

DELIBERA n°_29_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/437316/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/04/2022;

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

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

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

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

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

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza del sig. XXXX XXXX del 28/06/2021 acquisita con protocollo n. 0284092 del 28/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore WIND Tre S.p.A. in riferimento al codice cliente XXXXXXXXXX- utenza telefonica XXXXXXXXXX, la mancata lavorazione della disdetta, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, la mancata/tardiva risposta a reclami ed altro. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente, ha dichiarato in istanza testualmente quanto segue: *“ Inopinatamente, WIND Tre impedisce al sottoscritto di stipulare un nuovo contratto telefonico nel nuovo domicilio dove si è da poco trasferito, rifiutando di adempiere alle condizioni generali di contratto dallo stesso operatore predisposte (cfr. mod. 3084_Subentro_CNS_gennaio_2021, modulo di subentro servizi ADSL e Fibra), adducendo sedicenti motivazioni quali "il sistema non lo consente". Orbene, a parte le risibili giustificazioni "tecniche", facilmente superabili persino da un programmatore di basso rango, il gestore ha previsto il subentro tra soggetti appartenenti al medesimo nucleo familiare, né ha fatto sottoscrivere eventuali clausole vessatorie a ciò impeditive, non essendo sufficiente, com'è noto e pacifico in giurisprudenza, la sottoscrizione in blocco delle Condizioni Generali di Contratto, bensì essendo necessaria la specifica approvazione ex art. 1341 c.c. dell'eventuale limitazione del diritto della controparte. Ma l'assenza di best practice di marketing da parte del gestore impedisce al sottoscritto, titolare del contratto di locazione nel nuovo domicilio, di intestare correttamente a sé i vari contratti di fornitura di servizi. E se nel nuovo domicilio il problema può risolversi stipulando il contratto con altro gestore telefonico, è inammissibile che nel vecchio domicilio Wind Tre voglia imporre la prosecuzione dell'intestazione, in presenza dei genitori, intestatari dello storico numero di famiglia XXXXXXXXXX da 40 anni”* In base a tali premesse l'istante ha richiesto testualmente quanto segue:

1) *Si chiede l'immediato cambio di intestazione del contratto telefonico XXXXXXXXXX da XXXX XXXX a XXXX XXXX, ponendo fine ai disagi provocati a entrambi per la predisposizione della fornitura del servizio telefonico nel nuovo appartamento in cui*

abita adesso l'attuale titolare del contratto. Se necessario, si dichiara la disponibilità a sottoscrivere scrittura privata del passaggio di proprietà del modem da XXXX XXXX a XXXX XXXX, con conseguente onere di pagamento delle relative fatture. Oppure, si è disponibili a effettuare una disdetta formale (ovviamente, senza alcun onere a carico) e contestuale riattivazione (recte: continuazione) del servizio col medesimo cavo e con lo stesso modem in atto in dotazione. Si fa presente che, dopo le dichiarazioni formali delle richieste telefoniche di subentro trasmesse via PEC innumerevoli volte dal sottoscritto, le fatture emesse da Wind a nome XXXX XXXX sono da considerarsi illegittime, in quanto riferite a soggetto non più fruitore del servizio, ma, ciò malgrado, mio padre, che abita in quella casa e fruisce di quel servizio telefonico, ha finora continuato a pagarle pro bono pacis. Tuttavia, se Wind Tre non dovesse tempestivamente provvedere alla semplice sostituzione del nominativo (Nicolò in luogo di Luca);

2) si chiede un indennizzo di € 1.000€ oltre al costo dei lavori di edilizia necessari all'installazione di un nuovo impianto, qualora dovesse essere necessaria la disdetta dell'attuale abbonamento con Wind Tre per colpa dello stesso gestore, lavori necessari per poter incanalare i cavi fibra dell'eventuale nuovo gestore nelle tubazioni interne installate a seguito di ristrutturazione. Si rappresenta, dato l'avvenuto cambio di domicilio e di conseguente residenza anagrafica, l'estrema urgenza della soluzione del problema da parte di Wind Tre e si comunica che, in caso di ulteriore tergiversare da parte di Wind, sarà applicata l'ex ceptio inadimpleti contractus ex art. 1460 c.c., essendo maturato il diritto di rifiuto del pagamento delle fatture future, poiché controparte non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria prestazione.”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito WIND, società e/o operatore, ha depositato nei termini la memoria e la copiosa documentazione probante a supporto, ed in sintesi, ha rappresentato quanto segue. In via preliminare ha evidenziato, come ribadito dall'Autorità nelle proprie pronunce, che il subentro consiste, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale all'utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; che tale casistica, non rientra nelle ipotesi di indennizzo della delibera 353/19/CONS, come da delibera Agcom n. 143/20/CIR. Altresì, ha ribadito che alcun indennizzo sarebbe in ogni caso dovuto all'istante atteso che, a fronte di una eventuale fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di indennizzi. A dimostrazione che, rispetto alla fattispecie in argomento nulla è indicato nel Regolamento di procedura/indennizzi, lo stesso istante difatti ha selezionato erroneamente nel formulario GU14 le seguenti voci: mancata lavorazione disdetta, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, mancata/tardiva risposta ai reclami. Nel proseguo la società ha anche evidenziato al Corecom adito che tale richiesta di subentro fatta dall'istante è stata già oggetto di discussione in un'altra pratica, nello specifico pratica UG/303083/2020 del 09/07/2020, che è stata chiusa in sede di udienza di conciliazione con un verbale di accordo sottoscritto tra le parti. Pertanto ed in base al principio del *ne bis in idem*,

qualsiasi richiesta in ordine alla sopra citata richiesta di subentro dovrà essere rigettata. Proseguendo l'operatore ha ricostruito, nel dettaglio, la vicenda dell'istante inerente l'utenza XXXXXXXXX attivata sui sistemi Wind Tre, in accesso Fibra FTTH, nella data dell' 11/10/2019 esponendo quanto segue. In data 14/11/2019 perveniva, tramite pec, la richiesta di subentro della linea XXXXXXXXX da XXXX XXXX a XXXX XXXX. Effettuate le opportune verifiche e rilevata l'impossibilità tecnica di evadere la richiesta in data 21/11/2019 la società scrivente contattava il cliente al numero XXXXXXXXX per comunicare quanto sopra indicato. La conferma di quanto appena dichiarato da parte dello scrivente trova conferma in una successiva istanza di definizione, pratica GU14/330220/2020 avente ad oggetto altra problematica, dove l'utente stesso ha dichiarato di aver ricevuto apposita comunicazione da parte di Wind in merito alla impossibilità di effettuare il subentro. Pertanto il rapporto contrattuale proseguiva in maniera regolare senza alcuna contestazione da parte dell'istante relativamente alla mancata gestione del subentro. Solo in data 03/03/2020 e mai prima di allora perveniva istanza GU5/252291/2020 avente ad oggetto la richiesta di subentro della linea, che il Corecom Sicilia archiviava in quanto l'istanza non rientra nella fattispecie di cui all'art. 5 del vigente Regolamento. In data 21/06/2020 l'istante inviava allora una pec di disdetta, la richiesta si rivelava priva di documento di riconoscimento e di indicazioni circa la volontà di rientrare o meno in Telecom o di migrare. Il cliente veniva perciò invitato ad inviare una nuova richiesta completa di tutti i dati o a fornire i codice di migrazione ad altro gestore per il relativo passaggio. Preso atto della volontà del cliente di voler migrare verso altro gestore (e non di cessare la linea), in data 03/07/2020 Wind Tre forniva il codice di migrazione per il relativo passaggio e l'OLO Recipient TIM faceva pervenire opportuno ordine di migrazione che si perfezionava in data 17/07/2020. Pertanto veniva emessa la fattura contenente i costi di recesso ma, in attuazione alla delibera n. 487/18, veniva riconosciuto un accredito di euro 44.00 visibile sul conto telefonico n. W2024704878. Successivamente perveniva notifica di migrazione nello scenario Wind Recipient - TIM Donating, la linea XXXXXXXXX dietro esplicita richiesta dell'utente in data 03/08/2020 è stata nuovamente attivata su rete WIND Tre. Nelle more dell'istanza GU5/303911/2020 avente ad oggetto la migrazione della linea, in data 28/07/2020 l'istante chiedeva nuovamente il subentro della linea ed in risposta a tale richiesta, sempre tramite pratica GU5/303911/2020, la società in data 18/08/2020 ribadiva che non era possibile eseguire il subentro e pertanto nella del data 25/08/2020 il Corecom Sicilia dichiarava concluso il procedimento "stante la regolare attivazione del servizio". Nella successiva data del 31/01/2021, nonostante la società scrivente avesse già in precedenza ribadito l'impossibilità tecnica di effettuare il subentro come anche ampiamente documentato in atti in uno alla memoria, l'istante ancora una volta faceva pervenire un'ulteriore pec con l'ennesima richiesta di subentro. L'istante veniva nuovamente contattato per fornire apposita informativa circa l'impossibilità di evadere la richiesta *de qua*. Ulteriormente la società ha tenuto di precisare che relativamente al tema della migrazione (oggetto del succitato GU5/303911/2020), il cliente ha presentato altro procedimento GU14/330220/2020 conclusosi in data 27/01/2021 con un verbale di accordo tra le parti e l'impegno, da parte dell'utente al pagamento di una somma, a tutt'oggi non saldata, pertanto l'attuale posizione debitoria dello stesso ammonta ad euro

264,55 e per la quale la scrivente società si riserva di agire con azione esecutiva. Alla luce di quanto sopra ricostruito l'operatore, nel merito, ha dichiarato quanto segue. *In primis*, ha ribadito che sia in fatto che in diritto, non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel caso di specie, l'utente aveva debitamente sottoscritto il modulo di subentro accettando le condizioni in esso contenute. Difatti nello stesso modulo l'utente viene invitato a contattare il Servizio Clienti al fine di verificarne la fattibilità tecnica del subentro in caso di utenza Fibra come da condizioni generali di contratto. In particolare l'operatore ha riportato testualmente quelle indicate all'art. 22.6 rubricato "Disposizioni varie" che prevedono: *"Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, salvo nei casi espressamente autorizzati da WIND TRE, la quale potrà valutare di non autorizzare il subentro anche in presenza delle circostanze indicate nell'articolo 2.1."*. Ed ancora l'art. 2.2 rubricato "Conclusione del contratto e modalità di erogazione dei servizi" che prevede *"WIND TRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta e pertanto di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate: [...] per motivi tecnici o amministrativi che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi [...]"* (Allegato CGC). Proseguendo l'operatore ha riportato testualmente quanto indicato per il mancato subentro dal Corecom Lazio con la delibera n. 52/12 *"Il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle condizioni generali di contratto ed alla carta dei servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro"* nonché sancito dall'Autorità con la delibera n.143/20/CIR: *"[...] Nel merito, si ritiene di non accogliere la richiesta sub i. in quanto, premesso che la fattispecie non è specificamente prevista nel Regolamento sugli indennizzi [...]"*. Nel caso in specie, poi, che da parte della società in causa non vi è alcuna responsabilità neanche sotto il profilo degli oneri informativi, essendo stata sollecitata e accorta nel comunicare all'utente il mancato subentro (già in data 21/11/2019), come dalla ricostruzione effettuate e dalla documentazione presente in atti, anche con diretti contatti telefonici, questi ultimi efficaci ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi come da consolidato orientamento dell'Autorità (ex multis AGCOM Delibera n. 58/15/CIR). Contatti confermati dall'utente, come già in premessa argomentato, in un altro procedimento il GU14/330220/2020 dove è il medesimo ad ammettere di aver ricevuto apposita informativa da parte di Wind in merito alla impossibilità di effettuare il subentro. Per quanto sopra, proseguendo, la WIND ha chiesto al Corecom adito invece di tener conto del comportamento posto in essere dall'istante che, nonostante il gestore avesse già in precedenza comunicato l'impossibilità di effettuare il subentro, in data 28/07/2020 (tramite GU5/303911/2020 riferito ad altra problematica) e in data 31/01/2021 (tramite pec) avanzava nuovamente la

medesima richiesta di subentro. Come da documentazione depositata in atti, la società comunicava diligentemente, di volta in una volta, l'impossibilità tecnica di effettuare il subentro. Preme evidenziare che l'istante ha reiterato varie richieste di subentro, avendo consapevolezza dell'impossibilità di ottenere quanto richiesto, lo stesso dicasi per la richiesta di indennizzo quantificata in euro 1000, mentre alcun importo è dovuto né alcun danno è indennizzabile. In conclusione dello scritto difensivo, la società WIND in considerazione delle argomentazioni fatte nonché attesa la correlata documentazione prodotta in atti, ha chiesto al Corecom il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo e/o danni avanzata dall'utente tramite la presente istanza.

3. Controdeduzioni dell'istante:

L'utente, a mezzo del proprio delegato di fiducia, ha replicato alle dichiarazioni rese dalla società resistente nella memoria, ed ha testualmente dichiarato quanto segue. *In primis*, ha ribadito che l'utente non intende rinunciare all'eventuale monetizzazione del danno, indubbio e inconvertibile, che è stato subito dall' intestatario del contratto. Infatti, più volte è stato dichiarato in audio conferenza, che lo scopo unico di avvalersi della procedura di cui si discute, era quella di rendere l'istante il sig. XXXX XXXX, autonomo nelle proprie decisioni in procinto di non fare più parte del nucleo familiare originario, quale quella di stipulare un nuovo e diverso contratto di fornitura del servizio di telefonia fissa nella nuova abitazione e di non dover più pagare le fatture di bollette altrui. Proseguendo ha anche dichiarato che WIND, come ogni altro gestore telefonico, ha approntato la modulistica, dall'utente al subentrante correttamente utilizzata e corredata delle richieste dichiarazioni sostitutive di notorietà. A questo punto, emerge con evidenza l'errore fatto dall'autore del modulo, il quale non ha tenuto conto, e continua a non tenere conto in questa sede, che nella norma contrattuale invocata per rendere inutile e inefficace la richiesta di subentro sia annida un elemento incontrovertibile che renda la stessa clausola inefficace: trattasi di clausola vessatoria, peraltro non più costretta in un elenco limitato (*numerus clausus*). Nel proseguo l'utente ha evidenziato che le previsioni in materia del codice civile sono state ritenute insufficienti dal legislatore per la tutela del consumatore, così che il legislatore a maggior tutela del consumatore, ha emanato il d.lgl. 06 settembre 2005 n.2006, noto come Codice del Consumo. Per cui WIND, quale autore del modulo/formulario (del subentro) si sarebbe dovuta attenere alla disciplina prevista per i contratti per adesione non solo facendo sottoscrivere per approvazione autonomamente e distintamente dalla firma genericamente apposta come sottoscrizione del contratto la clausola invocata in macro carattere e non in micro così come ha fatto. Su questo aspetto ha ribadito che l'art. 34 del Codice del Consumo prevede che *"....incombe sul professionista l'onere di provare che le clausole....siano state oggetto di specifica trattativa con il consumatore"*; mentre tutte queste prescrizioni sono state eluse da WIND e quindi potrebbero costituire un valido fondamento a sostegno di un eventuale ricorso all'AGCOM. Per quanto sopra ne consegue che, la clausola invocata dalla società in causa, connotandosi come *" condizione meramente potestativa"* è *secundum legem*, inefficace, pur lasciando in vigore, il resto del contratto. Ne consegue che se l'operatore predispone un modulo ad hoc per disciplinare l'evoluzione del

contratto, esso è obbligato a porre in essere quanto promesso nel modulo, a prescindere dai motivi tecnici (più volte invocati) che non può significare nulla se non corroborata da spiegazioni più dettagliate. Pertanto anche in questo caso risultano violate da WIND le norme sulla trasparenza e pertanto sanzionabili. Proseguendo l'istante ha dichiarato che la memoria difensiva dell'operatore si basa sulla prima richiesta di subentro e relativo modulo avanzata nell'anno 2019. Successivamente l'utente, per ovviare ai sedicenti motivi tecnici ostativi alla nuova richiesta di cui si discute, con l'ausilio del Servizio Clienti dell'operatore, si è addivenuti alla decisione di "provare" altro gestore telefonico, ed in caso di insoddisfazione di ritornare all'operatore in causa però con la nuova intestazione. Percorso che è stato eseguito ma con il "piccolo" particolare che, non si sa per errore o disguido o errore del gestore donating o del recipient, il nominativo dell'intestatario è rimasto lo stesso. Quindi nel gennaio 2021 l'utente ha riproposto la richiesta di subentro sempre a mezzo del modulo ufficiale di WIND Tre nel quale la precedente clausola vessatoria di cui in premessa si è argomentato, è scomparsa così come la limitazione di responsabilità dell'operatore in caso di mancata attuazione del subentro, né l'invocato contatto preventivo con il Servizio Clienti. Poi ed in merito alla richiesta di somme formulata dalla società in causa ha ribadito quanto segue. In primis alcuna somma è dovuta alla WIND poiché il recesso è stato effettuato per colpa di quest'ultimo. Poi poiché ad oggi, non è stata restituita allo stesso la somma di euro 50.00 versata a titolo di cauzione iniziale del contratto. Altresì, che il mancato pagamento di alcun fatture da parte dell'istante è seguito a formale intimazione di *excepito inadimpleti contractu*, senza che la società in causa si opponesse. Per le stesse ragioni vi è stato il congelamento dell'importo dovuto dall'utente, a seguito del verbale di accordo in sede dell'udienza conciliativa svoltasi, infatti tale pagamento da parte dell'istante è stato subordinato all'impegno da parte di WIND a risolvere la questione, pur non essendo il subentro oggetto della citata conciliazione. In conclusione delle repliche, l'utente nel rigettare tutte le argomentazioni fatte dalla Wind ha ribadito ulteriormente che non risponde al vero il mancato riferimento nel formulario UG in ordine alla richiesta di subentro avendo biffata la casella "altro". Ed ancora che non risponde la vero l'esclusione degli indennizzi per la fattispecie di cui si discute (subentro) essendo comunque incontrovertibile il comportamento poco corretto tenuto dall'operatore in causa. In ragione di quanto sopra il proponente ha richiesto quanto segue:

- 1) di ordinare a WIND di modificare l'intestazione dell'utenza telefonica XXXXXXXX da XXXX XXXX a XXXX XXXX;
- 2) di sanzionare Wind al pagamento della somma forfettaria pari ad euro mille o della somma maggiore che riterrà equo quantificare.

4.Motivazione della decisione

In via preliminare si deve evidenziare, da parte istante, una violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui all'art. 16 comma 3 del Regolamento. L'istanza, così come formulata nonché le successive repliche presentate sono state esposte in maniera inutilmente prolissa, con effetto defatigatorio sia per le controparti che per lo

stesso organo adito giudicante, costretto ad esaminare la *res controversa* anche con richiami giurisprudenziali e regolamentari inconferenti con la fattispecie oggetto di controversia. Tra l'altro l'istanza è stata presentata senza alcuna documentazione a supporto di quanto lamentato e richiesto, ad eccezione della domanda di subentro datata 01/01/2021. Premesso quanto sopra, con la presente controversia l'utente ha lamentato il mancato subentro della linea telefonica XXXXXXXXX da parte della società in causa, la quale, in sede di memoria ne ha eccepito l'improcedibilità della richiesta in base al principio *del ne bis in idem*. Nello specifico WIND ha rilevato che il contendere della presente istanza è stato oggetto di un'altra pratica di conciliazione, UG/303083/2020 del 09/07/2020, pratica che è stata chiusa in sede di udienza di conciliazione a seguito di un componimento bonario della controversia e con un verbale di accordo sottoscritto, da ambo le parti. A seguito di quanto specificamente richiesto, in sede di memoria da parte della società in causa, d'ufficio sono state eseguite sul sistema ConciliaWeb le necessarie verifiche del caso dalle quali si è potuto appurare che l'utente ha avviato nei confronti dell'operatore in questione più istanze conciliative nonché, più correlate richieste di provvedimenti d'urgenza, inerenti la linea telefonica XXXXXXXXX. Dalla disanima della copiosa documentazione acquisita d'ufficio e di cui sopra, l'eccezione posta dalla WIND risulta fondata. Infatti, se pur l'istante ha avviato la presente procedura con una nuova richiesta di subentro fatta nella data del 01/01/2021, quindi a suo dire nuova, l'oggetto del contendere è il medesimo già sottoposto al dovuto tentativo di conciliazione come da UG/210926/2019 nonché oggetto di definizione come da pratica GU14/330220/2020, pratica che risulta chiusa in data 27/01/2020 in sede dell'udienza di discussione, come da verbale di accordo acquisito d'ufficio agli atti. A ciò si aggiunga che sia l'operatore in sede di memoria nonché l'istante in sede di repliche, attesa la documentazione in atti acquisita, hanno ampiamente disquisito sulla richiesta di subentro fatta. Ad *abundantiam*, si evidenzia, in primis che il subentro consiste in una variazione anagrafica del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che muta è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). In *secundum*, che non esiste da parte dell'Autorità una specifica disposizione al riguardo, né normativa né regolamentare. Tra l'altro, questa specifica informativa di mancata normativa e/o regolamentazione sul punto da parte dell'Autorità, era già nota all'istante fin dalla data del 04/03/2020, data in cui il Corecom Sicilia a seguito della richiesta di provvedimento d'urgenza (GU5/252291/2020) con ad oggetto la richiesta "*l'immediato subentro dell'utenza de qua*", ha edotto l'istante dell'archiviazione del provvedimento richiesto con la seguente testuale motivazione "*l'istanza non rientra nella fattispecie di cui all'art. 5 del vigente Regolamento*", come da probante documentazione acquisita d'ufficio. Inoltre, come sopra ribadito, l'Autorità nel "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", allegato A alla delibera n.347/18/CONS, proprio per il caso in specie, non ha previsto alcun tipo indennizzo. Né risulta applicabile alla fattispecie di cui si discute il comma 7 dell'art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi, sommessamente richiesto solo in sede di repliche da parte dell'istante "... riterrà equo liquidare". Difatti la condotta posta in essere dalla WIND,

attesa la disanima della copiosa documentazione acquisita d'ufficio, non è risultata censurabile neanche sotto il profilo del mancato assolvimento gli oneri informativi. A comprova di ciò, attesa la disanima della documentazione acquisita d'ufficio, quale il GU5/303911/2020 (richiesta di provvedimento d'urgenza per migrazione), l'utente in itinere dello stesso provvedimento, ovvero in data 28/07/2020, ha richiesto nuovamente il subentro dell'utenza telefonica XXXXXXXXX, richiesta alla quale la WIND nella data del 18/08/2020 ha reso testuale informativa all'istante che, per completezza, si riporta “*Come indicato ed accettato dall'istante in atti il contratto è stato attivato a nome del figlio XXXX XXXX. Si ribadisce che su contratti FTTM e/o con modem acquistato non sono tecnicamente eseguibili subentri*”. Per tutte le motivazioni sopra riportate pertanto non possono trovare alcun accoglimento la richiesta di immediato subentro e quelle inerenti il recesso e/o migrazione da WIND ad altro operatore e viceversa, e quelle inerenti la fatturazione, nella considerazione che anche quest' ultime questioni risultano essere state trattate e chiuse in sede di udienza di conciliazione, con un verbale di accordo sottoscritto da ambo le parti, come da documentazione acquisita d'ufficio (UG/303083/2020). A ciò si aggiunga che l'istante come sopra ribadito non ha allegato in atti alcuna documentazione probante. Inoltre è doveroso significare per completezza, che sebbene l'istante fa riferimento alla nuova richiesta di subentro con data 01/01/2021, la stessa non può trovare accoglimento non solo per le argomentate motivazioni di cui sopra, ma poiché lo stesso era ben consapevole che la richiesta fatta non poteva essere esaudita da WIND come da informativa ricevuta (GU5/303911/2020) e che la materia non era regolamentata dall'Autorità come da informativa ricevuta dal Corecom Sicilia (GU5/252291/2020). Nel proseguo ed in riferimento alla richiesta di indennizzo pari ad euro mille di cui al punto 2) si significata quanto segue. In *primis*, come sopra ampiamente riportato per la fattispecie di cui si discute, non è previsto alcun indennizzo dal Regolamento sugli indennizzi di cui allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS. Né attese le motivazioni ampiamente riportate si sono trovati spunti per applicare quelli eventualmente previsti e di cui all'art. 13 comma 7 dell'allegato A della delibera di cui sopra. In *secundum*, poiché così richiesta dallo stesso istante fa riferimento ad una richiesta di risarcimento del danno ed in quanto tale, non ammissibile in questa sede. Infatti, com'è ben noto, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità e del delegato Corecom adito, il quale, in sede di definizione delle controversie è chiamato a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come espressamente previsto all'articolo 20, comma 4, del Regolamento, allegato A alla delibera Agcom n. 203/18/CONS; essendo la materia di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria, a cui l'istante può rivolgersi, così come espressamente indicato nel successivo comma 5 dell'art. 20 del Regolamento appena menzionato.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX (XXXXXXXXXX) per l'utenza telefonica XXXXXXXXX, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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 01/04/2022

IL PRESIDENTE

