

DETERMINA N. 41/24/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXXXXXXXXX/LOCKER INPOST
ITALIA S.R.L., 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 11/04/2024, *prot. n. 010548*, presentata dal Sig. XXXXXXXX (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il disservizio concernente lo smarrimento del pacco spedito il 5 novembre 2023, tramite la Società Locker InPost Italia S.r.l. (in seguito, “InPost”), con numero identificativo 804011196300169016665418; spedizione acquistata sul sito *web “Paccofacile*”;

TENUTO CONTO del procedimento sanzionatorio di cui alla Contestazione n. 36/24/DSP, del 23 luglio 2024, conclusosi con il pagamento della sanzione in misura ridotta della somma di euro 20.000,00, da parte di InPost;

VISTA la nota del 24/07/2024, *prot. n. 0203647*, con la quale questa Direzione chiede a InPost di procedere alla immediata risoluzione della controversia in questione;

VISTA la *PEC* del 06/08/2024, con la quale InPost ha comunicato che dopo vari tentativi di ricomposizione della controversia, il Sig. XXXXXXXX si è rifiutato di accettare la proposta di indennizzo, del presunto danno nella sua interezza di euro 33,00 (pari alla somma tra il costo della spedizione e il valore dichiarato della merce);

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Alla luce di quanto emerso dall’istruttoria, la richiesta dell’istante di ottenere, oltre ad un rimborso integrale di 33,00 euro, anche un risarcimento a titolo di danno morale, come da sua richiesta, non si ritiene suscettibile di accoglimento.

Pertanto, in considerazione, altresì, della disponibilità dell’Operatore, *pro bono pacis* di indennizzare l’utente per il disservizio per un importo pari a 33,00 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 *Locker InPost Italia S.r.l.*,, Partita IVA n., corrisponda al Sig. **XXXXXXXXXX**,, euro 33,00 (trentatrè/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, 11 settembre 2024

Il Direttore
Ivana Nasti