



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 7/22/DSP

**DEFINIZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, DELIBERA N.
184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA ██████████/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*”;

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. 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 della controversia presentata dal Sig. ██████████ ██████████ (di seguito, l’Utente), acquisita al protocollo Agcom in data 26 luglio 2021, relativamente al danneggiamento di un pacco spedito con il servizio postale denominato “Poste Delivery Globe assicurato”, contenente un tavolo da collezionismo, per cui l’Utente chiede un rimborso pari a 3.500 euro;

VISTA la nota del 2 agosto 2021 con cui gli Uffici della Direzione Servizi Postali hanno richiesto all'Utente di produrre il verbale di mancato accordo con Poste Italiane;

VISTA la nota del 12 agosto 2021 con cui l'Utente ha prodotto il suddetto verbale;

VISTA la nota del 10 settembre 2021 con cui gli Uffici hanno comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento;

VISTA la nota acquisita al protocollo Agcom il 29 settembre 2021 con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni e ha rappresentato che l'asserita responsabilità di Poste per il danneggiamento del pacco deve essere imputata esclusivamente al mittente in quanto:

- nella lettera di vettura allegata al modello CP si evince chiaramente che l'Utente, al momento della consegna del pacco, ha omesso di specificare che l'oggetto spedito rientrava nella categoria di "oggetti da collezionismo" che in quanto tali non sono ammissibili ai sensi dell'art. 2 delle CGC di Poste Italiane relative al prodotto "Poste Delivery Globe";
- l'utente ha omesso di provare il danno lamentato, con riferimento sia al corretto imballaggio del prodotto sia all'asserito danneggiamento dello stesso, limitandosi ad allegare un'attestazione proveniente da un restauratore giapponese - redatta in lingua giapponese - oltre un mese dopo la consegna al destinatario;
- l'Utente ha rifiutato in sede di conciliazione la proposta avanzata da Poste Italiane pari ad euro 300/00;

VISTA la nota dell'Autorità del 28 dicembre 2021 con cui è stata richiesta all'Utente un'integrazione istruttoria e, nello specifico, la produzione di un documento peritale in lingua italiana idonea a dimostrare il danno subito dall'oggetto per il quale si chiede il rimborso nonché di documentazione contabile comprovante il valore del bene danneggiato;

CONSIDERATO che la Carta dei servizi postali non universali di Poste Italiane prevede che per il prodotto Poste Delivery Globe assicurato in caso di *"Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, più il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione (IVA inclusa ove applicabile);*

CONSIDERATO che l'Utente non ha prodotto la documentazione integrativa richiesta dall'Autorità e che l'attestazione redatta in lingua giapponese prodotta dall'Utente unitamente all'istanza introduttiva non può essere considerata quale documentazione idonea a comprovare né il danno subito né il valore dell'oggetto;

CONSIDERATO, pertanto, che, ai fini del rimborso, la richiesta avanzata dall'Utente non appare supportata da sufficienti evidenze probatorie, ai sensi di quanto

previsto dalla Carta dei servizi postali non universali di Poste Italiane con riferimento al prodotto “Poste Delivery Globe”;

RITENUTO, quindi, equo l’importo proposto, a titolo di indennizzo, da Poste Italiane in sede di conciliazione, pari a 300 euro, e rifiutato dall’Utente;

DETERMINA

ai sensi dell’art. 10, comma 6, del “*Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale*” allegato alla delibera n. 184/13/CONS, Poste Italiane è tenuta a corrispondere al Sig. [REDACTED] un importo pari a euro 300 (trecento/00);

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all’istante oppure con bonifico bancario. 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 notificata all’istante.

Roma, 14 marzo 2022

Il Direttore
Ivana Nasti