

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 26/24/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX XXXXX/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, da ultimo, dalla delibera 434/22/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 definizione della controversia presentata dal Sig. XXXXXX XXXXX (di seguito, l’Utente), in data 9 agosto 2023, relativa allo smarrimento di un pacco postale, spedito da Opicina (TS) e diretto verso gli Stati Uniti d’America, tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato *“poste delivery international standard”*), con cui si chiede il rimborso della somma di 98,00 euro, comprensiva delle spese di spedizione (47,00 euro) e del valore del contenuto (50,00 euro);

VISTA la nota del 25 ottobre 2023, prot. AGCOM n. 274238, 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 acquisita al prot. AGCOM n. 303497 del 27 novembre 2023, 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 che la citata spedizione è stata smarrita, in fase di restituzione al mittente, al suo rientro in Italia, dopo essere stata bloccata e rifiutata dalle Autorità doganali americane, poiché la descrizione del pacco è risultata essere generica;

- l'indennizzo cui avrebbe avuto diritto l'Utente, ai sensi dell'art. 7.1 delle Condizioni Generali di Contratto sarebbe stato di 98,00 euro, ma che nel pacco era presente un contenuto deperibile (cioccolato) non ammesso al trasporto, come specificato nella Carta dei Servizi Postali Universali;

- in sede di conciliazione, pertanto, come risulta dal verbale del 22 maggio 2023, Poste Italiane ha offerto all'Utente la somma di 70,00 euro, che lo stesso non ha accettato;

VISTE le Condizioni generali di contratto di Poste Italiane relative al servizio "*Poste delivery international standard*" che, all'art.7, per il caso di perdita totale, prevede il rimborso del valore del contenuto (fino all'importo massimo di 40 DTS*** + 4,5 DTS per chilogrammo per singolo pacco) oltre alle spese di spedizione;

CONSIDERATO il contenuto deperibile del pacco, non ammesso al trasporto;

RITENUTO, quindi, equo l'importo proposto da Poste Italiane in sede di conciliazione, pari a 70,00 euro, e rifiutato dall'Utente;

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. XXXXX XXXXX un importo pari a euro 70,00 (settanta/00);

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, 07 giugno 2024

Il Direttore

Ivana Nasti