

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 24/23/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 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 acquisita al protocollo dell’Autorità in data 15/03/2023, prot. n. 73026, presentata dall’Utente, con la quale la parte lamenta il danneggiamento di un pacco contenente un’insegna in lamiera “vintage” venduta e spedita con il servizio: “Poste delivery standard” di Poste Italiane S.p.A. ricevuto dall’acquirente con evidenti segni di urti e irrimediabilmente danneggiata, ragione per cui è stata richiesta la restituzione del



Direzione servizi postali

denaro speso e, l'utente ha richiesto un indennizzo complessivo di € 300,00 corrispondente al valore dell'oggetto danneggiato.

VISTA la nota del 26/05/2023, prot. n. 0142515 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;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'Istante

In data 13/12/2022 il sig. [REDACTED], ha spedito, tramite l'ufficio di Poste italiane di Brescia ([REDACTED]), un pacco contenente un'insegna di lamiera.

Il suddetto pacco (che recava il seguente codice di spedizione: RA00017501856 ed aveva un peso di 6,5 Kg) è stato spedito utilizzando il prodotto postale: "*Poste Delivery standard*", per un costo del servizio pari ad €17,90.

Il pacco, tuttavia, è stato recapitato al destinatario danneggiato. Per questa ragione, in data 22/12/2022, è stato richiesto un indennizzo pari al valore dell'oggetto di euro 300,00.

Successivamente, in data 07/03/2023, presso la Commissione regionale della Lombardia veniva espletato il tentativo di conciliazione. La summenzionata seduta si è, poi, conclusa con un verbale di mancato accordo per rifiuto della proposta transattiva (per un importo di €70,00), formulata nel corso della discussione da Poste Italiane, a titolo di rimborso.

L'Utente ha, quindi, presentato all'Autorità istanza di definizione della controversia. Nell'istanza precitata, l'Utente ha richiesto una somma di € 300,00, allegando: i) copia del riepilogo dei dati del reclamo, attestati da Poste Italiane; ii) copia della sua carta d'identità; iii) domanda di conciliazione; iv) copia del verbale di mancato accordo.

L'Istante ha precisato, inoltre, che l'indennizzo (richiesto) di €300,00 rappresentava la somma dovuta all'acquirente a cui era arrivato il bene danneggiato e forniva copia del bonifico effettuato.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'Istante non può essere accolta, per le seguenti motivazioni.

A riguardo, si rileva che la richiesta dell'Istante di ottenere, per tale disservizio, un indennizzo complessivamente pari ad € 300,00 pur essendo corroborata da evidenze documentali comprovanti il valore del bene danneggiato (ricevuta del bonifico effettuato dall'acquirente) non risulta coperta da alcuna assicurazione, non può ritenersi

Direzione servizi postali

ammissibile. Considerato, inoltre, che l'Autorità non ha competenze decisorie in materia di risarcimento dei danni, si ritiene che l'offerta dell'Operatore di €70,00 sia congrua a titolo di rimborso complessivo rispetto al valore, non assicurato, della merce rovinata. Tale suindicato importo si ritiene debba essere aggiunto alla somma, di € 17,90 corrispondente al costo della spedizione.

Pertanto, tenuto conto che all'importo proposto dalla Società in sede di conciliazione (€70,00) va, anche, aggiunta la somma di €17,90 (a titolo di specifico rimborso delle spese di spedizione, come previsto "*Carta dei servizi non universali*"), Poste Italiane è tenuta a indennizzare la parte. A quest'ultima va, quindi, liquidato un importo complessivo pari ad €87,90. Ciò in considerazione del fatto che, come sopra precisato, l'Utente non ha assicurato la spedizione e che le condizioni generali di contratto del prodotto Poste Delivery Standard prevedevano un indennizzo minore rispetto a quanto proposto in sede conciliativa (30,00 euro più il costo della spedizione).

L'Utente potrà rivolgersi, ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera 184/13/CONS al Giudice Ordinario per il riconoscimento dell'eventuale maggior danno.

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 € 87,90.

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, de 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.

Direzione servizi postali

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata nel sito web dell'Autorità.

Napoli, 5 luglio 2023

Il Direttore
Ivana Nasti