



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 11/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /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*”;

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 l’istanza di risoluzione della controversia presentata dalla Sig.ra Ivana Zacchetti (di seguito, l’Utente), in data 15 luglio 2021, relativa allo smarrimento di un pacco da parte di Poste Italiane, spedito tramite il servizio commerciale “Poste Delivery web” e contenente un dipinto ad olio su tela 50x70 del pittore Remo Brindisi, con cui si chiede il rimborso del valore del bene smarrito per un importo pari a 900,00 euro;

VISTA la nota del 28 dicembre 2021, con cui si comunica alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento;

VISTA la nota pervenuta il 9 febbraio 2022, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha rappresentato che:

- il pacco smarrito è stato spedito con il prodotto “Poste Delivery web” senza il servizio accessorio dell’assicurazione;
- per il pacco, che risulta essere stato effettivamente smarrito, Poste, conformemente a quanto previsto dallo Schema di indennizzi contenuto nella Carta dei servizi e dalle CGC relative al prodotto “Poste Delivery web”, ha riconosciuto all’Utente l’importo di 30 euro, corrisposto mediante un assegno spedito con raccomandata n. 618145969064, che non è stato tuttavia riscosso;
- successivamente, l’Utente ha attivato la procedura di conciliazione dichiarando che il dipinto, non assicurato, aveva un valore di mercato di 900 euro, pur essendo stato quotato da un esperto d’arte per un valore tra i 2.000 e i 2.500 euro;
- in sede di conciliazione, pur trattandosi di prodotto non assicurato, e pur non avendo l’Utente prodotto alcuna documentazione fiscale, Poste ha proposto, in ottica conciliativa, l’importo di euro 150,00, che la Sig.ra ██████████, come da verbale allegato, non ha accettato;

VISTE le Condizioni generali di contratto di Poste Italiane relative al servizio “*Poste delivery web*”;

CONSIDERATO che l’avvenuto smarrimento del pacco contenente il dipinto è circostanza riconosciuta e confermata da Poste Italiane medesima;

CONSIDERATO che le succitate Condizioni generali di contratto “*Poste delivery web*”, all’articolo 5.8. dell’Allegato 1, prevedono che in caso di “*Perdita, manomissione e danneggiamento parziale o totale il risarcimento è di € 30,00 euro*”;

CONSIDERATO che Poste Italiane ha riconosciuto alla Sig.ra Ivana Zacchetti, conformemente a quanto previsto dalle CGC relative al servizio “*Poste delivery web*” l’importo di euro 30,00, a titolo di indennizzo, il cui ammontare è stato corrisposto dalla Società tramite assegno spedito con raccomandata n. 618145969064 e che tale somma non risulta essere mai stata riscossa dall’Utente;

CONSIDERATO che in sede di conciliazione, Poste Italiane, ai fini della composizione bonaria della lite, ha offerto all’Utente l’ulteriore somma di 150 euro che la Sig.ra Ivana Zacchetti non ha accettato;

CONSIDERATO che la spedizione non è stata effettuata con il servizio accessorio dell’assicurazione;

CONSIDERATO, altresì, che l’utente non ha documentato con idonea documentazione fiscale il valore del bene smarrito;

CONSIDERATO, dunque, ragionevole l’importo complessivo proposto da Poste Italiane, pari a 180 euro, a titolo di indennizzo per l’avvenuto smarrimento del pacco;

RITENUTO, pertanto, che Poste Italiane debba corrispondere alla Sig.ra [REDACTED] il suddetto importo;

DETERMINA

ai sensi dell'art. 10, comma 6, del “*Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale*” allegato alla delibera n. 184/13/CONS, Poste Italiane è tenuta a corrispondere alla Sig.ra [REDACTED] un importo pari a euro 180,00 (centottanta/00);

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, *lett. b*), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 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 nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 1 aprile 2022

Il Direttore

Ivana Nasti