



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 212/16 /CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MODA MAGLIA
/ POSTE ITALIANE S.P.A.**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 31 maggio 2016;

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 legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

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 n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata dalla delibera n. 118/14/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”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la Carta della Qualità del servizio postale, adottata dalla società Poste italiane S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto delle controversie e posizione dell'istante.

La sig.ra Argenterio (di seguito l'istante), per conto della società Moda Maglia, segnalava all'Autorità in data 22 ottobre 2015 (prot. n. 0073057), mediante l'apposito formulario CP, la ritardata consegna di 3040 inviti da parte dell'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche solo *“Poste”* o la *“Società”*).

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver richiesto espressamente che i predetti inviti, ritirati il 21 settembre 2015, fossero consegnati entro il 26 settembre successivo, accettando di pagare, a fronte di tale assicurazione, la cifra di euro 1.489,60 comprensiva d'iva. Di fatto, l'invio richiesto riguardava inviti contenenti uno sconto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utilizzabile per i giorni 26 e 27 settembre 2015; tuttavia la consegna è avvenuta a partire dal 28 settembre 2015 e si è protratta fino almeno al 2 ottobre 2015, come dimostrato dalla documentazione depositata. L'istante, quindi, dopo aver inutilmente presentato reclamo, e successive richieste alla Società per una risoluzione in via conciliativa della vertenza, tramite il predetto modello CP ha chiesto la definizione della controversia sulla base delle seguenti richieste: *i.* rimborso delle spese sostenute per la spedizione postale, *ii.* rimborso delle spese sostenute per la realizzazione dell'evento, ivi incluse quelle relative alla stampa delle buste e degli inviti personalizzati.

2. Posizione della Società

La Società, con memoria inviata il 17 dicembre 2015 e protocollata con nr. 0082378 del 18 dicembre 2015, ha innanzitutto eccepito l'improcedibilità dell'istanza, in quanto proposta in data 22 ottobre 2015, senza attendere l'esito della procedura di conciliazione, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento.

Nel merito della contestazione, Poste ha evidenziato che il servizio utilizzato dall'istante è il *Postatarget Basic/Creative*, per il quale la Carta dei servizi stabilisce i seguenti tempi di consegna: 5 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione per l'85% degli invii; 7 giorni lavorativi successivi alla postalizzazione per il 99% degli invii (nel caso in esame il 1 ottobre 2015).

Pertanto, nel caso di specie, poiché l'accettazione è avvenuta il 22 settembre 2015, i termini per la consegna sono scaduti, rispettivamente, il 29 settembre ed il 1 ottobre 2015. In proposito, la società conferma che sebbene almeno 3 inviti sono stati consegnati il 2 ottobre 2015, come da documentazione prodotta dal cliente, poiché il servizio utilizzato non prevede tracciatura non è possibile stabilire con certezza se la consegna è avvenuta in tempi maggiori a quelli previsti.

La società, inoltre, precisa che per tale tipologia di servizio la Carta della Qualità riconosce al cliente un ristoro nei limiti del corrispettivo versato solo *“nel caso di mancata consegna anche parziale degli invii laddove sussistano riscontri obbiettivi”*.

La società esclude, pertanto, che possa essere riconosciuto al cliente la compensazione prevista dalla Carta della qualità in questa circostanza.

3. Motivazioni della decisione

Per quanto riguarda l'eccezione di improcedibilità dell'istanza, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento*, avanzata dalla Società, va specificato che, a ben vedere, nel caso di specie non ricorre nessuna delle ipotesi previste dalla predetta disposizione, a mente della quale l'utente non può chiedere la definizione della controversia qualora a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui all'articolo 3, comma 2; b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura; c) siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore; d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Di fatto, l'utente ha proposto reclamo il 30 settembre 2015, ricevendo una risposta solo a mezzo email del 15 ottobre successivo, con la quale veniva comunicato che *“le spedizioni [...] effettuate non rientrano tra i prodotti previsti dalla procedura di conciliazione”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Conseguentemente, l'utente si è premurato di presentare istanza di conciliazione, il 20 ottobre 2015, e il giorno successivo istanza per la definizione della controversia tramite il modello CP, evidentemente ritenendo la prima superata dalla predetta comunicazione a mezzo email ricevuta in esito al reclamo.

In proposito, va tenuto presente che il termine di 45 giorni stabilito dal *Regolamento* per la risposta ai reclami da parte degli operatori va considerato come termine massimo posto a tutela degli utenti dei servizi postali, che non esclude che la procedura possa concludersi prima del suo decorso.

Con riferimento, poi, al mancato svolgimento del tentativo di conciliazione, non può non considerarsi che, per un verso, la posizione di chiusura da parte della Società era già stata manifestata tramite la comunicazione a mezzo email del 15 novembre 2015, e, per altro verso, che la stessa Società, nelle proprie memorie difensive, dichiara di aver risposto non accogliendo la richiesta formulata dall'istante con il tentativo di conciliazione in data 3 novembre 2015, di fatto realizzando la condizione di procedibilità prima dell'avvio del procedimento per la definizione della controversia, avvenuto in data 17 novembre 2015.

Pertanto, attesa la procedibilità dell'istanza, la controversia può essere decisa, sulla base delle richieste avanzate dalla parte istante, nei termini che seguono.

In via preliminare va rimarcato che la richiesta formulata dall'istante nei confronti della Società, relativamente al rimborso per le spese sostenute (costi per il rinfresco, spese grafiche e stampa personalizzati inviti, mancato guadagno) non può essere accolta in questa sede, in quanto relativa all'accertamento e liquidazione del danno subito dall'istante a causa del comportamento dell'operatore postale, e dunque di competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Con riferimento, invece, alla richiesta di rimborso del corrispettivo pagato per il servizio di recapito, la stessa risulta accoglibile sulla scorta delle seguenti motivazioni.

Da quanto emerso nel corso dell'istruttoria è possibile ritenere accertato che:

- i. l'ufficio postale di Castelmella (BS) con il quale l'utente ha interloquito, fosse a conoscenza del fatto che la consegna oltre i giorni previsti per l'evento promozionale avrebbe reso la spedizione inutile, e dunque che il giorno 26 settembre 2015 rappresentava un termine essenziale ai fini del contratto. Tale circostanza risulta evidente alla luce di quanto affermato dall'istante - e non contestato dall'operatore postale - circa il fatto che la spedizione di inviti simili fosse usuale da diversi anni, e che, anche in occasione della spedizione oggetto della presente controversia, vi fosse stata un intenso scambio di comunicazioni tra la titolare della ditta e gli incaricati dell'ufficio postale, volto a garantire la consegna in tempo utile per l'evento del 26 e 27 settembre 2015;
- ii. per tale motivo l'incaricato del predetto ufficio, già a mezzo email del 17 settembre 2015, dopo una precedente interlocuzione sia a mezzo email che telefonica, si era impegnato al ritiro degli inviti entro il successivo lunedì 21 settembre, come peraltro confermato dalla copia della corrispondenza a mezzo email depositata in atti e dal pagamento in pari data dei bollettini postali relativi al corrispettivo inizialmente concordato, pari ad euro 709,53, a causa di un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- servizio erroneamente proposto dall'operatore (importo poi incrementato, per un corrispettivo finale di euro 1.489,60);
- iii. la necessità di riqualificare l'offerta, dunque, a causa dell'errore commesso dagli impiegati postali e ammesso da Poste Italiane, ha ritardato di un giorno l'accettazione della spedizione, facendo slittare la consegna degli inviti alla settimana successiva alla data dell'evento;
 - iv. l'istante ha depositato come prova del disservizio tre buste recanti il timbro postale con la data del 2 ottobre 2015, corrispondente al 9° giorno lavorativo successivo alla data di formale accettazione, mentre la Società non è stata in grado di dimostrare se la consegna è avvenuta almeno entro i canoni di qualità stabiliti.

Alla luce di tali evidenze, dunque, risulta manifesta la responsabilità contrattuale dell'operatore postale, con conseguente diritto dell'utente a vedersi indennizzato per il disservizio subito tramite il rimborso del corrispettivo pagato per un servizio che, a causa del ritardo nella consegna, può ritenersi come inutilmente prestato.

In effetti, Poste Italiane, nella propria memoria, ha fatto presente che la "Carta della qualità dei servizi" della Società prevede come unica fattispecie di indennizzo per i servizi *Postatarget* il ristoro, nei limiti dei corrispettivi versati, *"nel caso di mancata consegna anche parziale degli invii laddove sussista no riscontri obbiettivi"*.

Invero, proprio perché trattasi di una tipologia di consegna non tracciata, l'unico strumento che ha l'utente per accedere all'indennizzo previsto è proprio quello di dimostrare, come di fatto avvenuto, che gli invii sono avvenuti in ritardo rispetto ai parametri qualitativi previsti. Diversamente, gli utenti dei servizi *Postatarget* si troverebbero privati di una effettiva tutela rispetto ad eventuali disservizi da parte di Poste Italiane, non potendo essere messi in condizione di dimostrare (peraltro mediante *"riscontri obbiettivi"*) la mancata consegna di posta non tracciata.

Ebbene, nel caso di specie, la consegna oltre il termine essenziale concordato tra le parti indubbiamente realizza un caso di mancata consegna, con conseguente applicazione dell'indennizzo stabilito dalla predetta Carta della qualità.

Peraltro, giova rimarcarsi che, per *"mancata consegna anche parziale"* va intesa, evidentemente, anche quella avvenuta senza rispettare gli *standard* di qualità stabiliti per il servizio *de quo* (85% della consegna degli inviti entro 5 giorni lavorativi e il 99% entro 7 giorni lavorativi).

Pertanto, anche in ossequio ai principi generali dell'ordinamento, si ritiene che, nel caso di specie, a fronte della contestazione circa il grave ritardo nella consegna degli invii, peraltro circostanziata e documentata dall'utente, l'operatore, non avendo opposto alcuna prova, ancorché indiziaria, del corretto adempimento, sia tenuto a compensare l'istante per il disservizio arrecato.

Dunque, alla luce delle suesposte motivazioni, appare ragionevole riconoscere il diritto dell'utente al rimborso del corrispettivo versato, pari a euro 1.489,70, oltre il rimborso forfettario per le spese sostenute per l'attivazione del presente procedimento, in misura di euro 20,00 (euro venti/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 ottobre 2015 dalla sig.ra Argenterio, in qualità di legale rappresentante della società Moda Maglia, l'operatore Poste Italiane S.p.A. è tenuto a:

a) corrispondere dell'istante la somma complessiva di euro 1.509,60 (euro millecinquecentonove/60) a titolo di rimborso del corrispettivo versato per il servizio oggetto di ritardata consegna e rimborso forfettario per le spese di avviamento del procedimento;

b) effettuare i suddetti pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questa Autorità l'avvenuta ottemperanza a quanto prescritto con la presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi