



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Servizi Postali*

### **DETERMINA N. 9/17/DSP**

### **ARCHIVIAZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA GIOVANNI NOIA/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*” (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. 125/17/CONS;

VISTO il decreto legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299*”;

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 presentata dal sig. Giovanni Noia per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato “*Pacco ordinario nazionale*”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare: la “lettera di reclamo” presentata dall’istante a Poste Italiane il 28 ottobre 2014; la risposta di Poste Italiane del 2 dicembre 2014; la richiesta di conciliazione dell’11 ottobre 2016; la nota di Poste Italiane del 3 maggio 2017 con la quale comunicava al sig. Noia che la conciliazione era stata ritenuta inammissibile in quanto proposta fuori termine;

VISTA la nota del 3 agosto 2017, con cui è stato comunicato alle Parti l’avvio del procedimento;

VISTA la nota del 18 agosto 2017, con cui l’istante ha inviato le proprie osservazioni;

VISTA la nota del 4 settembre 2017, alla quale è allegato un messaggio del destinatario “Unieuro”, e con cui Poste Italiane ha ed ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTE le “*Condizioni generali del servizio pacco ordinario*”, disponibili sul sito *web* di Poste Italiane e presso gli uffici postali abilitati, e, in particolare, l’articolo 3 (“*Oggetti non ammessi*”) e l’articolo 7 (“*Responsabilità di Poste - Reclami e Rimborsi* ”);

VISTO il documento “*La Carta del servizio postale universale*” (parte integrante e sostanziale delle suddette Condizioni generali di servizio), nel quale sono fornite le informazioni sulle tipologie e le caratteristiche dei servizi rientranti nel servizio universale, offerti al pubblico ed in particolare il capitolo 7 (“*Rimborsi, indennizzi e ristori*”) nel quale sono specificati i casi in cui sono previsti i rimborsi e gli indennizzi ed i relativi importi del pacco ordinario;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di un “pacco ordinario” nazionale n. AD7V02U, diretto alla società “Unieuro”, effettuata dal sig. Giovanni Noia in data 11 ottobre 2014. L’invio, per la cui spedizione l’utente ha corrisposto un importo di € 9,10, è stato recapitato al destinatario tuttavia il destinatario comunicava al mittente che la confezione risultava essere privo del prodotto imballato (un reso di un tablet pc surface pro e tastiera).

Dopo aver sporto denuncia/querela per furto/manomissione, la Parte ha presentato prima un reclamo a Poste Italiane per il rimborso del valore del bene inviato, cui è stata data risposta negativa. Successivamente ha esperito il tentativo di conciliazione presso la Commissione regionale che è stato dichiarato inammissibile dalla citata Commissione, ai sensi del Regolamento di Conciliazione, in quanto proposto oltre un anno dalla data del reclamo.

Pertanto, la Parte ha inoltrato il formulari CP chiedendo la risoluzione della controversia all’Autorità.

L'istante, pur avendo chiesto il rimborso del valore del bene inviato in sede di reclamo, di conciliazione e da ultimo di risoluzione della controversia, non ha mai indicato né il valore del bene né fornito prova documentale, fattura/scontrino fiscale, per dimostrare il valore di cui chiedeva il risarcimento.

L'istante dichiara di aver imballato il prodotto innanzi all'addetto dell'ufficio postale sotto la sua supervisione e di aver poi ricevuto la telefonata del call center del destinatario "Unieuro" che lo informava che la confezione era vuota.

Poste Italiane, con la nota del 4 settembre 2017 ha allegato la richiesta di informazioni del destinatario, "Unieuro", in merito alle modalità di risarcimento previste in caso di furto. Da tale documento, si evince che la confezione all'interno del collo consegnato era "*perfettamente sigillata*" e che il collo consegnato era "*di dimensioni tali da non poter contenere i due articoli resi dal cliente*". Inoltre, al riguardo, Poste Italiane informa l'istante che il destinatario non ha mai trasmesso alla stessa formale denuncia della presunta manomissione.

Infine, Poste Italiane sottolinea che ai sensi dell'articolo 3 delle "Condizioni generali del servizio pacco ordinario" la spedizione di merci di valore è ammessa per Pacco Ordinario solo a condizione che la spedizione sia assicurata.

Il citato art. 3 recante "oggetti non ammessi" prevede che "*Non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). È vietata la spedizione di sostanze esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, animali vivi, armi o parti di esse. 3.2 Preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere possono essere spediti solo se assicurati. 3.3 Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti causati dalla spedizione di oggetti non ammessi*".

Inoltre, si rileva che i casi previsti di rimborsi e di indennizzi del Pacco Ordinario sono quelli previsti all'articolo 7 delle richiamate condizioni generali del servizio e, precisamente: il ritardo nel recapito eccedente il 10°, il 20° e il 30° giorno successivo alla data di spedizione; il mancato espletamento del servizio; il mancato/errato rimborso del contrassegno. Non è previsto rimborso o indennizzo per la tipologia di servizio acquistato dall'istante per la fattispecie denunciata dallo stesso.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istanza della Parte risulta infondata in primo luogo perché la fattispecie denunciata non rientra tra i casi per cui, ai sensi delle Condizioni generali del servizio Pacco Ordinario di Poste Italiane, è previsto il rimborso/indennizzo, e, inoltre, perché non risulta sufficientemente provata né la manomissione/furto del bene inviato, né è specificato e dimostrato il valore del bene inviato di cui l'istante chiede il rimborso.

## **DETERMINA**

L'archiviazione dell'istanza presentata in data 23 giugno 2017 dal Sig. Giovanni Noia, per infondatezza della domanda di risoluzione della controversia.

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

Roma, 16 novembre 2017

Il Direttore  
Claudio Lorenzi