

**DETERMINA N. 1/24/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXXXXXX/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 17/10/2023, *prot. n. 0264680* presentata dal sig. xxxxxxxxxxxx (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il presunto disservizio derivante dalla mancata consegna del pacco *n. ZA010833794IT*, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”), con successivo smarrimento del pacco e richiede contestualmente il “*rimborso delle spese di spedizione pari ad euro 119,50 ed eventuale indennizzo*”, allegando il verbale di conciliazione esperito con esito negativo in data 04/10/2023 presso la Commissione Regionale di Conciliazione;

VISTA la nota del 7/11/2023 *prot. n. 0286243*, 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. VII.09/2/2024/AA*;

VISTA la nota del 27/11/2023, *prot. n. 0303494*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 7/11/23 *prot. n. 0286243*, 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 lamenta il presunto disservizio derivante dalla mancata consegna del pacco *n. ZA010833794IT* e del successivo smarrimento dello stesso, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”).

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente il 6/03/2023 formalizzava reclamo a “*Poste Italiane*” per la fattispecie occorsa.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto soddisfacente riscontro, l’Istante in data 27/04/2023 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 212/2023*).

In data 04/10/2023 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 17/08/2023 dal sig. xxxxxxxxxxxx, rappresentato nel procedimento dall’Associazione “*Cittadinanzattiva*”, ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data del 27/11/2023, prot. n. 0303494, precisa che *“in relazione alla perdita della spedizione “Poste Delivery International Express” non assicurato n. ZA010833794IT diretta negli USA si rileva che la stessa, è stata bloccata e rifiutata dalle Autorità doganali americane, perché non accompagnata dalla documentazione ritenuta necessaria allo sdoganamento. In effetti, dalla lettera di vettura fornita dall'utente in sede di conciliazione..., risulta che questi non ha fornito alcuna indicazione circa il contenuto del pacco e il valore dei beni ivi contenuti (valore, peraltro, mai indicato, neppure in questa sede). Nonostante ciò, il 15 marzo 2023, dopo il tentativo di contatto con l'utente — con l'obiettivo di chiedere allo stesso la produzione della documentazione doganale mancante per sanare la situazione ... — PI ha chiesto a UPS di procedere alla restituzione della spedizione, qualora non sdoganabile. Quest'ultima, tuttavia, il successivo 17 marzo, ha rappresentato che il pacco, in assenza della documentazione richiesta, era stato posto nella sezione abbandoni e non era più recuperabile. All'ulteriore richiesta di PI tesa a ottenere maggiori dettagli sul motivo per il quale non è stato possibile procedere alla restituzione al mittente, UPS ha riferito di non disporre di ulteriori utili elementi.*

*Ciò posto, si precisa che, ai sensi dell'art. 7.1 delle CGC, l'indennizzo a cui avrebbe diritto l'utente è pari alle spese di spedizione del pacco (€ 119,50), oltre a una cifra pari a € 26,00. Tuttavia, considerato che il sig. XXXXX non ha inteso compilare correttamente la Idv alla voce “Descrizione contenuto” del pacco e/o fornire la documentazione doganale, rendendosi quindi quanto meno corresponsabile del disservizio, in fase di conciliazione si è ritenuto congruo proporre una somma pari a € 60,00.*

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

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere il *“rimborso delle spese di spedizione pari ad euro 119,50 ed eventuale indennizzo”*, si ritiene sia suscettibile di parziale accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e non già di risarcimento del danno.

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”*.

Pertanto, la richiesta di ottenere un *“eventuale indennizzo”* avendo viceversa connotazione 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.

Per quanto attiene invece la richiesta di “rimborso delle spese di spedizione pari ad euro 119,50” si premette che l’art. 3 co.1 “DOCUMENTI DI SPEDIZIONE” delle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO – PACCHI INTERNAZIONALI (NON UNIVERSALI) (di seguito CGC) prevede che “Il Mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un’apposita lettera di vettura (di seguito anche “LdV”).... La LdV, deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, ....., in tutte le sue parti e sottoscritta dal Mittente sottoscrivendo per accettazione le presenti CGC... In particolare, oltre alle esatte e complete indicazioni di Mittente e destinatario, comprensive di C.A.P. ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, e-mail, deve essere indicato: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla LdV. Per i pacchi diretti a Paesi extra UE, il Mittente è tenuto a compilare accuratamente la parte della LdV riservata alla descrizione dettagliata di contenuto, quantità, peso e valore degli oggetti inclusi, seguendo le istruzioni riportate sul retro della LdV.

Alla luce di quanto previsto dalle CGC di Poste Italiane, l’utente era tenuto quindi a compilare correttamente la LdV alla voce “Descrizione contenuto” del pacco e/o fornire la documentazione doganale, in assenza della quale non è stato possibile effettuare il recapito da parte dell’operatore incaricato da Poste Italiane (UPS).

Pertanto, in considerazione della corresponsabilità da parte del sig. xxxxxxxxxxx nel non aver compilato correttamente la LdV indicando il contenuto del pacco spedito né tantomeno di aver prodotto la documentazione doganale necessaria per l’effettuazione del recapito, a parziale accoglimento della richiesta delle spese di spedizione, l’importo di euro 60,00 proposto, a titolo puramente conciliativo, da “Poste Italiane S.p.a.” in data 04/10/2023, in sede di Camera di conciliazione (richiamato, a corollario, in nota di controdeduzioni del 27/11/2023), appare utilmente satisfattivo a coprire adeguatamente l’indennizzo previsto.

§ § §

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

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, quale indennizzo, al sig. xxxxxxxxxxx l’importo forfettario onnicomprensivo di 60,00 euro, già avanzato in data 04/10/2023 in sede di Camera di conciliazione.

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 2024

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*