



Direzione servizi postali

**DETERMINA N. 16/23/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX/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;

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 modificata dalla delibera n.696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 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*”;

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 14/12/2022, prot. n. 0353342 (e integrata in pari data con nota prot. n. 0353707), presentata dall'Utente, con la quale la parte lamenta il disservizio derivante dalla mancata consegna, dalla manomissione e dallo svuotamento di un pacco spedito con il servizio postale denominato "*Poste Delivery Box Express*" (riconsegnato al mittente privo del suo contenuto) e, pertanto, chiede un indennizzo complessivo di € 387,00;

VISTA la nota del 14/12/2022, prot. n. 0353705 con cui 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 che è esclusa dal suddetto ambito procedimentale ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

VISTA la nota di apertura del procedimento trasmessa alle parti in data 27/03/2023, prot. n. 84685;

VISTA la nota prodotta dall'Istante in data 30/03/2023, prot. n. 88068;

VISTA la nota di Poste Italiane del 18/04/2023, prot. n. 105165, con la quale l'operatore ha trasmesso i propri scritti difensivi;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. I fatti e la posizione dell'Istante**

In data 26/04/2022, la sig. ra XXXX, ha spedito, tramite l'ufficio di Poste italiane di Corropoli (TE), un pacco contenente diversi oggetti (tra cui, come dichiarato dall'istante, una borsetta, un paio di cuffie marca "Bose", le chiavi della propria abitazione, un paio di occhiali da sole, pinze per sopracciglia e un lucida labbra).

Il suddetto pacco (che recava il seguente codice di spedizione: XZ001680614IT ed aveva un peso di 0,65 Kg) è stato spedito utilizzando il prodotto postale: "*Poste Delivery Box Express*", per un costo del servizio pari ad € 13,90.

Il pacco, tuttavia, non è stato mai recapitato al destinatario. Più specificamente, attraverso la tracciatura, l'Istante ha verificato che l'Operatore ha effettuato 2 tentativi di consegna. Il primo è stato effettuato in data 28/04/2022, alle ore 11:06:00. Successivamente, il pacco è stato disponibile in deposito il giorno 28/04/2022 (alle ore 11:07:00). Mentre, il secondo tentativo è stato effettuato il giorno 29/04/2022 (alle ore 07:12:00). L'Istante nel riferire che, nei suddetti giorni, il destinatario era ammalato e, quindi, non si era allontanato dalla sua abitazione (ove si sarebbe dovuto consegnare il pacco oggetto della controversia), ha, altresì, evidenziato che, in nessuna delle due tentate consegne, è stato lasciato un avviso nella propria cassetta postale per comunicare che non era stato possibile effettuare la consegna.

A seguire, l'Istante, contattando, telefonicamente, Poste Italiane (al numero verde), ha saputo che la consegna al destinatario sarebbe stata compiuta nella giornata di lunedì 02/05/2022; consegna che, però, non si è mai realizzata. Difatti, il giorno 03/05/2022, il pacco fu restituito al mittente manomesso e privo dell'intero, già citato, contenuto. Per lamentarsi del precitato disservizio, il giorno 03/05/2022, l'Utente inviò un reclamo, via *web*, al sito di Poste Italiane. Alla pratica fu assegnato il seguente numero 80008152103, comunicato all'Utente tramite posta elettronica. Il giorno 4/07/2022, l'Istante ha presentato la richiesta di conciliazione. A seguire, il giorno 29/07/2022, ha ricevuto da Poste Italiane un assegno di € 50 quale indennizzo (come da Carta dei servizi) per il danneggiamento del pacco in oggetto. Tale importo, in data 5 agosto 2022, è stato accettato dall'Utente a titolo di mero anticipo rispetto all'indennizzo complessivamente atteso, "*quale acconto sulla maggior somma dovuta*", come risulta dalla nota prodotta dalla parte istante (prot. n. 88068 del 30/03/2023).

Il giorno 14/10/2022 l'Utente ha ricevuto, poi, un'offerta di € 200,00, non accettata. Il giorno 26/10/2022, l'Istante ha inviato una richiesta di congruo indennizzo all'operatore postale. Il giorno 14/11/2022, l'Istante ha ricevuto una nuova offerta rispetto alla precedente, pari ad € 220,00. L'Utente confermava ulteriormente la sua posizione, non accettando la nuova proposta.

Successivamente, in data 30/11/2022, presso la Commissione regionale dell'Abruzzo veniva espletato il tentativo di conciliazione (proposto con istanza prot. n. 126/2022, presentata il giorno 07/07/2022 dall'Utente). La summenzionata seduta si è, poi, conclusa con un verbale di mancato accordo per rifiuto della proposta transattiva (per un importo di € 220,00), formulata nel corso della discussione da Poste Italiane, a titolo di rimborso.

L'Utente ha, quindi, presentato all'Autorità istanza di definizione della controversia, avente ad oggetto un disservizio nell'espletamento del servizio postale riguardante un pacco che, come già chiarito, non è stato consegnato al destinatario e che è stato restituito al mittente manomesso e privo dell'intero contenuto. Nell'istanza precitata, l'Utente ha richiesto una somma di € 387,00, allegando: i) copia del riepilogo dei dati del reclamo, attestati da Poste Italiane; ii) copia della sua carta d'identità; iii) domanda di conciliazione; iv) copia del verbale di mancato accordo.

Successivamente, in data 29/03/2023, con la nota trasmessa all'Autorità, l'Istante ha dichiarato di aver accettato la somma di € 50 a titolo di "*acconto sulla maggior somma dovuta*", precisando, inoltre, che l'indennizzo (richiesto) di € 387,00 rappresentava la somma degli importi di denaro spesi per acquistare gli oggetti spediti con il suindicato pacco e delle spese affrontate per la sostituzione del cilindro della serratura della porta della propria abitazione (le cui chiavi, a detta dell'Istante, erano, per l'appunto, nel suindicato pacco).

## **2. La posizione dell'operatore**

Nella sua memoria (prot. n. 105165 del 18/04/2023), Poste Italiane ha evidenziato

di aver proceduto a corrispondere all'Utente *"(...) un indennizzo pari ad € 50, come previsto dalle CGC e dalla Carta dei servizi, con assegno n. 618883844195 riscosso in data 2/9/2022"*. L'Operatore ha, altresì, chiesto di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza e l'archiviazione del procedimento in parola, sostenendo che la richiesta dell'Utente aveva un carattere risarcitorio rispetto a *"presunti (e non provati) danni"*. A riguardo, Poste Italiane sosteneva che le pretese risarcitorie da parte degli utenti del servizio postale non potevano essere rappresentate all'Autorità, ma dovevano essere presentate *"unicamente innanzi all'Autorità giudiziaria (art. 10, c. 8, Allegato a, Delibera n. 184/137CONS)"*. La Società evidenziava, anche, che era *"(...) fatta salva la facoltà di adire l'Autorità giurisdizionale indipendentemente dalla presentazione dei reclami (...), proprio a fronte del riconoscimento degli eventuali danni patiti in conseguenza del disservizio occorso (art. 14, c. del D.lgs. 216/99)"*.

Inoltre, la Società sottolineava che *"(...) Nel caso di specie, infatti, senza riconoscimento alcuno della legittimità delle pretese risarcitorie avanzate dall'utente... e solo in ottica di composizione bonaria della controversia, in fase di conciliazione è stata proposta la somma di € 220, immotivatamente rifiutata dall'utente"*. Poste Italiane ha, quindi, precisato che il 30/11/2022 fu sottoscritto tra le parti un verbale di mancato accordo. La Società, inoltre, precisando la sua posizione, sottolineava che *"(...) nell'ambito della procedura di conciliazione, la proposta di accordo non costituisce - di per sé - ammissione di responsabilità, che piuttosto deve essere valutata in base all'interpretazione degli atti e dei comportamenti delle parti, al fine di stabilire se le trattative di amichevole composizione abbiano o meno comportato riconoscimento del diritto"*. Poste Italiane sosteneva, altresì, *"che non avrebbe neanche avuto modo di riconoscere le proprie responsabilità, atteso che nella lettera di vettura l'utente ha indicato (in modo alquanto generico) che la spedizione conteneva solo una borsa"*. Infine, l'Operatore, sostenendo, dal suo punto di vista, che la richiesta dell'Istante non poteva essere accolta, chiedeva l'archiviazione della controversia postale, ritenendola *"(...) manifestamente infondata, atteso che l'utente non ha neanche inteso allegare la documentazione necessaria ad attestare il quantum ivi preteso"*.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'Istante appare fondata, per le seguenti motivazioni. Anzitutto, l'addebito contestato dall'Utente, inerente la mancata consegna del pacco al destinatario, è sicuramente fondato e, sostanzialmente, ammesso anche dall'Operatore. Quest'ultimo, ancor prima che sia, formalmente, stato esperito il tentativo di conciliazione (dinanzi alla Commissione regionale dell'Abruzzo), a titolo di indennizzo, ha disposto, a favore dell'Utente, un assegno bancario di € 50

intestato alla parte istante.

Valutando, poi, nel merito, l'oggetto della controversia, emerge, dalla ricostruzione dei fatti, che il disservizio dipende, infatti, dalla condotta assunta dalla Società che, senza giustificato motivo, non ha provveduto ad effettuare la consegna del pacco sopra indicato. A tutti gli effetti, ci si trova, quindi, dinanzi ad una ipotesi di inadempimento degli obblighi sussistenti in capo all'Operatore, poiché il pacco in parola, spedito tramite il vettore suindicato, non è stato consegnato al legittimo destinatario. Inoltre, dalla complessiva condotta posta in essere dalla Società nella gestione delle procedure di spedizione, si desume che la stessa non ha posto in essere tutti i necessari accorgimenti tesi a preservare il pacco dalle manomissioni che si sono, in concreto, verificate, oltre che dall'asportazione del suo intero contenuto. Va, altresì, evidenziato che l'Operatore, dopo le due, già riferite, tentate consegne, ha riconsegnato al mittente il pacco (manomesso e del tutto svuotato dei suoi contenuti). Peraltro, l'Utente riferisce che, in nessuna delle due tentate consegne, la Società ha lasciato il relativo avviso al destinatario.

A riguardo, si rileva che la richiesta dell'Istante di ottenere, per tale disservizio, un indennizzo complessivamente pari ad € 375,00 non essendo corroborata da evidenze documentali comprovanti l'entità del danno materiale, in considerazione anche del valore commerciale degli oggetti contenuti nel pacco di cui trattasi e della circostanza per cui la spedizione, effettivamente, non risulta coperta da alcuna assicurazione, non può ritenersi ammissibile. Considerato, inoltre, che l'Autorità non ha competenze decisorie in materia di risarcimento dei danni, si ritiene che l'offerta dell'Operatore di € 220,00 sia congrua a titolo di rimborso complessivo rispetto al valore, non assicurato, della merce smarrita. Tale suindicato importo si ritiene debba essere aggiunto alla somma, anch'essa originariamente proposta da Poste Italiane in sede di conciliazione (ai fini di un bonario componimento della controversia), di € 50,00; somma quest'ultima già erogata all'Istante a titolo di indennizzo per il disservizio verificatosi nella gestione dell'invio del pacco in questione.

Pertanto, tenuto conto che l'importo proposto dalla Società in sede di conciliazione (€ 220,00) pare proporzionato rispetto alla richiesta di rimborso avanzata dall'Istante (relativamente al valore del contenuto del pacco, riferito dall'Istante e pari ad € 375,00) e che a tale precitato importo (€ 220,00) va, anche, aggiunta la somma di € 13,90 (a titolo di specifico rimborso delle spese di spedizione, come previsto dalla richiamata "*Carta dei servizi non universali*"), Poste Italiane è tenuta a indennizzare la parte. A quest'ultima va, quindi, liquidato un importo complessivo pari ad € 233,90. Ciò in considerazione del fatto che, come sopra precisato, l'Utente ha già ricevuto la somma di € 50 da Poste Italiane a titolo di indennizzo per il danneggiamento del pacco.

L'Utente potrà rivolgersi, ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera 184/13/CONS al Giudice Ordinario per il riconoscimento dell'eventuale maggior danno.

### **DETERMINA**

che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, corrisponda all'Istante l'importo di € 233,90.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante oppure con bonifico bancario.

L'avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione servizi postali dell'Autorità entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, de decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

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 comunicata alle parti e pubblicata nel sito web dell'Autorità.

Napoli, 10 maggio 2023

Il Direttore  
Ivana Nasti