



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 17/23/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/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 08/03/2023, *prot. n. 065668* presentata dall’Avv. ██████████ (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il presunto disservizio derivante dal ritardo nella consegna del pacco *n. 287919I275223*, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”), con deperimento del contenuto consistente in agrumi e richiede contestualmente il “*pagamento a titolo di risarcimento danni di euro 600,00 comprensivo di spese sostenute anche per la presente procedura*”;

VISTA la nota del 15/03/2023 *prot. n. 073064*, con la quale si precisa, fra l’altro, che l’Utente non può chiedere la definizione della controversia qualora non abbia presentato l’istanza di conciliazione presso la Commissione Regionale di Conciliazione;

VISTA la comunicazione del 22/03/2023 *prot. n. 079647*, con la quale l’Istante ha inviato il verbale di conciliazione del 21/03/2023;

VISTA la nota del 24/03/2023 *prot. n. 082332*, 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. 2023 -VII.09/6/M.I.*;

VISTA la nota del 08/05/2023, *prot. n. 0122701*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 24/03/2023 *prot. n. 082332*, 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 dal ritardo nella consegna del pacco *n. 287919I275223*, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”), con deperimento del contenuto consistente in agrumi.

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente il 31/12/2022 formalizzava reclamo a “*Poste Italiane*” per la fattispecie occorsa.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto soddisfacente riscontro, l'Istante in data 16/03/2023 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (prot. n. 23/2023).

In data 21/03/2023 si riuniva in Firenze la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 16/03/2023 dall' Avv. ██████████, rappresentato nel procedimento dall'Associazione "Adiconsum", 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 08/05/2023, prot. n. 0122701, precisa che *"in relazione al presunto danneggiamento della merce contenuta nel predetto pacco si rileva che la stessa, come riferito proprio dal Sig. ██████████, conteneva agrumi, ovvero alimenti deperibili. Al riguardo si rammenta che l'art. 20 "Oggetti non accettabili per il trasporto" delle Condizioni generali di contratto del servizio Extralarge prevede espressamente che: "Si accettano esclusivamente prodotti alimentari non deperibili, debitamente confezionati ed imballati secondo le normative vigenti e le condizioni qui previste...", ad eccezione di quelli che possono essere trasportati solo a temperatura controllata e, qualora previsto dallo specifico servizio, previa sottoscrizione del relativo contratto o di specifico modulo di vendita. In tal caso gli alimenti dovranno essere confezionati e imballati in modo da isolarne il contenuto rispetto al resto delle spedizioni ed in modo da sopportare urti e scosse. I prodotti alimentari di cui sopra non devono essere soggetti a particolari autorizzazioni sanitarie né rientrare tra quelli indicati all'art. 44 del D.P.R. 327/1980 e s.m.i."*. Pertanto, il pacco in questione conteneva merce non ammessa al trasporto postale...

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere il *"pagamento a titolo di risarcimento danni di euro 600,00 comprensivo di spese sostenute anche per la presente procedura*, non si ritiene sia suscettibile di 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 ricevere la somma di 600,00 euro quale *"pagamento a titolo di risarcimento danni (...) comprensivo di spese sostenute anche per la presente*

procedura” 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.

§ § §

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

Il procedimento avviato *ex delibera n. 184/13/CONS* dall’ *Avv. ██████████* 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*, Partita IVA *n. 01114601006*, è archiviato in quanto l’importo di 600,00 euro richiesto dall’Istante, per la sua natura risarcitorio, non è riservato alle competenze dell’Autorità ed è, viceversa, da stimarsi ad azione di parte, in sede giudiziaria, attraverso la pronuncia del giudice ordinario.

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, 10 maggio 2023

Il Direttore
Ivana Nasti