



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 10/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/POSTE ITALIANE S.P.A.,
AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, DEL REGOLAMENTO APPROVATO
CON DELIBERA N. 184/13/CONS**

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*”;

VISTO il decreto - legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l’art. 21, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

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 dalla delibera n.696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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*”;

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 l'istanza acquisita al protocollo dell'Autorità in data 28/12/2020, prot. n. 548112, presentata dal sig. [REDACTED], per il tramite dello Studio legale Avv. [REDACTED], con la quale l'Utente lamenta il disservizio derivante dal danneggiamento della merce (bottiglie di vino) contenuta in un pacco spedito con il servizio di Poste Italiane denominato "IoInvio" ExtraLarge e, pertanto, chiede il risarcimento dei danni per un importo di € 1.000;

VISTA la nota di Poste Italiane del 25/02/2022, prot. n. 69473, con la quale ha trasmesso una nota di chiarimenti in merito alla fattispecie e alla gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'Istante e dell'Operatore

In data 21 luglio 2020, l'utente ha usufruito del servizio di spedizione pacchi online denominato "IoInvio" ExtraLarge, al costo di € 9,50 + € 2 di integrazione per la consegna di un collo contenente bottiglie di vino del peso di circa 15 Kg indirizzato al Sig. [REDACTED] presso il domicilio di quest'ultimo in Mercogliano (AV) via [REDACTED] n. [REDACTED].

Ciò premesso, l'utente preliminarmente fa rilevare che tale pacco non risulta mai essere giunto alla destinazione prevista. Più precisamente il collo è stato ritirato dal destinatario solo il 6/08/2020 dopo che, per diversi giorni, era rimasto in lavorazione e senza che fosse mai stata tentata la consegna. All'esito della presa in consegna del pacco si constatava che il medesimo aveva subito un rilevante danno nel corso del trasporto, malgrado le accortezze adoperate dal mittente nell'imballaggio.

Con nota del 25/02/2022 Poste Italiane, sollecitata sul punto, ha ammesso il danneggiamento della merce e ha offerto, in sede di conciliazione, un indennizzo pari a € 400,00, che l'utente non ha accettato.

In data 4 marzo 2021 si è svolto il tentativo di conciliazione presso la Commissione di Conciliazione regionale del Piemonte. L'Operatore ha offerto in via equistativa € 400,00 a titolo d'indennizzo, ma l'Utente ha rifiutato e ha presentato all'Autorità istanza di definizione della controversia, per le motivazioni di cui agli atti. Ad avviso dell'utente, il danno sarebbe molto più ingente, in quanto si tratterebbe di bottiglie di vino pregiato.

Per l'Operatore, l'indennizzo proposto di € 400,00 costituirebbe esatta applicazione delle condizioni contrattuali previste nella Carta dei Servizi per i casi di danneggiamento, posto peraltro che la spedizione, a suo dire, non era tutelata da imballaggio idoneo atto a

proteggere ed isolare gli oggetti contenuti nella spedizione (bottiglie di vino), sicché la consistente offerta di € 400,00 ben avrebbe potuto soddisfare le aspettative del cliente.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere un risarcimento (*recte*: indennizzo) pari a € 1.000,00, non essendo corroborata da evidenze documentali comprovanti il corretto condizionamento del pacco attraverso un packaging specialistico dedicato al trasporto delle bottiglie in vetro, non può ritenersi ammissibile.

Avendo la Società, in sede di conciliazione, offerto all'Utente un indennizzo pari ad € 400,00, riconoscendo la propria responsabilità per l'accaduto, si ritiene, in questa sede, di definire una cifra a titolo di indennizzo, tenuto conto anche delle modalità e tempistiche complessivamente occorse, pari ad € 450,00.

L'Utente potrà rivolgersi, ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera 184/13/CONS, al Giudice Ordinario per il riconoscimento dell'eventuale risarcimento del danno.

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, Partita IVA 01114601006, corrisponda al Sig. [REDACTED] l'importo di € 450,00.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante oppure con 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.

Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

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 notificata alle parti e pubblicata nel sito web dell'Autorità.

Napoli, 25 Marzo 2022

Il Direttore
Ivana Nasti