnia per il suo immorale comportamento;

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

Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. La SIM ricaricabile voce e dati è stata attivata in data 19/07/2000 con listino Pieno Wind dall'08/02/2008 e listino Wind1 dal 15/10/2016. L'offerta Pieno Wind permetteva di accumulare un bonus di autoricarica di 5 centesimi 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. 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 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 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 ripristinare il bonus né tantomeno a monetizzare lo stesso. 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 possibili di scadenza a differenza del credito "standard". Preme ribadire che, le offerte Be Wind, Pieno Wind e Pieno Sms, non sono più commercializzate né ripristinabili da Wind Tre. Un eventuale ordine di ripristino della stessa rappresenterebbe quindi un'obbligazione impossibile da adempiere per la scrivente convenuta. Pertanto, rispetto ad un'eventuale decisione dell'Ill.mo Corecom Sicilia, che non rispetti decisioni già conclamate, come quella ut supra riportata, WindTre risulterebbe inottemperante non potendo in nessun modo ripristinare un qualcosa che non è più in vigore. In subordine, come 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). In secundis, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie in quanto l'istante descrive in maniera confusa di aver effettuato "in data 03/02/2025 [...] una chiamata di 0.19 cent della durata di 0'21" poi a seguire due chiamate all'assistenza [...], Non si comprende in alcun modo il motivo di una siffatta contestazione inoltre, la suddetta dichiarazione non risulta suffragata da alcun documento probante, vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Un'istanza come quella che qui si discute chiama 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. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Entrando nel vivo della vicenda di cui si controverte, preme evidenziare come da schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta, sulla SIM oggetto di dogliananza, nel periodo compreso tra il 2020 e il 2025 sono state effettuate unicamente ricariche per un importo complessivo di soli euro 34 euro presumibilmente con la sola finalità di evitare la disattivazione della numerazione. Con comunicazione inviata via SMS il 14 dicembre 2023 al numero in questione Wind Tre informava l'utente, 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. Si riporta di seguito uno stralcio del messaggio e lo stralcio della schermata CRM: “Modifiche Contratto. Per esigenze di sostenibilità economica, dal 22/1 il servizio che ti ricarica in base al traffico ricevuto non è più disponibile. Il credito bonus ottenuto gratuitamente puo' essere usato fino al 15/12/24, poi il residuo decade e non può più essere recuperato né monetizzato. L'eventuale parte di costo pagato per Pieno Wind e non usato ti sarà resa entro il 29/2. Recesso senza costi entro 60gg con racc. A/R, PEC, 159, sito, negozi WINDTRE. Info: WINDTRE Informa. Navigazione in base al piano tariffario”. Altro messaggio informativo veniva inviato in data 23/02/2024 per comunicare all'utente che, in relazione al Pieno Wind non più disponibile dal 22/01/2024, “la parte del costo anticipata e non utilizzata per il servizio Pieno Wind” era stata riaccreditata sulla sim. Si osserva che al seguente link: <https://www.windtre.it/windtreinforma#accordion-35e90e369a-item-778c8e3ad0> la scrivente società aveva pubblicato debita ulteriore informativa in merito all'operazione di rimodulazione summenzionata. Nessuna comunicazione/reclamo in merito a tale modifica perveniva all'operatore se non in data 10/04/2025 e 23/04/2025, a distanza di oltre un anno. In tali reclami il cliente richiedeva chiarimenti sulla gestione del credito. Nelle date del 15/04/2025 e 07/05/2025, la convenuta inoltrava le risposte ai rispettivi reclami confermando che la variazione unilaterale di messa in scadenza del credito da autoricarica, con un anno di preavviso, è stata attuata nel rispetto della regolamentazione vigente, previa informativa all'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, e si è resa necessaria per ragioni improcrastinabili di sostenibilità dell'offerta, visti gli attuali costi di terminazione sostenuti da WINDTRE [...], si allegano i riscontri alle PEC. 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 al-tri. 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.” L'importo, frutto di autoricarica, non poteva cumularsi al credito oggetto di ricariche effettuate dal cliente e non poteva essere né trasferito, né monetizzato. 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 l'istante, interessata dalla predetta modifica. Comunicazione presente anche sul sito istituzionale, nonché verificabile in ogni momento dall'App Wind Tre o dall'Area Clienti. Inoltre, come 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 l'istante 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 dall'istante. 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 nel-la 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. In

relazione alla dogliananza 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 rappresenta 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. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta la schermata da cui si evince il credito totale attuale: euro 4.38. Si osserva quindi che, secondo il più risalente e consoli-dato 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 normativa-mente e contrattualmente previsti e passibili di scadenza diversamente dal credito "standard" (ovvero credito acquistato dal cliente). In ragione di quanto s'esposto, 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 corri-sposto 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, pro-mozione 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 credi-to "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. 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). Infine, ma non da ultimo, l'eventuale monetizzazione di un importo

maturato per effetto di autoricarica finirebbe altresì per configurare un'ipotesi di in-debito 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, l'istante non ha diritto ad alcuna monetizzazione o alternativa di restituzione del bonus.

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

L'istante contesta la scadenza disposta dalla Wind del credito bonus accumulato attraverso il meccanismo di autoricarica previsto dall'opzione "Pieno Wind" e chiede di riesumare il credito bonus maturato o il rimborso dello stesso. L'operatore nei propri scritti difensivi dichiara di avere inviato il 14 dicembre 2023 alla propria clientela, tra il cui l'istante, un SMS con il quale comunicava la modifica contrattuale relativa al servizio Pieno Wind. Il servizio di autoricarica non sarebbe stato più operativo dal giorno 22/01/2024 ed il credito bonus maturato sino alla predetta data poteva essere utilizzato fino al 15/12/2024 e non poteva essere recuperato né monetizzato. Comunicazione presente anche sul sito istituzionale, nonché verificabile in ogni momento dall'App Wind Tre o dall'Area Clienti. L'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, D. Lgs. 259/03, 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. 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, come la monetizzazione o, in alternativa, a fronte della migrazione dell'utenza verso altro operatore, il relativo trasferimento. Alla luce dei suddetti orientamenti giurisprudenziali e in coerenza con precedenti provvedimenti dell'Autorità, non è possibile riconoscere all'utente né la riesumazione del credito bonus maturato né la sua monetizzazione. Pertanto, ferma restando la restituzione sulla SIM dell'istante della quota di costo anticipata e non usufruita per il servizio Pieno Wind, le domande avanzate devono essere integralmente respinte.

## **DELIBERA**

di rigettare l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX, nei confronti della Wind Tre (Very Mobile)

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 05/12/2025*

**IL PRESIDENTE**  
