



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 51/18/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA UTECH/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 1 e Paccocelere 3” di Poste Italiane S.p.A.;

VISTA l’istanza presentata in data 1° ottobre 2018 dalla Sig.ra Rosaria Utech (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

“Paccocelere 3”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, tra cui email di Poste Italiane in risposta al reclamo dell’Utente e copia dell’assegno corrisposto da Poste Italiane ma non correttamente intestato e dunque non incassato ;

VISTE le successive email dell’Utente del 22 ottobre, ad integrazione dell’Istanza;

VISTO, da ultimo, l’email di Poste Italiane del 7 novembre 2018 con la quale comunicava di aver riemesso l’assegno (n. 2065422293), correttamente intestato, ed inviato all’Utente con raccomandata nella medesima data del 7 novembre 2018;

CONSIDERATO che l’Utente ha inviato con il servizio “Paccocelere 3” un cellulare, che dichiara essere di valore pari a € 450, senza essersi avvalsa del servizio accessorio di assicurazione;

CONSIDERATO che con email del 24 aprile 2018, allegata all’istanza, Poste Italiane ha informato l’Utente circa lo smarrimento della spedizione e, riconoscendo la propria responsabilità, ha altresì comunicato a quest’ultimo che avrebbe corrisposto un assegno dell’importo di € 30 “come previsto dalla Carta dei servizi postali”;

CONSIDERATO che ai sensi dell’art. 6.9 delle Condizioni generali del servizio “Paccocelere 1 e Paccocelere 3” la misura del risarcimento, per il prodotto “Paccocelere 3”, in caso di “*b) Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale [...] è di € 30*”;

CONSIDERATO che dalla documentazione acquisita agli atti - e, in particolare, dal quanto dichiarato dall’utente nell’email de 22 ottobre u.s. - risulta che la spedizione non era assicurata;

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, pertanto, che Poste Italiane abbia correttamente riconosciuto all’Utente un indennizzo di importo pari a 30 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 dell'istanza, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, in quanto infondata.

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, 14 novembre 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi