



DETERMINA N. 16/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXXXXXXXXXXXXXX/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*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto-legge del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, 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 del settore postale dall’art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 denominato Regolamento);

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*”;

VISTA l’istanza protocollo n. 497064 acquisita dall’Autorità in data 29 dicembre 2022 presentata dal Sig. xxxxx in rappresentanza della società xxxxx (di seguito “Istante” o “Utente”) con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla mancata consegna di un pacco spedito dall’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di

seguito Poste Italiane) con il servizio postale denominato “*Poste Delivery Web*” contenente 3000 mascherine ffp2 per un valore corrispettivo di € 4.270,80;

VISTA la nota del 7/03/2022, prot. n. 79316, con la quale l’Ufficio ha comunicato alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento, specificando altresì che è esclusa in questo ambito ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell’Autorità;

CONSIDERATO che nella richiamata nota del 7/03/2022 prot. n. 79316 è stata specificata, contestualmente alla Società ed all’Istante, la facoltà di inviare ogni utile osservazione, debitamente documentata, rilevante ai fini della problematica segnalata;

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 14 aprile 2022 prot. n. 126323, con la quale la società ha dato riscontro alla comunicazione dell’Autorità;

CONSIDERATO che in data 23/08/2021, il Sig. xxxxx, nato a xxxxx e residente a xxxxx, legale rappresentante della ditta xxxxx, spediva tramite il servizio “*Pacco Delivery Web*” un pacco avente come numero identificativo JG00003851565 e codice cliente 6010218255, contenente all’interno 3000 mascherine FFP2 del valore dichiarato di € 4270,80;

CONSIDERATO che a seguito della mancata ricezione del pacco da parte del destinatario il sig. xxxxx formulava una prima richiesta di informazioni al servizio clienti di Poste Italiane in data 19 settembre 2021 e, successivamente, inoltrava formale reclamo in data 24 settembre 2021. Poste Italiane dava riscontro alle segnalazioni dell’istante con due comunicazioni avvenute in data 24 settembre e 29 settembre 2021 nelle quali ammetteva le proprie responsabilità in merito allo smarrimento dell’invio, riconoscendo al sig. xxxxx rappresentante della società xxxxx un indennizzo pari ad € 31,75, così come previsto dalle condizioni generali di contratto e dalla carta dei servizi e comunicandolo all’interessato con mail del 28 settembre 2021;

CONSIDERATO che il signor xxxxx, non soddisfatto del rimborso proposto da Poste Italiane, faceva istanza di conciliazione in data 28 settembre. La relativa seduta si teneva in data 8 ottobre 2021, presso la segreteria tecnica di conciliazione business di Poste Italiane. Di fronte alla proposta dell’operatore di comporre la controversia riconoscendo all’istante un risarcimento di € 400, il cliente non accettava la proposta e pertanto veniva redatto un verbale di mancato accordo;

VISTO che a seguito dell’esito negativo della conciliazione, l’Utente presentava all’Autorità istanza di definizione della controversia, chiedendo un indennizzo per l’intero valore del contenuto del pacco smarrito;

CONSIDERATO che successivamente la Direzione Servizi Postali inviava all’Utente e all’Operatore una nota (prot. n. 79316 del 03/03/2022) con la quale si comunicava alle parti l’avvio del procedimento, e in particolare, si chiedeva all’operatore,

oltre che a formulare eventuali osservazioni, di evidenziare i criteri sulla base dei quali fosse stata determinata la natura e l'entità dell'offerta proposta in sede conciliativa (€ 400);

VISTO che a detta comunicazione rispondeva l'operatore con nota prot. 126323 del 14 aprile 2022, mentre l'istante non trasmetteva ulteriore altra documentazione o integrazioni rispetto a quanto comunicato con la presentazione dell'istanza di definizione all'Autorità;

CONSIDERATO che Poste Italiane, nella comunicazione trasmessa in data 14 aprile e sopra citata, ha confermato di aver ammesso le proprie responsabilità per l'avvenuto smarrimento del pacco trasmesso dal sig. xxxxx e che, dopo aver compiuto gli opportuni accertamenti, ha fornito riscontro all'Utente con comunicazioni avvenute in data 24 e 28 settembre 2021. Inoltre l'operatore ha riconosciuto per il disservizio un rimborso di € 31,75 ai sensi di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto e dalla Carta dei Servizi, disponendo a tal proposito un bonifico in data 27/9/2021;

CONSIDERATO che in fase di conciliazione, malgrado il prodotto prescelto dall'Utente non fosse assicurato, l'operatore ha comunque deciso di offrire la somma € 400 in un'ottica di maggior favore verso il cliente. A seguito della mancata accettazione della proposta formulata e pertanto in conseguenza dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, Poste Italiane ha chiesto che venisse archiviata l'istanza di definizione avendo già provveduto a rimborsare l'Utente secondo le condizioni generali di contratto e la Carta dei Servizi ed essendo stata rifiutata l'ulteriore proposta effettuata in sede conciliativa;

RITENUTO che alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla documentazione prodotta dalle parti non risultano dubbi in merito al disservizio lamentato dall'Utente che è stato riconosciuto dall'Operatore assumendosene la piena responsabilità. L'utente ha prodotto in sede di reclamo e di istanza di conciliazione la copia del contratto per il servizio di spedizione acquisito (*Poste Delivery Web*) ad un costo di € 8,24 e relativo ad un pacco di kg. 25, nonché la fattura per il destinatario per un corrispettivo di € 4270,80 comprensivo di IVA;

CONSIDERATO che al fine della quantificazione dell'indennizzo per il disservizio postale subito dall'Utente, si richiama quanto previsto dalla carta dei servizi postali non universali alle pagg. 30 -31 disponibile sul sito web laddove è previsto "*Per i clienti professionisti che spediscono tramite il canale Poste Delivery Web: - Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio = 1,00 € Kg + costo della spedizione al netto di IVA....*";

CONSIDERATO che il peso del pacco è di 25 kg e il costo di spedizione risulta essere pari a € 8,24, si ritiene che debba essere corrisposto all'Utente la somma di € 31,75 per il disservizio postale patito. Peraltro, la Società ha offerto all'Utente, in sede di conciliazione, un indennizzo pari ad euro 400,00 riconoscendo la propria responsabilità per l'accaduto seppure la spedizione non fosse assicurata nell'ottica di un maggior favore verso il cliente. Seppure l'Operatore, successivamente al fallito tentativo di conciliazione, nella comunicazione trasmessa all'Autorità in data 14 aprile 2022 ha chiesto l'archiviazione della presente istanza di definizione, si ritiene corretto confermare detta somma a parziale ristoro del danno subito;

DETERMINA

Articolo 1

1. L'Autorità, per le motivazioni di cui in premessa, accoglie l'istanza del Sig. xxxxx, in rappresentanza della società xxxxx, 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, numero iscrizione al n. REA 842633, Partita IVA 01114601006.

2. La società "*Poste Italiane - Società per Azioni*", è tenuta a riconoscere all'Istante:

- a) un importo di euro 31,75 (euro trentuno/75) a titolo di rimborso delle spese di spedizione sostenute;
- b) un importo di euro 400 (euro quattrocento/00) quale (parziale) ristoro del danno subito;

3. La società "*Poste Italiane - Società per Azioni*" è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa. Il suddetto pagamento complessivo di euro 431,75 (euro quattrocentotrentuno/75) deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Utente, ovvero con altre modalità con lo stesso concordate;

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 21, comma 7-ter, del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

5. 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'art. 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 *web* dell'Autorità.

Roma, 26 maggio 2022

Il Direttore
Ivana Nasti