



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 21/23/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;

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 8 febbraio 2023, prot. n. 0035173, presentata dalla Sig. ra [REDACTED] di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale la medesima lamenta la mancata consegna della merce contenuta in un collo, spedizione n. JG00004602183 e, pertanto, chiede un rimborso dell’importo euro 2.098,60 (duemilanovantotto/60 euro) corrispondente al valore della merce;

VISTA la nota prot. n. 73035 del 15 marzo 2023, 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;

VISTA la nota prot. n. 105176 del 18 aprile 2023, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento (prot. n. 73035 del 15 marzo 2023), ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie 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

In data 4 novembre 2022 l’utente, attraverso il sito on line di Poste Italiane, utilizzando il servizio postale denominato *Poste Delivery Web*, effettuava l’ordine per il ritiro di n. 2 pacchi, aventi come mittente la società [REDACTED], Via [REDACTED] [REDACTED] e, come destinatario, [REDACTED] di [REDACTED], con sede in [REDACTED].

In data 7 novembre 2022, i due pacchi, con *tracking* n. JG00004602183 e n. JG00004602179, venivano ritirati dal corriere SDA per essere recapitati.

L’Utente, in tal modo, attraverso il servizio postale denominato *Poste Delivery Web*, provvedeva a spedire i suddetti pacchi di cui uno, il n. JG00004602183, da un controllo effettuato dall’Utente, non risultava nei sistemi di tracciatura.

Il giorno 10 novembre 2022, giungeva a destinazione un solo pacco, la spedizione n. JG00004602179, per cui l’Utente provvedeva a chiedere chiarimenti alla società SDA e segnalare l’accaduto alla società Poste Italiane.

Il giorno seguente, l’11 novembre 2022, la Sig.ra [REDACTED] si recava presso la stazione dei Carabinieri di Stezzano (BG) per denunciare l’accaduto, ovvero contestava la mancata ricezione della spedizione del pacco n. JG00004602183, contenente 8 paia di scarpe, marca Nike, per un valore totale di circa 1.220,00 euro.

Ad avallare tale denuncia, l'utente, nell'istanza presentata all'Autorità in data 8 febbraio 2023, rappresenta che i Carabinieri di Stezzano, in sede di denuncia, avevano riferito all'Utente che nella notte del 7 novembre 2022, presso la filiale della SDA di Stezzano, era avvenuto un furto di numerosi pacchi.

Alla segnalazione dell'Utente Poste Italiane forniva riscontro in data 22 novembre 2022 comunicando che, per la spedizione n. JG00004602183, non era presente nessuna tracciatura nei loro sistemi e chiedeva all'Utente che venisse fornita copia del manifesto di affido della spedizione del corriere.

Successivamente, il 25 gennaio 2023, l'Istante si recava presso la stazione dei Carabinieri di Pralboino (BS) per integrare la denuncia già presentata presso la stazione dei Carabinieri di Stezzano ovvero denunciando che a seguito di una verifica effettuata risultava che il numero di scarpe contenute nella spedizione n. JG00004602183 risultavano essere 14 anziché 8, pertanto, il valore complessivo della merce contenuta nel pacco non recapitato risultava pari ad euro 2.098,60.

Definita la procedura di reclamo, l'Istante, non soddisfatto, in data 5 gennaio 2023, provvedeva ad avviare la prevista procedura di conciliazione in merito alla spedizione n. JG00004602183.

In data 20 gennaio 2023 veniva espletato il tentativo di conciliazione presso la Camera di conciliazione di Roma conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta di transazione quantificata in euro 350,00 (trecentocinquantaeuro/00).

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 18 aprile 2023, prot. n. 0105176, a valle dell'apertura del procedimento di risoluzione della controversia, rappresenta che dalle verifiche svolte da Poste, risultava che la spedizione n. JG00004602183 era stata effettivamente ritirata presso i locali della cliente, ma non era presente nei sistemi di tracciatura e che, pertanto, veniva confermato alla cliente l'esito negativo delle verifiche.

Pertanto, alla data del 2 gennaio 2023, la Società comunicava all'Utente il riconoscimento dell'indennizzo spettante per lo smarrimento dell'invio per l'importo di euro 30,37 (trenta euro/37), importo calcolato secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto della gamma *Poste Delivery* e della Carta dei servizi postali nei casi di smarrimento della spedizione (1 euro/Kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori) e che tale proposta non veniva accettata dalla Cliente ritenendo, quest'ultima, di avere diritto al rimborso dell'intero valore del pacco.

Successivamente, in fase di conciliazione, Poste Italiane presentava alla Cliente, in via equitativa, una prima proposta di euro 250,00, parametrata sul primo valore denunciato di euro 1.220,00. Tale proposta veniva rifiutata dalla Cliente sostenendo che,

come dimostrato dalla rettifica della denuncia di smarrimento del pacco, il valore del pacco fosse di circa euro 2.100,00. A seguito di tali precisazioni, la società proponeva al cliente un indennizzo di euro 350,00, importo che veniva anch'esso rifiutato dal cliente.

Alla luce di quanto rappresentato, Poste Italiane auspica l'archiviazione della richiesta dell'Utente tenuto conto l'impegno da parte della Società di addivenire ad una soluzione della controversia, inoltre, Poste Italiane sostiene che qualora l'Utente avesse voluto coprire il valore del contenuto della spedizione avrebbe dovuto acquistare il servizio di assicurazione.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere un rimborso (*rectius*, indennizzo) delle merci contenute nel pacco, spedizione n. JG00004602183, per un totale di euro 2.098,60 non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che Poste Italiane ha inizialmente riconosciuto al cliente l'indennizzo calcolato in base a quanto previsto dalla Carta del servizio postale di Poste Italiane, e, in particolare, nella parte in cui è stabilito che per i clienti professionisti che spediscono tramite il canale *Poste Delivery Web*, in caso di perdita, manomissione e danneggiamento totale o parziale, è previsto un ristoro di 1euro/kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori.

Occorre altresì considerare che Poste Italiane ha proposto al cliente di corrispondere, in via equitativa, prima un importo di euro 250,00 e, successivamente, di euro 350,00 e che entrambe le proposte sono state rifiutate dall'Utente.

Considerato che nel caso di specie l'Utente non aveva assicurato la spedizione e che, pertanto, non può vantare, ai sensi delle condizioni contrattuali del servizio di spedizione prescelto, di ottenere un indennizzo pari al valore della merce spedita;

DETERMINA

Che la 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, corrisponda alla Sig.ra [REDACTED] l'importo di euro 350,00 (trecentocinquanta/00) che aveva offerto in via equitativa nel corso della procedura di conciliazione.

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, 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, 6 giugno 2023

Il Direttore
Ivana Nasti