



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 13/22/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 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*”;

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 17 febbraio 2022, prot. n. 55254, presentata dal sig. ██████████ ██████████, con la quale l’Utente lamenta il disservizio derivante dallo smarrimento di un pacco spedito con il servizio postale “*Poste Delivery Standard*”, per il quale richiede un indennizzo per un importo di € 400,00 per inadempimento contrattuale; € 400,00 per insoddisfacente gestione del reclamo; € 297,00 a titolo risarcitorio;

VISTA la nota di Poste Italiane del 29/03/2022, prot. n. 106919, con la quale l’Operatore ha trasmesso una nota di chiarimenti in merito alla fattispecie e alla gestione del reclamo;

VISTI tutta la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In data 16 febbraio 2022, l’Utente ha presentato istanza di definizione della controversia sorta con Poste Italiane e risoltasi, in sede conciliativa, con il verbale di mancato accordo del 9 febbraio 2022 innanzi alla Commissione regionale di conciliazione del Lazio.

In sintesi, relativamente al disservizio occorso all’utente, si rappresenta che il pacco da lui spedito è stato erroneamente recapitato ad altro indirizzo, non giungendo mai a destinazione. Il pacco conteneva un oggetto (ricambio auto) acquistato per € 297,00.

L’Operatore, in sede conciliativa, ha offerto € 130,00 a titolo di indennizzo, che 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 anche alla luce della situazione psicologica di frustrazione e stress psicologico.

Segnatamente, per l’Operatore, l’indennizzo inizialmente proposto di € 39,00 costituirebbe esatta applicazione delle condizioni contrattuali previste nella Carta dei Servizi per i casi di smarrimento, posto peraltro che la spedizione non era coperta da

assicurazione, sicché la successiva, più consistente, offerta di € 130,00 ben avrebbe potuto soddisfare le aspettative del cliente.

Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, l'addebito contestato dall'utente, inerente all'errore nella spedizione, è sicuramente fondato e ammesso anche dall'Operatore, mentre non altrettanto può sostenersi in merito alla gestione del reclamo, che, contrariamente a quanto ritenuto dall'utente, risulta essere stata effettuata nei termini previsti (45 gg. dalla presentazione del reclamo).

Alla luce delle evidenze documentali, la richiesta dell'Istante di ottenere un indennizzo complessivamente pari a € 1.097,00, non essendo corroborata da evidenze documentali comprovanti l'entità del danno materiale, in considerazione anche del valore commerciale dell'oggetto e della circostanza per cui la spedizione effettivamente non risulta coperta da alcuna assicurazione, non può ritenersi ammissibile.

Considerato, inoltre, che l'Autorità non ha competenze decisorie in materia di risarcimento dei danni, si ritiene che l'offerta dell'Operatore di € 130,00 sia congrua a titolo di indennizzo complessivo rispetto al valore, non assicurato, della merce; a tale importo si ritiene debba essere aggiunta la somma, anch'essa originariamente proposta da Poste Italiane, di € 39,00, dovuta a titolo di indennizzo per il disservizio nel trattamento dell'invio.

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] [REDACTED] l'importo di € 169,00.

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, 15 aprile 2022

Il Direttore
Ivana Nasti