

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 12/23/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX/POSTE ITALIANE S.P.A.

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 conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. n. 124/22/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*” e, in particolare, l’art. 6, comma 2, lett. a), a norma del quale l’utente non può chiedere la definizione della controversia qualora non abbia presentato l’istanza di conciliazione all’operatore postale;

VISTA l’istanza di risoluzione della controversia del Sig. xxxxxxxxx (di seguito, l’Utente), pervenuta il 25 settembre 2021 con cui l’Utente lamenta il ritardo di oltre 10 giorni nella consegna di un pacco spedito con il servizio “Poste Deliverybox Express e standard” - XQ001582388IT - contenente vestiti, per cui richiede: 1) l’indennizzo della spesa sostenuta per l’acquisto dei vestiti comprati in luogo di quelli arrivati in ritardo; 2) l’indennizzo per i patemi d’animo; 3) il rimborso delle spese di spedizione per un totale di 546,50 euro.

VISTE le domande di reclamo inoltrate dall'Utente a Poste Italiane in data 28 luglio e 4 agosto 2021;

VISTO il verbale di mancato accordo con Poste Italiane, in sede di conciliazione, del 15 settembre 2021;

VISTA la nota del 13 giugno 2022 con cui l'Autorità ha richiesto all'Utente di fornire documentazione ulteriore, utile ai fini della definizione della controversia, specificando che è esclusa dall'ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

VISTA la nota con cui l'Utente, in pari data, ha trasmesso la documentazione richiesta;

VISTA la nota del 9 settembre 2022, 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:

- -la spedizione è avvenuta presso l'UP di Caronno Petrosella (Varese) il giorno 21 luglio 2021 e destinata a Mineo in provincia di Catania;
- -non vi sarebbe stato alcun ritardo nella consegna: il primo tentativo di consegna è avvenuto in tempo utile ossia il 23/7/2021; ai sensi delle *Condizioni generali di contratto* del prodotto in questione il punto 4.3 infatti prevede che:
“Conformemente alla Carta dei servizi postali, pubblicata sul sito www.poste.it i tempi medi di recapito degli invii delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box Standard sono di 4 giorni lavorativi – se spediti entro lo stesso Comune – ovvero di 6 giorni lavorativi nei restanti casi ed entro le zone servite del territorio nazionale. Per gli invii delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box Express i tempi di recapito sono di 1 giorno lavorativo su tutto il territorio nazionale e di 3 giorni lavorativi da o per Sicilia, Calabria e Sardegna. Lo standard di consegna suindicato è maggiorato di un giorno per alcune località minori il cui elenco è pubblicato sul sito www.poste.it.
- -il tentativo di recapito non è andato a buon fine in quanto: mancava il nominativo del destinatario presso il numero civico (obbligatorio in base alla normativa vigente); il corriere dichiara -malgrado non ci fosse scritto il nominativo al civico e la casa sembrasse disabitata - di aver bussato e suonato al citofono e che i vicini gli avessero riferito che i proprietari fossero residenti nel Nord Italia.
- -l'Allegato A della delibera n. 385/13/CONS stabilisce che *“ai fini della corretta esecuzione del recapito, il nominativo del destinatario debba essere indicato ben visibile sulla cassetta domiciliare e che la cassetta debba essere collocata al limite della proprietà, sulla pubblica via o comunque liberamente accessibile”*;
- -nonostante fosse presente un numero di telefono dell'Utente sulla bolla di spedizione, l'Utente non è stato contattato, circostanza che avrebbe potuto portare a buon fine il recapito;
- -la Società non ravvisa un mancato espletamento del servizio;

- -il pacco tornato a Varese per la restituzione al mittente è stato intercettato da Poste Italiane (in costante contatto con l'Utente) e recapitato all'Utente in data 2 agosto 2021.
- - in sede di conciliazione l'Utente ha rifiutato l'importo offerto da Poste Italiane pari a euro 100;

CONSIDERATO che il punto 6.5 delle Condizioni generali di contratto del prodotto in questione prevedono che *“Il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nei casi e nei limiti di seguito indicati, secondo quanto previsto dalle Carte dei servizi postali, pubblicate sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo: a) ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti il risarcimento sarà pari al prezzo della singola confezione al netto di eventuali servizi accessori”* e che, risultando il primo tentativo di consegna essere stato effettuato in data 23 luglio 2021, nella tempistica prevista dalla normativa, non si ravvisa un disservizio da parte di Poste Italiane;

CONSIDERATO tuttavia che pur avendo l'Utente indicato sulla bolla di spedizione il proprio recapito telefonico per scongiurare il pericolo di una mancata consegna, Poste Italiane, sebbene non obbligata in tal senso dalla normativa, avrebbe potuto, per mero scrupolo, contattare telefonicamente il cliente, evitando in tal modo i disagi da questi subiti;

CONSIDERATO altresì che il rimborso dell'intero valore della merce richiesto dall'Utente non può essere corrisposto in quanto non risulta che la spedizione sia stata effettuata con il servizio accessorio dell'assicurazione;

RITENUTO, pertanto, che in via equitativa l'importo di 100 euro debba considerarsi congruo;

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. xxxxxxxxxxxxxxxx un importo pari a euro 100,00 (cento/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.

Napoli, 20 marzo 2023

Il Direttore
Ivana Nasti