



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 22/18/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LAGHEZZA/POSTE ITALIANE S.P.A.

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 dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

VISIA 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. 405/17/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 l'istanza presentata in data 21 febbraio 2018 dalla sig.ra Pamela Laghezza (di seguito, l'Utente), per la risoluzione di una controversia con l'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato "posta raccomandata";

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, tra cui il verbale di mancata conciliazione del 21 gennaio 2018;

VISTA la nota del 20 aprile 2018 con cui è stato comunicato alle Parti l'awio del procedimento, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'awio del procedimento, specificando che è esclusa dall'ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

VISTA la nota del 21 maggio 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha sostenuto:

che la raccomandata è stata effettivamente restituita al mittente senza un giustificato motivo e pertanto ha corrisposto all'Utente, con assegno incassato il 7111/2017, l'indennizzo previsto dalla Carta del servizio postale universale pari ad Euro 38,40 (Euro 30 di indennizzo più il costo del servizio sostenuto dall'utente);

- che nell'ambito della procedura di conciliazione, tenuto conto della vicenda nel suo complesso, è stata formulata all'Utente un'ipotesi di accordo con l'offerta di Euro 300, che non è stata accettata dall'Utente.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'Utente ha presentato l'istanza di definizione della controversia in esame per il mancato recapito al destinatario dell'invio raccomandato, non assicurato, contenente la disdetta del contratto di finanziamento intestato al genitore defunto.

L'Utente lamenta che in conseguenza di tale disservizio -oltre al mancato recapito, e l'indebita restituzione dell'invio al mittente anche la manomissione del plico con relativa perdita di documenti - imputabile esclusivamente alla Società, non ha potuto presentare, nei termini previsti dal suddetto contratto di finanziamento, la disdetta per l'awenuto decesso dell'intestatario e, dunque, insieme agli eredi, ha dovuto sostenere il pagamento residuo del finanziamento pari a Euro 15.000/00.

L'Utente, a seguito del reclamo e del mancato accordo conciliativo con Poste Italiane, ha chiesto all'Autorità il risarcimento del danno, quantificato in Euro 15.000/00, subito a causa del mancato recapito dell'invio.

L'Ufficio Vigilanza di questa Direzione ha quindi avviato, con la citata nota del 20 aprile 2018, il procedimento in esame al fine di approfondire l'esatta ricostruzione dei fatti dedotti in istanza, precisando che la richiesta di risarcimento del danno esula dalla sfera di competenze dell'Autorità.

La Società, con la citata nota del 20 maggio 2018, ha riconosciuto il disservizio causato all'Utente e, oltre al rimborso previsto dalla Carta del servizio postale universale, ha proposto in sede di conciliazione l'ulteriore importo di Euro 300 che l'Utente ha rifiutato.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, l'Autorità determina le somme degli indennizzi dovuti per i disservizi subiti dall'utente, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, e può ordinare al fornitore del servizio il rimborso

delle somme risultate e non dovute nonché il pagamento delle eventuali spese peritali di cui all'art. 9 comma 1 del citato Regolamento; fatta salva per le parti la possibilità di far valere il maggior danno in sede giudiziaria, ai sensi del medesimo articolo 10, comma 8;

CONSIDERATO che l'indennizzo per la spedizione con raccomandata non andata a buon fine è stato corrisposto dalla Società nella misura massima prevista della Carta del servizio postale universale;

CONSIDERATO che la Società, riconoscendo la propria responsabilità nell'aver causato il suddetto disservizio all'Utente, in sede conciliativa, ha offerto l'ulteriore importo pari ad Euro 300;

CONSIDERATO che, l'Autorità non ha le competenze per riconoscere e liquidare all'Utente il risarcimento del maggior danno subito in conseguenza del disservizio causato dall'operatore postale;

RITENUTO che, fatta salva la possibilità di adire il giudice ordinario per il riconoscimento del maggior danno, l'importo offerto all'Utente da Poste Italiane in via conciliativa, pari a Euro 300/00, sia in questa sede, l'unico che possa compensare, a titolo di indennizzo, l'Utente

DETERMINA

che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, corrisponda all'istante l'importo di Euro 300 a titolo di compensazione per il mancato recapito della spedizione, senza giustificato motivo, per la restituzione del plico, peraltro manomesso, al mittente, Sig.ra Pamela Laghezza che ha presentato istanza di definizione della controversia in data 21 febbraio 2018.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Utente o altra modalità concordata con lo stesso.

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 all'utente e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 luglio 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi