

DETERMINA N. 40/24/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX 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 16 aprile 2024, *prot. n. 108987* presentata dalla Società XXXXXXXXX, per il tramite del suo rappresentante legale, la Sig.ra XXXXX (di seguito “*Istante*” o “*Utente*”), con la quale la medesima lamenta il disservizio derivante dalla spedizione di un pacco inviato in data 11/07/2023, n. 133404003867S, all’indirizzo del destinatario in Brasile, per il tramite dall’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane) con il servizio postale denominato “*Poste Delivery Globe (ex EMS)*”, non giunto a destinazione, con conseguente rientro in Italia del pacco stesso e, pertanto, chiede un indennizzo pari all’importo di 40,80 euro, per le spese di spedizione sostenute;

VISTA la nota del 03/06/2024, *prot. n. 0153386*, 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 09/06/2024, *prot. n. 0190033*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla richiesta di chiarimenti della Direzione del 03/06/2024 *prot. n. 0153386*, 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. I fatti e la posizione dell’Istante e dell’Operatore

In data 11/07/2023 l’utente negoziava un servizio di spedizione pacchi denominato “*Poste Delivery Globe (ex EMS)*”, corrispondendo, secondo quanto detto dal mittente, l’importo di 40,80 euro, con consegna presso l’indirizzo del destinatario in Brasile. Non avendo ricevuto esito positivo il tentativo di recapito, il pacco veniva restituito al mittente.

Ragion per cui, con il reclamo inoltrato a Poste Italiane l’Utente, nel contestare la mancata consegna del pacco all’indirizzo del destinatario, chiedeva il rimborso delle spese sostenute per la spedizione.

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

In data 02/02/2024, con verbale di conciliazione Poste Italiane valutava la possibilità di chiudere la controversia, riconoscendo all’Istante l’importo forfettario di 15,00 euro, ma la parte ha rifiutato tale proposta di transazione formulata a titolo di indennizzo.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

La richiesta dell’Istante è tesa ad ottenere il rimborso delle spese integrali sostenute per la spedizione, pari all’importo di euro 40,80.

Alla luce di quanto emerso dall’istruttoria, tale richiesta si ritiene possa essere accolta

in quanto le motivazioni di Poste Italiane, relativamente al mancato recapito del bene al destinatario, sarebbero di fatto poco chiare, ovvero se dovuto all'indirizzo indicato non corretto o anche a problematiche legate allo sdoganamento del bene.

Pertanto, alla luce della competenza di cui all'art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, secondo cui “... *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 ...*”; nonché ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS, “*resta salva 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 Società XXXXX, l'importo di 40,80 euro (*euroquaranta/90*), quale rimborso delle spese di spedizione;

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