



DETERMINA N.10/23/DSP
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXXXX/POSTE ITALIANE

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 del settore postale 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. 124/22/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 denominato 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*”;

VISTA l'istanza protocollo n. 191815 acquisita dall'Autorità in data 17 giugno 2022 presentata dal Sig. XXXXXXXXX, in qualità di socio e in rappresentanza della Società xxxxxxxx con sede a Montegrotto Terme (PD) in via Claudiana 6, con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla mancata consegna e smarrimento di un pacco contenente un navigatore Garmin nuovo del valore di € 598,36 + Iva come da fattura allegata, spedito dall'Operatore "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito Poste Italiane) acquistando il servizio Crono attraverso il portale Packlink Pro;

VISTA la nota del 25/10/2022, prot. n. 306942, con la quale l'Ufficio ha comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento, specificando altresì che è esclusa in questo ambito ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

CONSIDERATO che nella richiamata nota del 25/10/2022 prot. n. 306942 è stata specificata, contestualmente alla Società ed all'istante, la facoltà di inviare ogni utile osservazione, debitamente documentata, rilevante ai fini della problematica segnalata;

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 29 novembre 2022 prot. n. 337825, con la quale la società ha dato riscontro alla comunicazione dell'Autorità;

CONSIDERATO che, in data 3/3/202, veniva spedito dalla Società xxxxxxxxxxxx, con sede a Montegrotto Terme (PD) in via xxxxxxxx, tramite il portale Packlink Pro, un pacco avente come numero identificativo 3C75741061466 e codice cliente 6010218255, contenente un navigatore Garmin nuovo del valore di € 598,36 + Iva come da fattura prodotta;

CONSIDERATO che, dal tracking di Poste Italiane, in data 8/3/2022 la spedizione risultava correttamente consegnata però, dopo circa 10 giorni il destinatario, xxxxxxxx, informava di non aver ricevuto nulla. Veniva pertanto richiesto da parte dell'istante sia a Poste Italiane che a Packlink Pro la prova dell'avvenuta consegna (POD), senza però ricevere alcuna risposta risolutiva. Inoltre, anche a seguito del formale reclamo presentato a Poste Italiane, l'utente non ha ricevuto alcuna risposta;

CONSIDERATO che il signor XXXXXX, non soddisfatto del rimborso proposto da Poste Italiane, faceva istanza di conciliazione in data 6 maggio 2022. La relativa seduta si teneva in data 6 giugno 2022, a Milano presso la Commissione regionale di conciliazione di Poste Italiane. Di fronte alla proposta dell'operatore di comporre la controversia riconoscendo all'istante un risarcimento di € 300, il cliente non accettava la proposta e, pertanto, veniva redatto un verbale di mancato accordo;

VISTO che, a seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'utente presentava all'Autorità istanza di definizione della controversia, chiedendo un indennizzo per l'intero valore del contenuto del pacco smarrito;

CONSIDERATO che successivamente la Direzione Servizi Postali inviava all'Utente e all'Operatore una nota (prot. n. 79316 del 03/03/2022) con la quale si comunicava alle parti l'avvio del procedimento, e in particolare, si chiedeva all'operatore, oltre che di formulare eventuali osservazioni, di evidenziare i criteri sulla base dei quali fosse stata determinata la natura e l'entità dell'offerta proposta in sede conciliativa (€ 300);

VISTO che a detta comunicazione rispondeva l'operatore con nota prot. 337825 del 28 novembre 2022, mentre l'istante non trasmetteva ulteriore altra documentazione o integrazioni rispetto a quanto comunicato con la presentazione dell'istanza di definizione all'Autorità;

CONSIDERATO che Poste Italiane, nella comunicazione trasmessa in data 28 novembre e sopra citata, ha confermato di aver ammesso le proprie responsabilità per l'avvenuto smarrimento del pacco trasmesso dalla società Top Computer e di avere riconosciuto per il disservizio un rimborso di € 5,64, ai sensi di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto e dalla Carta dei Servizi, disponendo a tal proposito un bonifico in favore dell'utente;

CONSIDERATO che in fase di conciliazione, malgrado il prodotto prescelto dall'utente non fosse assicurato, l'operatore ha comunque deciso di offrire la somma € 300 in un'ottica di maggior favore verso il cliente;

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla documentazione prodotta dalle parti, non risultano dubbi in merito al disservizio lamentato dall'utente che è stato riconosciuto dall'operatore assumendosene la piena responsabilità;

CONSIDERATO che, al fine della quantificazione dell'indennizzo per il disservizio postale subito dall'utente, si richiama quanto previsto dalle condizioni generali di contratto per il servizio Crono, Crono express e Crono internazionale che prevede al punto 10.5 che *"-Il cliente oppure, nel caso di cui al successivo art. 11.4, il mittente ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata, oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e servizi accessori"*;

CONSIDERATO che il peso del pacco è di 1,6 kg e il costo di spedizione risulta essere pari a € 4,38, si ritiene che debba essere corrisposto all'utente la somma di € 5,54 per il disservizio postale patito. Peraltro, la Società ha offerto all'Utente, in sede di conciliazione, un indennizzo pari ad euro 300,00 riconoscendo la propria responsabilità per l'accaduto seppure la spedizione non fosse assicurata nell'ottica di un maggior favore verso il cliente. Inoltre, per aver fornito informazioni errate in merito all'avvenuta

consegna del pacco e per non aver risposto al reclamo dell'utente si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo di € 150,00;

DETERMINA

Articolo 1

1. L'Autorità, per le motivazioni di cui in premessa, accoglie l'istanza del Sig. XXXXXXXX, in rappresentanza della società xxxxxxx nei confronti della società "*Poste Italiane - Società per Azioni*" con sede legale in Viale Europa 190 - 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, numero iscrizione al n. REA 842633, Partita IVA 01114601006.

2. La società "*Poste Italiane - Società per Azioni*" è tenuta a riconoscere all'Istante:

- a) un importo di euro 5,54 (eurocinque/75) a titolo di rimborso delle spese di spedizione sostenute;
- b) un importo di euro 300 (eurotrecento/00) quale (parziale) ristoro del danno subito;
- c) un importo di euro 150 (eurocentocinquanta,00) a titolo di indennizzo per le errate comunicazioni trasmesse e la mancata risposta al reclamo presentato.

3. La società "*Poste Italiane - Società per Azioni*" è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa. Il suddetto pagamento complessivo di euro 455,54 (euroquattrocentocinquantacinque/54) deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Utente, ovvero con altre modalità con lo stesso concordate;

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 21, comma 7-ter, del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

5 Ai sensi dell'art 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

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'art. 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, 1° marzo 2023

Il Direttore
Ivana Nasti