



Direzione servizi postali

**DETERMINA N. 17/22/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /POSTE ITALIANE**

**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 l’istanza di risoluzione della controversia presentata dalla Sig.ra [REDACTED] [REDACTED] (di seguito, l’Utente), in data 27 aprile 2021, relativa al mancato recapito di un pacco – e restituzione dello stesso al mittente - destinato in Germania e spedito tramite Poste Italiane S.p.A. con il servizio “*Poste delivery international express*”, con cui si chiede il rimborso delle spese di spedizione per un valore di 50 euro oltre un risarcimento per il disagio subito pari ad euro 500;

VISTA la nota del 30 settembre 2021, con cui si comunica alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento;

VISTA la nota pervenuta il 29 ottobre 2021, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza rappresentando che l'invio in oggetto è stato trattato correttamente sia sulla tratta estera sia sulla tratta nazionale, come di seguito puntualizzato:

- i) Poste Italiane ha fornito riscontro ai reclami inoltrati dall'Utente in data 3/12/20, 4/12/20 e 16/12/20 come risulta dagli allegati alla memoria depositata;
- ii) in data 20/11/20 è stato effettuato un tentativo di recapito presso l'indirizzo del destinatario non andato a buon fine. La spedizione è stata dunque messa in giacenza presso un centro UPS a partire dal 26/11/20;
- iii) nei riscontri ai reclami presentati, Poste ha indicato all'utente gli orari di apertura per il ritiro del pacco, suggerendo alla stessa di contattare il destinatario in tempo utile per il ritiro nei termini di giacenza. In particolare, nella nota di riscontro del 16/12/20 Poste, in esito alle verifiche effettuate presso l'operatore estero, confermava all'Utente la giacenza del pacco presso il centro UPS rappresentando che scaduto il termine per la giacenza, il pacco sarebbe stato restituito al mittente;
- iv) da quanto riportato dall'Utente (reclamo del 5/12) risulterebbe che il destinatario non poteva recarsi presso il luogo dove il pacco si trovava in giacenza per motivi familiari;
- v) in data 28/12 il pacco è stato effettivamente restituito al mittente;
- vi) in sede di conciliazione, nell'ottica di addivenire alla composizione della controversia, Poste ha formulato in prima battuta una proposta di accordo avente ad oggetto la somma di 65 euro, poi aumentata ad 80 al fine di venire incontro alle richieste dell'Utente. La proposta (come risulta dal verbale allegato) è stata rifiutata dall'Utente e pertanto la procedura si è conclusa con un mancato accordo;

VISTE le *Condizioni generali di contratto relative al servizio Poste delivery international express* e, in particolare, l'articolo 10, punto 5, laddove si prevede che *“il risarcimento, con esclusione espressa di ulteriori somme a titolo di risarcimento del danno spetta nei seguenti casi: c) in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Cliente;*

CONSIDERATO che da quanto risulta dalla documentazione prodotta dall'Utente, nonché da quanto confermato da Poste Italiane l'invio, pur essendo stato trattato correttamente, risulta essere stato restituito al mittente;

CONSIDERATO che le succitate Condizioni generali di contratto *“Poste delivery standard”*, all'articolo 6, punto 5, prevedono che in caso di restituzione al mittente *il risarcimento è pari alle spese di spedizione al netto dell'Iva con esclusione degli oneri*

*doganali eventualmente dovuti per la reimportazione previa presentazione di apposita richiesta scritta documentata”;*

CONSIDERATO che, come risulta dalla documentazione allegata dall’Utente all’istanza, le spese sostenute per la spedizione del pacco ammontano ad euro 44,46;

RITENUTO, quindi, che l’importo proposto e rifiutato dall’Utente in sede di conciliazione, pari a 80 euro, è al di sopra del costo sostenuto dall’Utente per la spedizione e pertanto appare proporzionato;

CONSIDERATO che il risarcimento del danno esula dalla sfera di competenza dell’Autorità e che a tal fine, ai sensi dell’articolo 10, comma 8, del Regolamento “*Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria*”;

#### **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 alla Sig.ra [REDACTED] un importo pari a euro 80 (ottanta/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 notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell’Autorità.

Roma, 8 giugno 2022

Il Direttore  
Ivana Nasti