



Direzione servizi postali

**DETERMINA N. 9/22/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/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 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 l’istanza di risoluzione della controversia presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito, l’Utente), in data 7 maggio 2021, relativa alla manomissione di un pacco postale, contenente uno “SmartWatchGTS2”, acquistato online, spedito tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato “*poste delivery standard*”), con cui si chiede il rimborso del valore del bene acquistato pari a 169,90 euro, come da fattura allegata all’istanza;

VISTA la nota del 15 dicembre 2021, 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 pervenuta il 27 gennaio 2022, 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:

- dalle verifiche svolte in fase di reclamo è stato effettivamente riscontrato il danneggiamento del pacco presso l'HUB di Bologna come rilevato nel "Dettaglio ticket" del 21 marzo 2021;

- per l'avvenuto danneggiamento e manomissione del pacco, Poste Italiane ha riconosciuto al Sig. [REDACTED] l'importo di 39 euro (pari a quanto l'Utente aveva diritto sulla base delle CGS relative al prodotto prescelto e utilizzato); il suddetto importo è stato corrisposto tramite assegno - spedito con raccomandata n. 6181479185 80 consegnata il 5 aprile 2021- che non risulta essere stato mai riscosso dall'Utente;

- in sede di conciliazione, in data 6 maggio 2021, Poste Italiane, in un'ottica di maggior favore per il cliente, pur trattandosi di un servizio non assicurato, ha offerto all'Utente l'ulteriore somma di 105 Euro, che l'Utente, come risulta dal verbale allegato, non ha accettato;

VISTA la richiesta di accesso agli atti del procedimento presentata dall'Utente in data 18 gennaio 2022;

VISTA la nota dell'Autorità del 28 gennaio 2022 con cui è stata trasmessa all'Utente la memoria depositata da Poste Italiane;

VISTE le Condizioni generali di contratto di Poste Italiane relative al servizio "*Poste delivery standard*";

CONSIDERATO che il rilevamento del danno è attestato dalla schermata del "Dettaglio ticket" del 21 marzo 2021, effettuata presso l'HUB di Bologna, prodotta dall'Utente e che il danno è confermato da Poste Italiane;

CONSIDERATO che le succitate Condizioni generali di contratto "*Poste delivery standard*", all'articolo 6.5., prevedono che in caso di "*Perdita, manomissione e danneggiamento anche parziale = € 30,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori*";

CONSIDERATO che dalla documentazione probatoria versata in atti e, in particolare, dalla fattura d'acquisto del bene, risulta che l'orologio è stato pagato dall'Utente 169,90 euro;

CONSIDERATO, altresì, che, da quanto documentato dall'Utente, mediante evidenze fotografiche, il contenuto del pacco risulta essere stato asportato dal pacco;

CONSIDERATO che Poste Italiane ha riconosciuto al Sig. [REDACTED], conformemente a quanto previsto dalle CGC relative al servizio "*Poste delivery standard*" l'importo di euro 39,00, a titolo di indennizzo, il cui ammontare è stato corrisposto dalla Società tramite assegno spedito con raccomandata n. 6181479185 80, consegnata il 5 aprile 2021, e che tale somma non risulta essere mai stata riscossa dall'Utente;

CONSIDERATO che in sede di conciliazione, Poste italiane, ai fini della composizione bonaria della lite, ha offerto all'Utente l'ulteriore somma di 105 euro che il Sig. Luigi Massa non ha accettato;

CONSIDERATO che l'Utente ha documentato in modo puntuale e circoscritto il danno subito e che tale circostanza è stata confermata da Poste Italiane;

CONSIDERATO che la somma complessiva proposta da Poste Italiane, pari a 144 Euro, è prossima all'importo complessivo corrisposto dall'Utente per l'acquisto dell'orologio;

RITENUTO, pertanto, che Poste Italiane debba corrispondere al Sig. [REDACTED] l'intero importo dell'orologio;

### **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 169,90 (centosessantanove/90);

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

Roma, 18 marzo 2022

Il Direttore  
Ivana Nasti