

DETERMINA N. 47/21/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TUTTO PER L'EDILIZIA DI
MASCOLO SERAFINA PATRIZIA/POSTE ITALIANE**

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238\21\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 presentata dall’Avv. Francesca Vetrano in nome e per conto della ditta Tutto per l’edilizia di Mascolo Serafina Patrizia (di seguito, l’Utente), pervenuta in data 17 maggio 2021, relativa al ritardato recapito e al danneggiamento di un pacco postale spedito tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato “Crono”) e avente ad oggetto il rimborso della spedizione e del suo contenuto, di valore dichiarato pari a 83,52 euro;

VISTA la nota del 18 giugno 2021, 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 pervenuta il 28 luglio 2021, 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:

-in data 15 gennaio 2021 il cliente presentava reclamo in relazione alla ritardata consegna e al danneggiamento della spedizione “Crono” n. 3C7302H001115;

-in data 25 gennaio 2021 Poste riscontrava il reclamo del cliente, comunicando che era stata avviata la procedura per il riconoscimento del ristoro, previsto dalla carta dei servizi e dalle condizioni generali di contratto del prodotto utilizzato, pari ad € 37,10 che veniva corriposto il successivo 27 gennaio mediante bonifico;

- in sede conciliativa, Poste ha offerto 20 euro oltre alle spese sostenute per la nuova spedizione, peraltro, non documentate, che l’utente non ha accettato;

- per le spedizioni effettuate con il servizio “Crono” la Carta del servizio postale e le Condizioni generali di contratto prevedono che, in caso di danneggiamento, smarrimento o furto del pacco, il cliente ha diritto al risarcimento nei limiti dell’importo minore tra € 1(uno) per KG di merce trasportata ed il valore della perdita o danneggiamento effettivi di un documento o pacco, oltre al costo della spedizione al netto dell’IVA e dei servizi accessori. Mentre, il ritardo nella consegna non rientra nella casistica indennizzabile;

-nel caso specifico, pertanto, è stato riconosciuto al cliente un indennizzo pari ad € 37,10, di cui € 24,90, determinato in base al peso del pacco, e €12,20 a titolo di rimborso delle spese sostenute per la spedizione, come si evince dalla copia del bonifico allegata;

-alla luce di quanto sopra rappresentato Poste chiede l’archiviazione del procedimento;

VISTA la nota del 13 settembre 2021 con cui l’Ufficio ha chiesto all’Utente di chiarire se la spedizione oggetto della controversia fosse stata effettuata con il servizio accessorio dell’assicurazione e di comunicare le spese di spedizione, fornendo per entrambe le richieste la relativa documentazione;

CONSIDERATO che l’utente non ha fornito riscontro alla richieste formulate con la nota suindicata;

VISTE le Condizioni generali di contratto del servizio “CRONO” ed, in particolare, l’articolo 10.5 (Crono e Crono express);

CONSIDERATO che le Condizioni generali di contratto del servizio postale denominato ““CRONO”, di cui si è avvalso l’Utente per l’invio della spedizione in esame, prevedono all’art. 10.5 (Crono e Crono express), in caso di danneggiamento o smarrimento del pacco, che “*il cliente ha diritto al risarcimento nei limiti dell’importo minore tra € 1(uno) per KG di merce trasportata ed il valore della perdita o danneggiamento effettivi di un documento o pacco, oltre al costo della spedizione*” ;

CONSIDERATO che dalla documentazione agli atti del procedimento non risulta che la spedizione sia stata effettuata con il servizio accessorio dell’assicurazione;

CONSIDERATO che il disservizio derivante dal ritardo nella consegna del pacco, peraltro lamentato in modo generico dall’utente e non documentato, può considerarsi assorbito da quello relativo al danneggiamento del pacco;

RITENUTO, pertanto, che Poste Italiane, in assenza dei chiarimenti e dei documenti richiesti dagli uffici e non forniti dall’utente, abbia correttamente riconosciuto all’istante un indennizzo di importo pari a euro 37,10 per il danneggiamento del pacco postale, di cui 24,90 per il peso del pacco e 12,20, a titolo di rimborso delle spese sostenute per la

spedizione, con esclusione di ogni diritto al rimborso del valore del contenuto della spedizione che non risulta essere stata assicurata;

DETERMINA

L'archiviazione del procedimento, in quanto all'utente risulta riconosciuto correttamente l'indennizzo previsto per il danneggiamento del contenuto del pacco dall'articolo 10.5 delle condizioni generali di contratto del servizio "Crono" .

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 alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Il Direttore

Claudio Lorenzi