



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Servizi Postali*

### **DETERMINA N. 56/18/DSP**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ANTONINI/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, 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*”;

VISTA l’istanza di risoluzione di controversia del sig. Manuel Antonini (di seguito, l’Utente), pervenuta il 2 luglio 2018, relativa al danneggiamento del contenuto di un pacco postale spedito tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato “corono”) e avente ad oggetto la richiesta di rimborso del valore della merce danneggiata

(2 bottiglie di liquore del prezzo di complessivo dichiarato pari a 78,58€) e delle spese di spedizione;

VISTA la nota del 3 luglio 2018, con cui si comunica alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 1° agosto 2018, 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:

- nella fase di trasporto la spedizione è stata danneggiata;
- il destinatario dell'invio è stato contattato e invitato a recarsi a un centro Poste Italiane per eseguire la procedura di consegna cautelare;
- il destinatario constatato il danneggiamento si è rifiutato di ritirare la spedizione che, di conseguenza, è stata restituita al mittente;
- a seguito del reclamo del mittente, è stato emesso a suo favore, secondo quanto previsto dalle condizioni generali di servizio e la carta dei servizi postali, un assegno di importo pari a 3,45 euro, riscosso in data 6 giugno 2018;

VISTE le Condizioni generali di contratto per il servizio denominato "Crono", che, all'art. 10, prevedono che *"Fatte salve le fattispecie di dolo o colpa grave (...) il Cliente ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento (...) della spedizione e nei limiti di seguito indicati, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo.*

*Crono e Crono express: il Cliente ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione (...) nei limiti dell'importo minore tra €1,00 (uno) per KG di merce trasportata e il valore della perdita o danneggiamento effettivi di un documento o pacco";*

CONSIDERATO che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta che la spedizione sia stata assicurata;

VISTO quanto previsto dalla "Guida alla spedizione e al confezionamento" dei servizi della gamma "Crono" e in particolare al punto 1.5: *"il cliente è l'unico responsabile del confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle spedizioni affidate a Poste Italiane"*,

CONSIDERATO che, in virtù di quanto risultante dai sistemi di tracciatura interni di Poste Italiane, il peso della spedizione è di 3,45 Kg;

RITENUTO, pertanto, che l'importo riconosciuto all'Utente da Poste Italiane di 3,45€ corrisponde a quanto dovuto a titolo di risarcimento per il danneggiamento in base alle condizioni generali di contratto applicabili al servizio di spedizione di cui l'Utente ha scelto di usufruire;

RITENUTO che l'Utente, per il servizio di spedizione scelto, non abbia diritto, in aggiunta all'importo di cui sopra, anche al rimborso del valore della merce e delle spese di spedizione;

### **DETERMINA**

L'istanza dell'Utente non è fondata.

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 e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27/11/18

Il Direttore  
Claudio Lorenzi