

DETERMINA N. 48/24/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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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”* e il relativo allegato (di seguito *Regolamento*);

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 la delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante *“Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale”*;

Direzione Servizi Postali

VISTA l'istanza acquisita al protocollo dell'Autorità in data 20 maggio 2024, *prot. n. 0137547* presentata dalla Società [REDACTED], per il tramite del suo rappresentante legale, [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente").

VISTA la nota del 10/06/2024, *prot. n. 0160181*, con cui questa Direzione ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 09/07/2024, *prot. n. 0190037*, con la quale Poste Italiane, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Utente

L'Utente negoziava un servizio di spedizione denominato "*Poste Delivery Business Express*" assicurato per un importo di euro 167,40, di un pacco contenente una fontana da giardino che alla consegna è risultata danneggiata e accettata con riserva. Con il reclamo inoltrato a Poste Italiane l'Utente, nel contestare il danneggiamento del pacco, chiedeva il rimborso totale dell'importo assicurato.

Non essendo stato accolto dall'Operatore il reclamo avanzato, l'Istante provvedeva ad avviare la prevista procedura di conciliazione.

In data 11/06/2024, con verbale di conciliazione Poste Italiane valutava la possibilità di chiudere la controversia, riconoscendo all'Istante un importo forfettario, ma la parte rifiutava tale proposta di accordo bonario a titolo di indennizzo.

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della procedura di conciliazione, l'Utente in data 20 maggio 2024 presentava all'Autorità istanza di definizione della controversia, *prot. n. 0137547*, avente a oggetto la richiesta di un indennizzo complessivo di euro 167,40.

2. La posizione dell'Operatore

Con la nota del 09/07/2024, *prot. n. 0190037*, Poste Italiane trasmetteva le proprie osservazioni in relazione alla spedizione oggetto del presente procedimento evidenziando, sulla base delle verifiche effettuate, che il pacco è stato consegnato senza alcuna riserva da parte del destinatario, non risultando quindi, alcuna irregolarità al momento della consegna.

3. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere un rimborso assicurativo integrale corrispondente a euro 167,40 non si ritiene suscettibile di accoglimento, in quanto dalla documentazione allegata da Poste Italiane emerge che

Direzione Servizi Postali

l'accettazione del pacco, da parte del destinatario, è avvenuta senza alcuna riserva.

Tuttavia, in considerazione, della disponibilità manifestata dall'Operatore, *pro bono pacis*, a indennizzare l'utente per il disservizio lamentato per un importo pari a euro 60,00, si ritiene equo e proporzionato riconoscere in favore dell'istante la predetta somma, restando salva, ai sensi dell'art 10, comma 8, del *Regolamento*, la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

TENUTO CONTO che, ai sensi dell'art 10, comma 2, del predetto Regolamento, “*il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l'Autorità riceve l'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese*”.

DETERMINA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società [REDACTED] nei confronti della società “*Poste Italiane - Società per Azioni*” con sede legale Poste Italiane - Società per Azioni” con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, Partita IVA n. 01114601006, per le motivazioni di cui in premessa;
2. La predetta Società è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'Istante la somma di euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante medesimo, ovvero bonifico bancario ove possibile;
3. 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 *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 31 ottobre 2024

Il Direttore
Ivana Nasti