



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 23/22/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████/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*”;

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 conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

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. 696/20/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. ██████████ (di seguito l’Utente), in data 10 novembre 2021, relativa ad una spedizione internazionale coperta da assicurazione per un cliente in UK, contenente delle bottiglie di vino danneggiate dal ritardo della consegna, con cui l’Utente chiede il rimborso dell’intero valore della spedizione dichiarato all’atto del contratto in euro 329,46;

VISTA la nota del 29 aprile 2022 con cui l’Ufficio ha comunicato alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento;

VISTA la nota del 1 febbraio 2022 con cui la Direzione ha richiesto all'Utente, ai fini istruttori, la bolla di spedizione e il valore della stessa;

VISTA la nota acquisita al prot. Agcom il 2 febbraio 2022, con cui l'Utente ha fornito il costo della spedizione verso la zona 2 (UK) per un peso di 13,10 kg che in base al listino prezzi riservato da contratto-spedizione crono internazionale LDV8C5499N8000030-equivale a 24,40 euro;

VISTA la nota acquisita al prot. Agcom l'8 luglio 2022, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha rappresentato quanto segue:

- In merito al pacco n° 8C5499N8000030 spedito in data 14/07/21 con il servizio Crono Internazionale assicurato contenente alcune bottiglie di vino, indirizzato in Inghilterra e al reclamo del 23/07/21 per mancato recapito, la Società ha riscontrato l'avvenuto recapito del pacco nella medesima data.
- Un ulteriore reclamo è stato presentato dalla Cliente il giorno successivo lamentando il danneggiamento di alcune bottiglie di vino determinato dall'esposizione ad alte temperature per un periodo di tempo prolungato a causa del ritardo della consegna.
- Dopo aver avviato un'interlocuzione con l'operatore estero al fine di verificare l'ipotesi di danneggiamento, la Società ha risposto al reclamo con la dichiarazione del fornitore in merito all'integrità del pacco al momento della consegna.
- Per tale ragione non è stato possibile accogliere la richiesta di rimborso.
- La società segnala anche gli effetti rilevanti prodotti dalla Brexit in termini di rallentamenti nelle lavorazioni delle spedizioni, ora soggette alle formalità doganali.

VISTO il verbale di mancato accordo con il fornitore Poste Italiane sottoscritto in data 10 novembre 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che nella scheda prodotto del servizio Crono Internazionale: i tempi indicativi di consegna per la zona 2 (Regno Unito) sono di 3 giorni lavorativi;

che non è stato possibile tracciare la spedizione nonostante il servizio contemplasse tale possibilità attraverso un portale dedicato e un servizio telefonico riservato ai clienti business (cap.1 paragrafo 1.5 della scheda prodotto del servizio Crono Internazionale).

CONSIDERATO che l'assicurazione quale servizio accessorio acquistato dall'Utente prevede al cap.3 paragrafo 3.2 per rimborsi e risarcimento che: "...per le

spedizioni trasportate via aerea troverà applicazione quanto disciplinato dalla convezione Montreal che limita la responsabilità di Poste Italiane a 17 DTS euro al chilogrammo¹”.

CONSIDERATO che Poste Italiane in sede di conciliazione ha proposto la corresponsione della somma di €120,00;

CONSIDERATO che Poste Italiane nelle memorie prodotte contestualizza i fatti occorsi in un quadro del tutto peculiare, che cumula gli effetti della pandemia negli scambi internazionali con gli impatti derivanti dall'uscita del Regno Unito dall'Unione Europea.

RITENUTO, pertanto, che Poste Italiane debba corrispondere al Sig.ra [REDACTED] l'importo proposto in sede di conciliazione pari a 120 euro e il costo della spedizione che in base al listino prezzi riservato da contratto-spedizione Crono Internazionale equivale a 24,40 euro;

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 144,40 (centoquarantaquattroequaranta).

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 comunicata alle parti e pubblicata nel sito web di Agcom.

Napoli 4 agosto 2022

Il Direttore

Ivana Nasti

¹ Il DTS (Diritto speciale di prelievo) quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, è calcolato sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative-l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen-il cui controvalore varia di anno in anno.