



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 29/18/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COLOMBO/POSTEITALIANE

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. 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 di risoluzione di controversia del sig. Federico Colombo (di seguito, l’Utente), pervenuta il 18 aprile 2018, relativa al mancato recapito di un pacco postale spedito tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato “pacco

celere 1”) e avente ad oggetto il rimborso della spedizione e del suo contenuto, di valore dichiarato pari a 1.397,59 euro;

VISTA la nota del 24 aprile 2018, con cui si comunica alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio 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 23 maggio 2018, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha rappresentato che:

- constatato lo smarrimento della spedizione dell’Utente sono state attivate le procedure di indennizzo a suo favore;

- la relativa comunicazione data all’Utente in risposta al reclamo da questi presentato, datata 28 novembre 2017, è stata inoltrata ad un indirizzo *email* errato, con conseguente impossibilità per l’Utente di ricevere il bonifico effettuato in suo favore;

- verificato l’errore, successivamente alla conclusione della procedura di conciliazione, il 2 maggio 2018 è stata riaperta d’ufficio la pratica per l’indennizzo e l’Utente è stato contattato telefonicamente (il 7 maggio 2018) per informarlo dell’accaduto e concordare le modalità di ri-emissione dell’indennizzo;

VISTA la comunicazione del 23 maggio 2018 con cui il Codacons Lombardia, per conto dell’Utente ha rappresentato che:

- in data 19 maggio 2018 l’Utente ha ricevuto da Poste Italiane un assegno del valore di 50 euro a titolo di indennizzo per lo smarrimento della spedizione;

- l’Utente non ritiene di accettare il suddetto importo a titolo di indennizzo, in quanto la spedizione smarrita era assicurata per il valore di €1.397,59;

CONSIDERATO che le condizioni di offerta del servizio postale denominato “pacco celere 1”, di cui si è avvalso l’Utente per l’invio della spedizione in esame, prevedono, in caso di smarrimento del pacco, un indennizzo di importo pari a 50 euro;

CONSIDERATO che dalla documentazione acquisita agli atti - e, in particolare, dalla copia della lettera di vettura relativa all’invio postale, allegata al reclamo presentato dall’Utente a Poste Italiane - risulta che la spedizione non era assicurata;

RITENUTO, pertanto, che Poste Italiane abbia correttamente riconosciuto all'Utente un indennizzo di importo pari a 50 euro per lo smarrimento del pacco postale, con esclusione di ogni diritto al rimborso del valore del contenuto della spedizione che non risulta essere stata assicurata;

DETERMINA

L'archiviazione del procedimento ai sensi dell'art. 10, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS.

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, 04/09/018

Il Direttore
Claudio Lorenzi