

Direzione servizi postali

DETERMINA N 07/24/DSP

definizione della controversia [REDACTED]/Poste Italiane S.p.A.

IL DIRETTORE

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*”;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto-legge del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l’art. 21, che conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*” (di seguito “Regolamento”);

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” (di seguito Direttiva);

VISTA la delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*”;

VISTA l’istanza di risoluzione della controversia presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito, “Utente”), pervenuta ed acquisita al protocollo di questa Autorità, con la quale si lamenta la manomissione della spedizione EMS n. EJ299540914AU spedita dall’Australia e consegnata in Italia dall’operatore “Poste Italiane S.p.A. priva del suo contenuto (2 telefoni Apple iPhone 13) per cui l’Utente richiede un indennizzo di euro 3.000,00 pari al valore della merce;



VISTA la denuncia sporta dall'utente al Commissariato Roma Viminale;

VISTO il verbale di mancata conciliazione in quanto il Sig. [REDACTED] ha rifiutato la proposta di accordo di euro 400,00 di Poste Italiane del 12 giugno 2023;

VISTA la nota del 6 dicembre 2023 con cui l'Autorità comunicava alle parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 12 gennaio 2024 con cui Poste Italiane S.p.A. ha esposto le sue osservazioni in merito alla già menzionata istanza e si è resa disponibile a fornire supporto alle eventuali indagini conseguenti alla denuncia dell'Utente;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che la richiesta dell'Utente di ricevere un rimborso integrale del valore della merce non si ritiene suscettibile di accoglimento in quanto la merce non risulta essere stata assicurata, né è stata espressa alcuna riserva all'atto della consegna del pacco di cui solo successivamente si è denunciata la manomissione;

CONSIDERATO altresì che l'Utente ha rilevato la manomissione e sporto denuncia il giorno stesso della consegna della spedizione e che, l'Operatore, in sede conciliativa, si è reso disponibile pro bono pacis ad indennizzare l'utente per il disservizio per un importo pari a 400 euro, tale importo si ritiene liquidabile.

DETERMINA

Che la società "Poste Italiane-Società per Azioni" con sede legale in Viale Europa, 190-00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, corrisponda al Sig. [REDACTED] euro 400,00 a titolo di indennizzo.

Il pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante oppure attraverso bonifico bancario.

L'avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione servizi postali dell'Autorità entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla comunicazione dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata sul sito dell'Autorità.

Napoli, 13 febbraio 2024

Il Direttore
Ivana Nasti