



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 2/22/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;

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 1/09/2021, prot. n. 248434, presentata dal Sig. [REDACTED], con la quale l'Utente lamenta il disservizio derivante dalla mancata consegna di un pacco spedito con il servizio postale denominato "*Poste Delivery International Express*" e, pertanto, chiede un indennizzo complessivo di euro 80,43;

VISTA la nota del 23/09/2021 prot. n. 376936 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 dall'ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

VISTA la nota di Poste Italiane del 29/10/2021, prot. n. 427924, con la quale ha trasmesso i propri scritti difensivi;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'istante

In data 22/12/2020, il Sig. [REDACTED] ha spedito, tramite l'ufficio postale di Genova, sito in Via Granello 7r, un pacco del valore doganale dichiarato di euro 180, contenente, tra l'altro, dolciumi per un valore di euro 30,10 e destinato a Cordoba (Spagna), dopo che Poste Italiane gli aveva rappresentato che data la celerità di "*Poste Delivery International Express*", lo stesso sarebbe arrivato entro il 28/12/2020. L'ufficio postale accettava il pacco per il cui invio l'Utente sosteneva, complessivamente, un costo di euro 50,33.

Tuttavia, il pacco non è mai arrivato a destinazione. Difatti, in data 31/12/2020, così come in data 11/01/2021, il pacco era, ancora, in transito, in Germania, non rispettando, così, i tempi brevi di consegna garantiti dalla Società (28/12/2020). A questo punto, Poste Italiane restituì il pacco al mittente in data 28/01/2021.

In data 02/02/2021, l'Utente presentava reclamo a Poste Italiane, chiedendo la motivazione della mancata consegna, il rimborso del costo della spedizione (pari ad euro 50,33) e il rimborso del costo dei dolciumi presenti all'interno del pacco (pari ad euro 30,10), non più riutilizzabili, causa scadenza degli stessi. In data 25/06/2021, presso la Commissione regionale Liguria di conciliazione veniva espletato il tentativo di conciliazione concluso con un verbale di mancato accordo per rifiuto della proposta formulata, in data 22/06/2021, da Poste Italiane, a titolo di rimborso; proposta di ristoro pari all'importo di euro 30,00.

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'istante ha presentato all'Autorità istanza di definizione della controversia, avente ad oggetto la richiesta di rimborso del valore del contenuto del pacco non recapitato (pari ad euro 30,10), oltre che

delle stesse spese di spedizione dall'istante sostenute (pari ad euro 50,33), per una somma complessiva pari ad euro 80,43 allegando: i) copia del reclamo; ii) copia delle interlocuzioni con Poste Italiane; iii) domanda di conciliazione; iv) procedimento di conciliazione; v) copia del verbale di mancato accordo; vi) riepilogo dei fatti; vi) una pluralità di documenti fotografici allegati, tra cui, anche, la lettera di trasporto e la copia di una fattura commerciale riportante lo stesso indirizzo del destinatario del pacco non consegnato.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria Poste Italiane sostiene che la consegna al destinatario non sia stata possibile per l'inesattezza dell'indirizzo apposto dal mittente. In particolare, secondo l'operatore postale "(...) il disservizio lamentato è attribuibile esclusivamente a incuria del mittente, non essendo in alcun modo riconducibile a Poste Italiane". L'operatore ha evidenziato di aver effettuato mirati "accertamenti, svolti (...) con l'ausilio dell'operatore estero" e ha sottolineato che dalle verifiche "(...) è emerso che l'indirizzo al quale il pacco era destinato risultava inesatto, per cui la suddetta spedizione è stata restituita al mittente, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 23, Allegato A Delibera n. 385/13/Cons".

Dopo ampia discussione in sede di conciliazione, nell'ottica di maggior favore per il cliente, Poste Italiane ha, tuttavia, proposto al Sig. [REDACTED] di corrispondergli la somma di euro 30; somma che è stata rifiutata dal cliente e, in data 25 giugno 2021, veniva, quindi, firmato un verbale di mancato accordo. Alla luce di quanto rappresentato, Poste Italiane auspica l'archiviazione della richiesta dell'Utente in quanto "(...) nessun disservizio può essere imputato (...) al suindicato operatore".

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, il disservizio non può essere attriuito alla presunta "incuria del mittente", bensì, alla condotta assunta dalla Società che, "senza giustificato motivo", non ha effettuato la consegna e, peraltro, non ha tentato di contattare il mittente e/o il destinatario, pur disponendo delle rispettive numerazioni telefoniche. La presunta inesattezza dell'indirizzo del destinatario, invocata dalla Società a propria giustificazione, è smentita dall'esame della copia di una fattura di consegna, prodotta dall'istante, che riporta l'identico indirizzo già apposto dal mittente sul pacco spedito col prodotto postale in questione (e mai consegnato). Ciò comprova l'esattezza dell'indirizzo indicato dall'istante.

Per tale disservizio, l'Utente, a fronte di un valore doganale dichiarato del contenuto del pacco, pari ad euro 180, chiede un rimborso di euro 80,43, comprensivo dell'importo di euro 50,33 (pari al rimborso del costo della spedizione) e dell'importo di euro 30,10 (pari al rimborso dei dolciumi, non più riutilizzabili, contenuti nel suindicato pacco).

Avendo la Società, in sede di conciliazione, offerto all'Utente un indennizzo pari ad euro 30,00, riconoscendo, quindi, in parte, la propria responsabilità per l'accaduto, si ritiene, in questa sede, di confermare tale cifra a titolo di rimborso per i contenuti non riutilizzabili del suddetto pacco.

Mentre, ai fini della quantificazione dell'indennizzo per il disservizio subito dall'Utente, si richiama lo schema dei rimborsi riportato nella "*Carta dei servizi non universali*" della Società (pp. 50-51), disponibile sul sito web laddove, per i disservizi determinati da "*Poste Delivery International Express*", si prevede un indennizzo pari al costo della spedizione per il "*Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi)*".

Pertanto, tenuto conto che l'importo (euro 30,00) proposto dalla Società in sede di conciliazione pare proporzionato rispetto alla richiesta di rimborso avanzata dall'istante relativamente al valore del contenuto del pacco (euro 30,10) e che a tale importo va, anche, aggiunto l'importo di euro 50,33 (a titolo di rimborso delle spese di spedizione), come previsto dalla richiamata "*Carta dei servizi non universali*", Poste Italiane è tenuta a indennizzare l'istante, liquidando allo stesso un importo complessivo pari ad euro 80,33.

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 al Sig. [REDACTED] l'importo di euro 80,33.

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.

Roma, 2 febbraio 2022

Il Direttore
Ivana Nasti