



Direzione servizi postali

**DETERMINA N. 28/22/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/ 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 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. 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 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*”;

VISTE le *Condizioni Generali di Contratto Corriere Espresso Nazionale - Poste Delivery Express di Poste Italiane S.p.A.*;

VISTO il reclamo presentato [REDACTED] a Poste Italiane S.p.A. identificato con ticket del 17/02/2022 n° [REDACTED];

VISTO il riscontro di Poste Italiane S.p.A. del 25/02/2022 al reclamo del 17/02/2022 n° [REDACTED];

VISTO il verbale di mancato accordo della Commissione Regionale di Conciliazione del 4 aprile 2022 tra il conciliatore di [REDACTED], in rappresentanza [REDACTED], ed il conciliatore di Poste Italiane S.p.A. [REDACTED], in quanto [REDACTED] ha rifiutato la proposta di accordo di euro 150,00 (centocinquanta/00);

VISTA l'istanza presentata a mezzo del formulario CP del 14/04/ 2022 (Prot. n. [REDACTED]) con la quale [REDACTED] ha chiesto all'Autorità, ai sensi del Regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS, di definire la controversia con Poste Italiane S.p.A. chiedendo l'indennizzo di euro 420,09 (quattrocentoventi/09) per i danni subiti dalla merce con la spedizione "assicurata" di un pacco (identificativo [REDACTED]) a mezzo servizio Poste Delivery Express della summenzionata Società;

VISTA la nota del 15/04/2022, prot. n. [REDACTED], con la quale la scrivente Direzione ha comunicato [REDACTED] di aver preso in carico il formulario CP in qualità di unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

la controversia concerne la spedizione "assicurata" di un pacco a mezzo servizio Poste Delivery Express fornito da Poste Italiane S.p.A. .

Precisamente, dalla documentazione agli atti è risultato che l'Istante si è avvalso del servizio Poste Delivery Express di Poste Italiane S.p.A. per la spedizione di un pacco contenente un televisore a LED, imballato con adeguata protezione e con opportuna segnalazione di fragilità, con partenza da Greve in Chianti (FI) e destinazione Bagnolo del Salento (LE) e che la spedizione era stata assicurata per un valore di euro 589,90.

Giunto al destinatario, per quanto le condizioni esterne del pacco risultassero integre alla consegna, all'apertura dello stesso il destinatario riscontrava che lo schermo a LED della tv era danneggiato e che, per le frettolose modalità di consegna del pacco da parte di un operatore addetto, non era stato possibile eseguire alcun controllo sulla merce consegnata.

Il 17/02/2022 [REDACTED] inoltrava reclamo a Poste Italiane S.p.A. identificato con ticket n° [REDACTED].

In data 25/02/2022 l'Assistenza Clienti Retail di Poste Italiane S.p.A., nel riscontrare il reclamo, precisava che non sussistevano “ ... le condizioni per un indennizzo ... ” e che “ ... non essendo state rilevate irregolarità nelle operazioni di consegna del pacco, non può essere definita la procedura di rimborso richiesta ... ”.

A seguito di presentazione di istanza di conciliazione, il 4 aprile 2022 veniva redatto verbale di mancato accordo della Commissione Regionale di Conciliazione tra il conciliatore [REDACTED], in rappresentanza [REDACTED], ed il conciliatore di Poste Italiane S.p.A. [REDACTED]. In tale sede [REDACTED] rifiutava la proposta di accordo di euro 150,00 (centocinquanta/00) fatta da Poste Italiane S.p.A. .

Il 14/04/2022 [REDACTED] ha presentato all'Autorità istanza a mezzo del formulario CP ([REDACTED]) con la quale ha chiesto, ai sensi del Regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS, di definire la controversia con Poste Italiane S.p.A. chiedendo l'indennizzo di euro 420,09 (quattrocentoventi/09) per i danni subiti dalla merce con la spedizione “assicurata”.

Ciò premesso, è di tutta evidenza che il danno allo schermo del televisore oggetto della spedizione va imputato a Poste Italiane S.p.A. in considerazione dell'assunzione di responsabilità dello stesso Operatore dal momento della presa in consegna della spedizione.

D'altra parte, la stipula della polizza di assicurazione sulla spedizione del pacco (identificativo [REDACTED]) per un valore di 589,90 euro, aveva coperto i rischi relativi al trasporto.

RITENUTO, come previsto dall'articolo 6 delle “*Condizioni Generali di Contratto Corriere Espresso Nazionale – Poste Delivery Express*”, che Poste Italiane S.p.A. è responsabile dal momento della presa in consegna della spedizione, rispondendo dei danni che sono conseguenza diretta ed immediata della sua condotta e, conseguentemente, che debba corrispondere all'Istante, a titolo di indennizzo per i danni arrecati alla merce oggetto della spedizione “assicurata”, l'importo di euro 250,00 (duecentocinquanta/00), pari al costo medio forfettario, acquisito a seguito di indagine di mercato, di riparazione di uno schermo tv a LED con uguali caratteristiche tecniche;

CONSIDERATE le spese sostenute dall'Istante per la spedizione con il servizio Poste Delivery Express pari ad euro 32,79 (trentadue/79) al netto del costo del servizio di assicurazione pari ad euro 3 (tre/00);

VISTA la documentazione agli atti;

#### DETERMINA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, di accogliere parzialmente l'istanza del [REDACTED] -

PEC: [REDACTED], nei confronti della 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 01114601006.

2. La società “Poste Italiane - Società per Azioni” è tenuta a corrispondere all’Istante, [REDACTED], l’importo di:

- a) euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per i danni alla merce assicurata;
- b) euro 32,79 (trentadue/79) a titolo di rimborso delle spese di spedizione sostenute (importo complessivo di euro 35,79 al netto del costo di euro 3 del servizio di assicurazione).

L’importo complessivo da corrispondere è pari ad € 282,79 (duecentoottantadue/79).

3. La società “Poste Italiane - Società per Azioni” è tenuta a comunicare a questa Direzione servizi postali l’avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

Il suddetto pagamento di € 282,79 (duecentoottantadue/79) deve essere effettuato a mezzo bonifico bancario sul conto IBAN: [REDACTED] ovvero con altra modalità concordata con l’Istante.

4. 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.

5. Ai sensi dell’art 10, comma 8, dell’Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l’Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

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.

Il Direttore  
Ivana Nasti

