



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 28/18/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA IN MATERIA POSTALE
SGRÒ/POSTE ITALIANE**

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 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, 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*”;

VISTA l’istanza presentata dal sig. Samuele Sgrò il 20 giugno 2018 per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al furto del contenuto di un pacco postale assicurato per il valore di 1.032 euro (spedito con il servizio denominato “paccocelere 1”);

VISTA la nota del 3 luglio 2018, con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 1° agosto 2018, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento, rappresentando, in particolare, quanto segue:

- all'atto della consegna il destinatario non ha eccepito la sussistenza di vizi apparenti della spedizione;
- non risultano alla Società anomalie nel corso delle lavorazioni e al momento della consegna della spedizione;
- le condizioni generali di servizio per il servizio di corriere espresso nazionale paccocelere1 e paccocelere3 precisano che eventuali anomalie presenti sull'invio devono essere contestate in modo specifico al momento in cui avviene la consegna;

VISTE le *“Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale – paccocelere1 e paccocelere3”*, e, in particolare:

- il paragrafo 6.5, ove si prevede che *“per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore dichiarato e fino al valore massimo assicurabile”*;
- il paragrafo 6.9 ove si prevede, con specifico riferimento al servizio *“paccocelere1 assicurato”* che *“La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet www.poste.it. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori”*;

CONSIDERTO che il medesimo paragrafo delle suddette condizioni generali di servizio prevede espressamente il *“verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste Italiane all'atto della consegna dell'invio”* soltanto per il risarcimento di 50 euro dovuto in caso di perdita del paccocelere1 e non anche per

l'applicazione della copertura assicurativa del pacco accelerato assicurato, servizio sottoscritto dall'Utente;

RITENUTO che l'istanza dell'Utente debba essere accolta;

VISTI gli atti del procedimento;

DETERMINA

In accoglimento dell'istanza presentata in data 20 giugno 2018 dal Sig. Samuele Sgrò, Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 190, è tenuta ad applicare la copertura assicurativa e a riconoscere all'utente l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

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

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.

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

Roma, 04/09/2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi