



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 19/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /NEXIVE
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 13/04/2022, *prot. n. 125678* presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla mancata consegna di un pacco non assicurato spedito per il tramite dell'Operatore "Poste Italiane – Società per Azioni" (di seguito Poste Italiane) contenente un PC e una playstation, e chiede un indennizzo per complessivi 250 euro, di cui 200 a titolo di ristoro e 50 a titolo di rimborso spese;

VISTE le note del 16/06/2022 e dell'8 luglio 2022 *prot. n. 212988*, con cui questa Direzione ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento *n. 2022 – VII.09/5/I.N.*;

VISTA la nota dell'8 luglio 2022, *prot. n. 212988*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che alla luce delle condizioni generali di contratto vigenti per la fattispecie in argomento e, segnatamente, della circostanza per cui si tratta di spedizione non assicurata, rispetto alla quale non sussiste il diritto al rimborso negoziato del valore del pacco;

CONSIDERATO altresì che, anche in ragione del valore ipotetico della merce, nonché nell'ottica della composizione bonaria della controversia, l'Operatore ha offerto un ristoro, inizialmente di 110 euro, e poi di 170 euro; importo che si reputa adeguato ad indennizzare il valore recuperabile del bene, quale valore più prossimo al "fair value" (valore equo) in uno al disservizio subito;

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere un rimborso assicurativo integrale (*recte*: indennizzo) corrispondente ad euro 250,00 non si ritiene sia suscettibile di accoglimento, in termini di adeguatezza, alla luce dei fatti occorsi e delle condizioni generali di contratto.

§ § §

Ai sensi dell'art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, "... *il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l'Autorità riceve l'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...*".

Ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS, "*resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria*".

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 n. 01114601006, corrisponda al Sig. [REDACTED]:

- a) l'importo di 170,00 euro (euro centosettanta//00) quale indennizzo omnicomprensivo per la fattispecie occorsa.

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 *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 22 luglio 2022

Il Direttore
Ivana Nasti