



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 100/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CANU /FASTWEB S.P.A.
(GU14/2376/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 giugno 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del Sig. Canu, del 18 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata corresponsione, da parte di Fastweb S.p.A., dell'importo di euro 481,59, spettante a titolo di rimborso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. Fastweb S.p.A. ha omesso di recapitare all'utente un assegno, del valore di euro 481,59, emesso a titolo di rimborso in riferimento all'utenza telefonica n. 3298511***;
- b. infatti, all'esito di opportuni accertamenti presso l'istituto di credito, è emerso che l'assegno spettante all'istante “è stato invece incassato dalla stessa Fastweb presso una filiale della banca Unicredit di Milano”;
- c. pertanto, il rimborso di cui si discute non è mai stato erogato a favore dell'avente diritto.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione dell'importo di euro 481,59, a titolo di rimborso;
- ii. il riconoscimento di un equo risarcimento;
- iii. il rimborso delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha dichiarato che il documento prodotto dall'utente, a sostegno delle proprie doglianze, non ha alcun valore probatorio.

Nel merito, ha poi addotto che “l'assegno risulta che è stato correttamente emesso, inoltrato ed estinto a seguito dell'incasso”.

Inoltre, a fronte di espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, l'operatore ha depositato “la documentazione inviata dalla Unicredit Italia S.p.A., attestante l'avvenuto incasso, in data 22.09.2016, dell'assegno di euro 481,59, da parte del Sig. Canu”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, in quanto si ritiene che la materia sottoposta alla cognizione dell'Autorità esuli dall'ambito applicativo di cui all'articolo 2 del *Regolamento*.

In particolare, si osserva che la controversia non attiene “al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”, infatti la doglianza dell'utente non rientra in alcuna delle fattispecie di disservizio contemplate nell'ambito del *Regolamento sugli indennizzi*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto sopra, rilevata l'incompetenza dell'Autorità adita in relazione alla controversia di cui si discute, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento in questa sede.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie non l'istanza del Sig. Canu nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.

Roma, 6 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi