



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 6/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/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 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 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 25/01/2022, prot. n. 26192, presentata dal sig. [REDACTED], con la quale l'Utente lamenta il disservizio derivante dallo smarrimento di un pacco spedito con il servizio postale denominato "Poste Delivery Web" e, pertanto, chiede il risarcimento dei danni per un importo di €5000;

VISTA la nota di Poste Italiane del 25/02/2022, prot. n. 69432, con la quale ha trasmesso una nota di chiarimenti in merito alla fattispecie e alla gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'Istante e dell'Operatore

In data 5 maggio 2021, l'utente ha usufruito del servizio di spedizione pacchi online denominato Postedelivery Web, al costo di € 8,50 con ritiro a domicilio e consegna del suo smartphone Galaxy S6, acquistato alcuni anni prima, con destinatario un'azienda di riparazione.

Con nota del 25/02/2022 Poste Italiane, sollecitata sul punto, ha ammesso lo smarrimento del pacco e ha offerto un indennizzo pari a € 30,00, che l'utente non ha accettato.

In data 22 settembre 2021 si è svolto il tentativo di conciliazione presso la Commissione di Conciliazione regionale della Liguria. L'Operatore ha offerto in via equitativa € 150,00 a titolo d'indennizzo, ma l'Utente ha rifiutato e ha presentato all'Autorità istanza di definizione della controversia, per le motivazioni di cui agli atti. Ad avviso dell'utente, il danno sarebbe molto più ingente, in quanto il cellulare, oltre al suo valore commerciale, conterrebbe dati molto importanti, rispetto ai quali lo smarrimento avrebbe provocato un grave pregiudizio.

Per l'Operatore, l'indennizzo inizialmente proposto di € 30,00 costituirebbe esatta applicazione delle condizioni contrattuali previste nella Carta dei Servizi per i casi di smarrimento, posto peraltro che la spedizione non era coperta da assicurazione, sicché la successiva, più consistente, offerta di € 150,00 ben avrebbe potuto soddisfare le aspettative del cliente.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere un risarcimento (*recte*: indennizzo) pari a € 5.000,00, non essendo corroborata da evidenze documentali comprovanti l'entità del danno, in considerazione anche del contenuto valore commerciale dello smartphone (acquistato molti anni prima) e della circostanza per cui la spedizione effettivamente non risulta coperta da alcuna assicurazione, non può ritenersi

ammissibile.

Avendo la Società, in sede di conciliazione, offerto all'Utente un indennizzo pari ad € 30,00, riconoscendo la propria responsabilità per l'accaduto e in ragione della successiva proposta di indennizzo pari a € 150,00, si ritiene, in questa sede, di confermare tale ultima cifra a titolo di indennizzo.

L'Utente potrà rivolgersi, ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera 184/13/CONS, al Giudice Ordinario per il riconoscimento dell'eventuale risarcimento del danno.

DETERMINA

che la società "*Poste Italiane - Società per Azioni*" con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, Partita IVA 01114601006, corrisponda all'Avv. [REDACTED] l'importo di € 150,00.

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 web dell'Autorità.

Roma, 11 Marzo 2022

Il Direttore
Ivana Nasti