AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 39/24/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX/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*";

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*";

VISTA l'istanza acquisita al protocollo dell'Autorità in data 09/05/2024, *prot. n. 0127922*, presentata dalla Sig.ra XXXXXX (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale la medesima lamenta lo smarrimento di un pacco spedito il 5 dicembre 2023, n. JF40000283200, tramite l'Operatore "*Poste Italiane S.p.A.*" (di seguito PI) con il servizio postale denominato "*Poste**delivery** web*" e, pertanto, chiede un indennizzo del valore del pacco stesso di euro 235,50, concernente l'acquisto di un paio di stivaletti;

VISTA la nota del 13/05/2024, *prot. n. 0131303*, 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 07/06/2024, *prot. n. 0158561*, 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:

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere un rimborso integrale (*recte*: indennizzo) corrispondente a 235,50 euro, come da sua richiesta, non si ritiene suscettibile di accoglimento totale, in quanto in fase di acquisto del servizio di spedizione, il pacco non è stato assicurato;

Pertanto, in considerazione, altresì, della disponibilità dell'Operatore, in sede conciliativa, *pro bono pacis* di indennizzare l'utente per il disservizio per un importo pari a 150 euro, tale importo si ritiene liquidabile, restando salva, ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS, *"la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria"*;

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 *n. 01114601006*, corrisponda alla Sig.ra XXXXXX, Via XXXXXX_

73100 Lecce (LE) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo.

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 *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 3 settembre 2024

Il Direttore
Ivana Nasti