



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 33/18/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RUGGIERO/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*” (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 conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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*” (di seguito denominato Regolamento);

VISTE le Condizioni generali di servizio Paccocelere internazionale di Poste Italiane S.p.A.;

VISTA l’istanza presentata in data 9 aprile 2018 dal Sig. Ugo Ruggiero (di seguito, l’Utente), per la risoluzione di una controversia con l’operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato “*Pacco celere*”

internazionale”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, tra cui il verbale di mancata conciliazione dell'1 dicembre 2017;

VISTA la nota dell'Ufficio Vigilanza e tutela dei consumatori del 16 maggio 2018, con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento, 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 13 giugno 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha dichiarato:

- che il plico inviato con il servizio “Pacco celere internazionale” (ZA008248554IT), spedito dal Sig. Ruggiero il 1° agosto 2017 e diretto nel Regno Unito, è stato effettivamente smarrito;

- che in data 13 settembre 2017, è stato inviato all'Utente un assegno dell'importo pari a Euro 51,00 a titolo di indennizzo (26 + spese) , riconoscendo il ristoro previsto dall'art 10.4 delle Condizioni generali di servizio Paccocelere internazionale per il caso di perdita della spedizione pari a 26 euro più le spese di spedizione IVA esclusa;

- che l'Utente non ha mai incassato detto assegno;

- che in sede di conciliazione la Società ha offerto nuovamente al Sig. Ruggiero di comporre la controversia attraverso un'ipotesi di accordo di Euro 50;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'Utente ha presentato l'istanza di definizione della controversia in esame per la perdita dell'invio contenente la candidatura ad un concorso nel Regno Unito.

L'Utente, a seguito del reclamo e del mancato accordo conciliativo con Poste Italiane, ha chiesto all'Autorità il risarcimento del danno subito per la perdita di *chance* a causa del mancato recapito dell'invio, quantificandolo in Euro 15.000/00.

L'Ufficio Vigilanza di questa Direzione ha quindi avviato, con la citata nota del 16 maggio 2018, il procedimento in esame al fine di approfondire l'esatta ricostruzione dei fatti dedotti in istanza, precisando che la richiesta di risarcimento del danno esula dalla sfera di competenze dell'Autorità.

La Società, con la citata nota del 13 giugno 2018, ha riconosciuto il disservizio causato all'Utente ed ha inviato a quest'ultimo un assegno con l'importo previsto dalle Condizioni Generali del servizio in esame e l'Utente l'ha rifiutato.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, l'Autorità determina le somme degli indennizzi dovuti per i disservizi subiti dall'utente, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, e può ordinare al fornitore del servizio il rimborso

delle somme risultate e non dovute nonché il pagamento delle eventuali spese peritali di cui all'art. 9 comma 1 del citato Regolamento; fatta salva per le parti la possibilità di far valere il maggior danno in sede giudiziaria, ai sensi del medesimo articolo 10, comma 8;

CONSIDERATO che non rientrano nelle competenze dell'Autorità, ma eventualmente del giudice ordinario, le determinazioni relative al risarcimento del danno subito dall'Utente in conseguenza dell'accertato disservizio causato dall'operatore postale;

RITENUTO che l'importo offerto all'Utente da Poste Italiane in via conciliativa, pari a Euro 50/00, sia in questa sede, l'unico che possa compensare, a titolo di indennizzo, l'Utente;

DETERMINA

che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, corrisponda al Sig. Ruggiero l'importo di Euro 50 a titolo di indennizzo per la perdita del plico.

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

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 ed all'operatore postale e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 10 settembre 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi