



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 22/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[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 11/07/2022, *prot. n. 213937* presentata dal dott. ██████████ (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla consegna di due missive spedite attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane) con il servizio postale denominato “*Posta Prioritaria*” servizio *Postal* - spedizione n. *2IVC0028004386* e n. *2IVC0028004388* - non giunte a destinazione e, pertanto, chiede un indennizzo pari a 100,00 euro per ogni spedizione “*data l’importanza di entrambe le lettere aventi carattere di intimazione/diffida in termini di contrattualistica privata*”;

VISTA la nota del 15/07/2022 *prot. n. 219822*, 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. 2022 - VII.09/9/M.I.;

VISTA la nota del 02/08/2022, *prot. n. 237685*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 15/07/2022 *prot. n. 219822*, 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 27/12/2021 l’utente, attraverso l’ufficio postale di Marigliano (NA) dell’operatore “*Poste Italiane*”, effettuava la spedizione di due missive con il servizio postale denominato “*Posta Prioritaria*” - servizio *Postal* - aventi spedizione n. *2IVC0028004386* e n. *2IVC0028004388* non giunte nell’immediato a destinazione (il prodotto *Postal* è un servizio universale, di posta prioritaria indescritta, che consente di inviare in tutta Italia documenti e comunicazioni del peso non eccedente i 2 Kg).

Ragion per cui, dopo una prima segnalazione effettuata il 30/12/2021 ed una seconda effettuata in data 04/01/2022 (probabilmente avanzate attraverso il canale *on-line*), con lettera di reclamo formalizzata a “Poste Italiane” in data 08/01/2022, l’Utente, pur non avanzando nell’istanza in parola alcuna concreta richiesta soddisfacente per la criticità occorsa, contestava la mancata ricezione delle spedizioni in parola.

Al reclamo Poste Italiane forniva riscontro in data 10/01/2022 con due distinte comunicazioni *e-mail* agli atti: con la prima, contrassegnata “*Richiesta numero:*

6097860532”, si comunicava all’utente che dai “...sistemi di tracciatura risulta che le spedizioni n. 2IVC0028004386 - 2IVC0028004388 sono ancora in stato di lavorazione...”. Con la seconda, contrassegnata “Richiesta numero: 6097879790”, si comunicava all’utente che il prodotto postale non aveva “...rispettato gli standard di qualità. Riteniamo utile informarla che per questa tipologia di invii non è previsto il rimborso...”.

Definita la procedura di reclamo, l’Istante, non soddisfatto, per il tramite dell’Associazione *Altroconsumo*, in data 14/05/2022 provvedeva ad avviare, quindi, la prevista procedura di conciliazione, questa volta formalizzando esplicite richieste attestata, per ciascuna spedizione, nel “...rimborso” dei 2,80 euro versati, nonché di ulteriori euro 100 per il mancato recapito, precisando che entrambe queste ultime cifre sono prettamente da computarsi a titolo di indennizzo...”.

Il 06/06/2022 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata, in data 14/05/2022, dal dott. ██████████ ██████████ ██████████: i) prot. n. 113/2022 relativa alla spedizione n. 2IVC0028004388, ii) prot. 117/2022 relativa alla spedizione n. 2IVC0028004386 ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell’Utente della proposta di transazione quantificata in 2,80 euro per ciascuna spedizione (totale 5,60 euro) formulata da Poste Italiane la quale, riconoscendo quindi le proprie responsabilità per l’accaduto, riteneva che tale importo ben avrebbe potuto soddisfare le legittime aspettative del cliente.

Quanto alla posizione dell’Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall’Autorità in data 02/08/2022 al prot. n. 237685 a valle dell’apertura del procedimento di risoluzione della controversia, rappresenta che “...Posta 1 è un “servizio veloce” di corrispondenza non massiva (...) In sostanza, appare quantomeno discutibile la pretesa risarcitoria vantata dal cliente (quantificata in euro 100) sulla base della presunta rilevanza del contenuto dell’invio spedito a mezzo posta indescritta “Posta 1”, “data l’importanza di entrambe le lettere contenenti...” che avrebbero semmai dovuto orientarlo verso un prodotto a firma (...) Pertanto, la tipologia di servizio scelto dall’utente (come per tutti i prodotti indescritti) – in linea con le disposizioni europee in materia di servizi postali – non contempla a corredo alcun sistema di rimborso/indennizzi, come espressamente indicato nella Carta del Servizio Universale...”.

Sul punto, la Carta del servizio postale universale di Poste Italiane, per il servizio postale denominato “Posta Prioritaria” servizio *Posta1* (leggasi, in particolare, pag. 20), riporta in calce che: “Non sono previsti rimborsi/indennizzi la funzionalità di rendicontazione ha natura meramente informativa, e non permette di determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna”.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere un risarcimento (*rectius*, indennizzo) per ciascuna spedizione pari a 100,00 euro, unitamente alle spese di spedizione sostenute pari a 2,80 euro, non si ritiene sia suscettibile di integrale accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che gli importi su cui è chiamata a pronunciarsi l'Autorità riguardano esclusivamente gli indennizzi, in buona sostanza, corrisposti ad es. per il semplice ritardo o per la mancata consegna di una lettera o di un pacco. È infatti la Carta della qualità dei servizi degli operatori che prevede le ipotesi di disservizio nelle quali è possibile effettuare un reclamo ed ottenere un equo indennizzo.

Nel caso, viceversa, dal disservizio dell'operatore postale sia derivato un vero e proprio danno, in questa seconda ipotesi è necessario ricorrere al giudice ordinario per ottenere il risarcimento.

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”*.

La disposizione regolamentare, quindi, incidentalmente conferma che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e non già di risarcimento del danno.

Pertanto, la richiesta di ricevere una somma pari a 100,00 euro per ogni spedizione *“data l'importanza di entrambe le lettere aventi carattere di intimazione/diffida in termini di contrattualistica privata”*, avendo 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.

Anche rispetto alla Carta del servizio postale universale di Poste Italiane si rileva che per il prodotto postale denominato *Posta1* rientrante nella *“Posta Prioritaria”* *“non sono previsti rimborsi/indennizzi...”*.

Da ultimo, anche rispetto alla scelta del prodotto postale da parte dell'utente, si rileva che esso risulta rientrare nella categoria dei cd. *“invii semplici”* (Cfr. art. 21 delle *Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane*) categoria per la quale il mittente non è tenuto ad indicare, in fase di spedizione, il contenuto. In considerazione, quindi, dell'asserito contenuto delle due missive (in termini di rilevanza degli atti), effettivamente, come eccepisce l'Operatore, l'utente avrebbe ben potuto, anche a sua tutela, orientarsi su un prodotto postale differente (es.

invii assicurati), certamente più costoso, ma più garantito da modalità di consegna differenti ed assistito da un sistema di malleverie, non ultimo, anche in termini di rimborsi/indennizzi.

Concludendo, quindi, da una stima effettuata sulla natura delle somme si è avuto modo di appurare che l'iniziale proposta di accordo di 5,60 euro, formulata a titolo d'indennizzo da Poste Italiane in sede di conciliazione per il ristoro delle spese di spedizione, appare *in re ipsa* adeguata.

§ § §

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

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 al dott. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]:

- a) un importo di 5,60 euro (eurocinque//60) a titolo di indennizzo delle spese di spedizione sostenute.

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, 5 agosto 2022

Il Direttore
Ivana Nasti