

**DETERMINA N. 04/24/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX/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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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*” (di seguito Direttiva);

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 20/10/2023, *prot. n. 0269822*, presentata dal Sig. xxxxxxxxx. (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla consegna di un pacco spedito il 9 luglio 2022, n. LF00001918258, tramite l’Operatore “*Poste Italiane S.p.A.*” (di seguito PI) con il servizio postale denominato “*Postedelivery web*” assicurato per un valore di euro 500,00, giunto a destinazione con il contenuto della merce spedita – un *Condizionatore* - danneggiata (rottura della parte superiore del condizionatore) e, pertanto, chiede un indennizzo complessivo di 500,00 euro;

VISTA la nota del 20/10/2023, *prot. n. 0269880*, con cui questa Direzione ha comunicato all’istante, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento;

VISTA la nota del 07/11/2023, *prot. n. 0285561*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla richiesta di chiarimenti della Direzione del 24/10/2023 *prot. n. 0272623*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Alla luce di quanto emerso dall’istruttoria, la richiesta dell’istante di ottenere un rimborso assicurativo integrale (*recte*: indennizzo) corrispondente a 500,00 euro, come da ultima sua richiesta, non si ritiene suscettibile di accoglimento totale, in termini di congruità, in quanto se è vero che il valore del bene è stato assicurato per l’importo già menzionato, tuttavia, l’utente non ha dimostrato il suo valore obiettivo.

Pertanto, in considerazione altresì della circostanza per cui il pacco era coperto da assicurazione e della disponibilità dell’Operatore, in sede conciliativa, *pro bono pacis* di indennizzare l’utente per il disservizio per un importo pari a 320 euro, tale importo si ritiene liquidabile, restando salva, ai sensi dell’art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS, “*la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria*”.

**DETERMINA**

Che la società “*Poste Italiane - Società per Azioni*” con .....- 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. ...., Partita IVA n. ...., corrisponda al Sig. xxxxxxxx euro 320,00 (trecentoventi/00 euro) a titolo di indennizzo.

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, del 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 notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell’Autorità.

Napoli, 26 gennaio 2024

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*