



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 44/19/DSP
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MEINI/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. 95/19/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 spedizione assicurata “EMS” di Poste Italiane S.p.A.;

VISTA l’istanza presentata in data 29 aprile 2019 dal Sig. Filippo Meini (di seguito, l’Utente), integrata con l’invio del verbale negativo di conciliazione in data 8 luglio 2019 e riguardante la risoluzione di una controversia insorta con l’operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) in ordine al servizio postale denominato “*Spedizione assicurata EMS*”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, tra cui il verbale di mancata conciliazione dell'8 luglio 2109

VISTA la nota dell'Ufficio Vigilanza e tutela dei consumatori del 26 luglio 2019, 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, 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 5 agosto 2019 con cui Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza, rappresentando:

- che il plico inviato con il servizio "Spedizione assicurata EMS" (EE353764241IT) dal Sig. Meini il 5 dicembre 2018 è stato consegnato il 18 febbraio 2019, oltre i tempi previsti per tale prodotto. Pertanto, all'utente è stato riconosciuto l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi Postali vigente in quel periodo (differenza fra le spese di spedizione sostenute ed il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la medesima destinazione);

- che con la risposta al reclamo in data 11 marzo 2019, è stato inviato all'Utente un assegno dell'importo pari a Euro 13,00 che è stato riscosso in data 15 aprile 2019;

- che in sede di conciliazione la Società ha offerto al Sig. Meini, nell'ottica di ripristinare il rapporto fiduciario, 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 ritardata consegna della spedizione assicurata per un importo pari a € 1549,37.

Il sig. Meini, a seguito del reclamo e del mancato accordo conciliativo con Poste Italiane, ha chiesto all'Autorità il rimborso del costo del contenuto del pacco che, come indicato nel reclamo, sarebbe pari a € 600,00, e delle spese sostenute per l'invio, pari a € 60,68, in quanto il suo cliente ha preteso la restituzione totale del costo del contenuto del pacco (abbigliamento), trattandosi di regali di Natale.

L'Ufficio Vigilanza di questa Direzione ha quindi avviato, con la citata nota del 26 luglio 2019, il procedimento in esame al fine di approfondire l'esatta ricostruzione dei fatti dedotti nell'istanza.

La Società 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 pari a € 13,00 che è stato riscosso dal sig. Meini.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, per la ritardata consegna del pacco le Condizioni generali di servizio prevedono l'indennizzo già riconosciuto dalla società e riscosso dall'utente;

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 nell'ambito della conciliazione, pari a Euro 50/00, sia, in questa sede, l'unico che possa essere riconosciuto, in via equitativa, all'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 in via equitativa per la ritardata consegna del pacco.

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, 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.

Il Direttore
Claudio Lorenzi