AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 130/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ORDINE DEGLI ARCHITETTI DI VICENZA/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/94077/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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

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

VISTO l'articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante "*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificato, da ultimo, dall'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale "*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da*

agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020";

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*" e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare "*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*", opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'Ordine degli Architetti di Vicenza dell'8/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di marzo 2018, è stato sottoscritto con WIND Tre un contratto per la portabilità di n. 5 SIM da TIM a WIND Tre;
b. la parte istante è un ente pubblico non economico e, pertanto, ha necessità, come previsto dall'attuale normativa, e richiesto in sede di contratto, che l'emissione delle fatture elettroniche avvenga con lo *"split payment"*, altrimenti, non risulta possibile effettuare il pagamento;
c. al ricevimento delle fatture, la parte istante, rilevata l'assenza dello "*split payment*" (tale causale veniva chiaramente specificata nel sistema di interscambio *on line* previsto per legge e, quindi, leggibile da parte di WIND Tre, ogni qualvolta emetteva una fattura), rifiutava di procedere al pagamento;
d. in tali circostanze, WIND Tre avrebbe dovuto emettere nota di credito e riemettere fattura in modo corretto;
e. la parte istante ha contattato più volte il servizio clienti per richiedere quanto sopra e per motivare il problema del mancato pagamento delle fatture, senza alcun esito;
f. in data 4 luglio 2018, dopo aver subito l'interruzione della linea in modo saltuario e arbitrario, è stata inviata una PEC di reclamo ribadendo il problema e allegando nuovamente il documento di identità del Presidente dell'Ordine;

g. in data 2 agosto 2018 WIND Tre ha sospeso completamente le linee delle n. 5 SIM sia in entrata che in uscita e ha trasmesso (nota del 14.8.2018) comunicazione di risoluzione del contratto e avvio procedura di recupero credito salvo l'effettuazione del pagamento (cosa impossibile per i motivi sopraindicati);

h. la parte istante ha più volte reclamato per riavere le linee sin da subito, sia direttamente a WIND Tre sia presso il rivenditore WIND Tre di Viale del Lavoro a Vicenza (sia con l'agente che ci aveva proposto il contratto, ma senza esito;

i. in data 16 agosto 2018, WIND Tre ha inviato un'*email* con la quale richiedeva la partita IVA/CF e il documento di identità (documenti già in loro possesso da tempo). Dopo estenuanti telefonate inutili, si è reso necessario sottoscrivere un contratto per rientro in TIM in data 20.9.2018 al quale non è stato dato esito perché risulta che WIND Tre abbia comunicato a TIM "Incongruenza tra ICCD E MSISDN";

j. la parte istante ha effettuato numerosi solleciti, senza alcun risultato, provocando un enorme danno all'Ordine, ente di diritto pubblico con servizio pubblico;

k. WIND Tre ha inviato numerose comunicazioni volte a sollecitare il pagamento;

l. solo sull'ultima fattura emessa da WIND Tre in data 30.10.2018 relativa all'addebito delle penali, è stato applicato lo "*split payment*".

In base a tali premesse, la parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. lo storno delle fatture emesse (e per le quali non si è potuto procedere al pagamento per le motivazioni indicate nella descrizione) e da emettere fino alla completa cessazione amministrativa del contratto. Per le fatture da agosto 2018 in poi il servizio non era attivo;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio sia in entrata che in uscita di tutte le linee telefoniche per 3 giorni nel corso dei primi mesi per tutte le 5 linee e dal 2 agosto 2018 fino al 1° ottobre 2018 (tot. 63 giorni per 5 linee);

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/ritardata portabilità a TIM (contratto stipulato il 25 settembre 2018 e passaggio effettuato in data 18 ottobre 2018);

iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami telefonici e al reclamo scritto del 4 luglio 2018.

2. La posizione degli operatori

TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate nei sistemi, per tutte le numerazioni (3351720xxx, 3357493xxx, 335457xxx, 3346750xxx e 3346750xxx) la richiesta di portabilità (MNP) è pervenuta per la prima volta dai sistemi commerciali sull'OLO-Gateway il giorno 3/10/2018 rispetto alla data del 25/09/2018 segnalata dal cliente che è quella relativa alla data di stipula contratto.

Risultano effettivamente trascorsi alcuni giorni, ma trattandosi di contratto *business* è normale questo ritardo in quanto il processo di verifica e di accettazione della richiesta del cliente prevede una serie di controlli più approfonditi rispetto ad una richiesta effettuata in ambito *consumer*.

La richiesta di MNP da WIND Tre a TIM per le n. 5 numerazioni in questione è stata inviata a WIND Tre il 3/10/2018 ma è stata rifiutata in data 5/10/2018 con causale

22 "*Incongruenza ICCD e MSISDN*", essendo uno scarto la richiesta di MNP è stata inviata nuovamente in data 9/10/2018 verso WIND Tre modificando la tipologia contrattuale da "prepagato" ad "abbonamento", ma in data 11/10/2018 è stata nuovamente rifiutata da WIND Tre con la medesima causale 22 "*Incongruenza ICCD e MSISDN* ".

È stata verificata con il cliente la correttezza dei dati dichiarati in sede contrattuale, risultava che effettivamente tutti gli ICCID forniti non erano congruenti con le numerazioni da portare in MNP; il cliente è stato, quindi, invitato a fornire per tutte le numerazioni gli ICCID corrispondenti e, una volta, ottenute le richieste venivano corrette e nuovamente inviate verso WIND Tre il 16/10/2018 per essere da questo validate positivamente il 17/10/2018 con espletamento della portabilità il giorno 18/10/2018, entro i termini previsti.

L'istante ha presentato istanza per un provvedimento temporaneo al CORECOM Veneto, che è stato archiviato in quanto le linee indicate risultano attivate in data 18/10/2018.

In merito alle richieste del cliente e, sulla base di quanto ampiamente descritto, TIM ritiene di essere responsabile solo per la ritardata portabilità delle linee e, in ottica conciliativa, ha proposto il riconoscimento dell'indennizzo di euro 75,00 pari a 6 giorni per il periodo 10/10/2018 – 16/10/2018, nonostante l'azione di regolarizzazione degli ordini posti in KO con i corretti ICCID corrispondenti, secondo le indicazioni fornite correttamente dal Cliente in data 16/10/2018.

WIND Tre non ha presentato alcuna memoria e, nel corso della discussione, ha proposto la regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, ma la proposta non è stata accettata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre S.p.A. e nei confronti di TIM S.p.A. per i motivi di seguito descritti.

La parte istante ha contestato la mancata applicazione dello "*split payment*" nella fatturazione emessa da WIND Tre che ha determinato l'impossibilità di procedere al pagamento delle fatture e la successiva sospensione delle utenze telefoniche da parte di WIND Tre, nonostante le numerose segnalazioni telefoniche e il reclamo scritto inviato tramite PEC in data 4 luglio 2018.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. deve trovare parziale accoglimento, atteso che, il mancato pagamento delle fatture è stato determinato dalla mancata applicazione dello *split payment*, che ha reso impossibile il pagamento da parte dell'istante. Inoltre, a partire dal mese di agosto 2018 le utenze sono state sospese per morosità, motivo per cui si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute emesse a partire dal 2 agosto 2018 e fino alla chiusura del contratto. Le fatture emesse nel periodo antecedente la data della sospensione devono essere stornate e riemesse con l'applicazione dello "split payment".

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento, in assenza di prova contraria fornita da WIND Tre, che sarà, pertanto, tenuta alla liquidazione dell'indennizzo

di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per ciascuna utenza telefonica per periodo dal 2 agosto al 1°ottobre 2018 per il numero di giorni pari a 61.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita parziale accoglimento, in considerazione del fatto che il ritardo nella migrazione delle utenze telefoniche in TIM è stato determinato da un'incongruenza dei dati relativi all'ICCID/MSISDN comunicati dall'utente al gestore *recipient* TIM. Dopo una verifica dei dati con il cliente, la richiesta di portabilità è stata ripresentata in WIND Tre in data 10 ottobre 2018 ed espletata in data 16 ottobre 2018. Tanto premesso, si ritiene che TIM sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per ritardata portabilità di n. 5 utenze telefoniche mobili *business* secondo quanto previsto dagli articoli 7, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* dal 10 al 16 ottobre 2018 per il numero di giorni pari a 7.

Infine, merita accoglimento la richiesta di cui al punto iv. nei confronti di WIND Tre, in quanto non risulta alcun riscontro scritto al reclamo inviato tramite PEC in data 4 luglio 2018. La società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è svolta in data 21 febbraio 2019.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza dell'Ordine degli Architetti di Vicenza nei confronti delle società WIND Tre S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   i. euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità di n. 5 utenze telefoniche *business*.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

ii. euro 3.660,00 (tremilaseicentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione di n. 5 utenze telefoniche *business*;
iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare le fatture emesse fino al giorno 1° agosto 2018 e a riemetterle con l'applicazione dello "split payment" e a stornare tutte le fatture emesse dal 2 agosto 2018 fino alla chiusura definitiva del contratto.

5. Le società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

7. 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.

8. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

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

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone