



Direzione Servizi Postali

**DETERMINA N. 1/23/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/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;

VISTA la legge 20 novembre 1982, n. 890 recante “*Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*” ss.mm.

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 l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 21/11/2022, *prot. n. 0330003* presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dallo smarrimento di un pacco contenente accessori per manutenzione bici spedito con il servizio “*Postedelivery Business Standard*” n. *1UW0BJR001111* attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane) e, pertanto, chiede venga “*rivisto l’importo del rimborso*” in quanto non considerato congruo il ristoro, già avvenuto, delle spese di spedizione sostenute di 4,85 euro e della somma aggiuntiva di 15,00 euro offerta, e non accettata, in sede di Camera di conciliazione in considerazione del valore del materiale contenuto nel pacco che sarebbe pari a 38,32 euro ed in considerazione, altresì, “*della perdita di immagine avuta con il cliente destinatario*”;

VISTA la nota del 22/11/2022 *prot. n. 0332424*, 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 *n. 2022 -VII.09/18/M.I.*;

VISTA la nota del 10/01/2023, *prot. n. 05768*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 22/11/2022 *prot. n. 0332424*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie occorsa 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**

L’utente, attraverso l’operatore “*Poste Italiane*”, effettuava la spedizione di un pacco spedito con il servizio “*Postedelivery Business Standard*” n. *1UW0BJR001111* mai giunto a destinazione in quanto smarrito.

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente formalizzava reclamo n. *8009143425* a “Poste Italiane” al quale l’Operatore, in data 11/11/2022, riscontrava chiarendo che a seguito di verifiche interne, avrebbe avviato la procedura per corrispondere l’indennizzo dovuto per l’invio smarrito. Pertanto, in data 14/11/2022 veniva corrisposto al Sig. [REDACTED] l’indennizzo complessivo di 4,85 euro (costo

della spedizione più importo sul peso) secondo quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto.

Avviata la procedura di reclamo, l'Istante in data 24/10/2022 comunque provvedeva ad avviare, quindi, anche la prevista procedura di conciliazione.

Il 18/11/2022 si riuniva in Roma la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata, in data 24/10/2022, dal Sig. ██████████, legale rappresentante della Società "██████████" ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta di transazione, formulata da Poste Italiane, quantificata in 15,00 euro.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 10/01/2023, *prot. n. 05768*, nel rigettare la richiesta di ulteriore rimborso del costo della merce contenuta nel pacco del valore di 38,32 euro avanzata dall'Utente richiama l'art. 7.5 delle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano la materia che "*...il Cliente oppure, nel caso di cui al successivo art. 8.3, il mittente, ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic), oltre ad un importo a titolo di risarcimento pari al costo di spedizione al netto dell'IVA e servizi accessori...*".

## **2. Valutazioni e motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere, oltre all'indennizzo complessivo già corrisposto di 4,85 euro, un ulteriore indennizzo (*rectius*, risarcimento) pari a 38,32 euro quale rimborso: i) del materiale contenuto nel pacco, ii) quale ristoro della "*perdita di immagine avuta con il cliente destinatario*", così come evidenzia nel "*Formulario CP*" presentato a questa Autorità, non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che gli importi su cui è chiamata a pronunciarsi l'Autorità riguardano esclusivamente gli indennizzi, in buona sostanza, corrisposti ad es. per il semplice ritardo o per la mancata consegna di corrispondenza o di un pacco. È infatti sono le Condizioni Generali di Contratto, in uno alla Carta della qualità dei servizi degli operatori, che dettano le ipotesi di disservizio per le quali è possibile effettuare un reclamo ed ottenere un equo indennizzo.

Nel caso, viceversa, dal disservizio dell'operatore postale sia derivato un vero e proprio danno, in questa seconda ipotesi è necessario ricorrere al giudice ordinario per ottenere, più propriamente, un risarcimento.

Tale concetto è a fondamento anche di quanto stabilito dall'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, che disciplina la materia, il quale ribadisce, in particolare in capo all'art 10, comma 8, che: *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”*.

La disposizione regolamentare, quindi, incidentalmente conferma che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e non già di risarcimento del danno.

Pertanto, la richiesta di ricevere una somma ultronea 38,32 euro quale rimborso: i) del materiale contenuto nel pacco, ii) per ristoro della *“perdita di immagine avuta con il cliente destinatario”*, avendo connotazione affatto risarcitoria, non risulta, per tal motivo, suscettibile di valutazione da parte di questa Autorità essendo la materia, come detto, demandata alla competenza del giudice ordinario, al quale l'utente potrà, quindi, rivolgersi per ottenere ulteriore soddisfazione delle proprie pretese.

Concludendo, quindi, da una stima effettuata sulla natura delle somme si è avuto modo di appurare che la corresponsione di 4,85 euro, effettuata a titolo d'indennizzo da Poste Italiane in sede di gestione del reclamo secondo quanto previsto dall'art. 7.5 delle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano la materia appare, alla luce delle disposizioni regolamentari richiamate, *in re ipsa* adeguata.

§ § §

Ai sensi dell'art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, *“... 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 ...”*.

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**

Il procedimento avviato ex delibera n. 184/13/CONS dal Sig. [REDACTED] nei confronti della 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, è archiviato in quanto ogni ulteriore importo diverso da quello già corrisposto ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto non trova giustificazione.

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 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

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 gennaio 2023

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*