



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Servizi Postali*

**DETERMINA N. 3/19/DSP**

### **ARCHIVIAZIONE DELLA CONTROVERSIÀ DELLA NOCE/POSTE ITALIANE S.P.A.**

#### **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*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21, che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*” (di seguito denominato Regolamento);

VISTE le “*Condizioni Generali di Contratto per il servizio Crono Reverse*” di Poste Italiane di luglio 2018 (di seguito “CGS”);

VISTA l'istanza presentata in data 6 settembre 2018 dal Sig. Andrea Della Noce (di seguito, l'Utente), per la risoluzione di una controversia con l'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato

“Pacco Reverse”.

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza;

VISTA la nota dell’Autorità del 19 ottobre con cui è stata data comunicazione alle Parti dell’avvio del procedimento;

VISTA la nota di Poste Italiane del 19 novembre 2018 con la quale trasmetteva le proprie memorie;

CONSIDERATO che l’Utente ha inviato con il servizio “Pacco Reverse” il reso di un prodotto acquistato sul *marketplace* di Amazon;

CONSIDERATO che il prodotto “Pacco reverse” rientra nella gamma di servizi di Poste Italiane dedicato alla clientela *business* che opera nel mondo dell’*e-commerce* per la gestione delle spedizioni di reso dei prodotti venduti *on line*. In particolare, “*Crono Reverse*” è un servizio postale non universale avente ad oggetto il recapito presso il Cliente, su tutto il territorio [...] di pacchi spediti in restituzione dalla clientela di quest’ultimo” (art. 2.1 CGS);

CONSIDERATO che ai sensi delle citate CGS del servizio in esame l’Utente/mittente non sostiene alcun costo per il servizio in quanto esso è sostenuto dal venditore on line, che è Cliente di Poste Italiane (art. 7.1 CGS);

CONSIDERATO che ai sensi delle citate CGS (art. 9) Poste Italiane risponde nei esclusivamente confronti del Cliente (nel caso di specie Amazon) e che nel caso di disservizio è il Cliente che ha diritto ad eventuali indennizzi (art. 9.6);

CONSIDERATO che ai sensi delle citate CGS (art. 10.3) “Il Cliente rimarrà l’unico soggetto legittimato, nei confronti di Poste, in relazione alle prestazioni eseguite ai sensi del presente Contratto. Il Cliente si impegna in relazione alle prestazioni rese da Poste ai sensi del presente Contratto, a fare in modo che soggetti terzi non avanzino pretese, in qualsiasi forma ed a qualsiasi titolo, nei confronti di Poste. Nella ipotesi in cui ciò si verifichi, il Cliente si impegna a manlevare ed a tenere indenne Poste da pretese avanzate nei confronti della stessa”;

CONSIDERATO che Poste Italiane, con le citate memorie del 19 novembre 2018, ha osservato quanto segue:

- Che nei casi di spedizione di reso, all’acquirente on line/destinatario della merce è fornita assistenza direttamente da Amazon, sulla base della transazione da cui la spedizione trae origine. Conseguentemente, per tale tipologia di spedizioni non sono previste forme di rimborso/indennizzo nei confronti dell’acquirente on line che effettua la spedizione, peraltro gratuita, del reso al venditore on line.
- Poste Italiane risponde di eventuali ritardi/smarrimenti nei confronti Amazon, in qualità di mittente originario della spedizione.
- la Società ha comunque svolto verifiche sull’esito di consegna della spedizione n. JF99985120573 ed è emerso che a causa di problematiche con la tracciatura della spedizione è stato necessario contattare il cliente Amazon, il quale, ha confermato di aver ricevuto il reso e di aver poi rimborsato il cliente il giorno 16/8/2018.

RITENUTO, che in considerazione delle caratteristiche del servizio e delle relative CGS, l'Utente non abbia titolo ad ottenere un indennizzo da Poste Italiane ed abbia comunque ottenuto il rimborso per il reso da parte del venditore on line;

## **DETERMINA**

L'archiviazione dell'istanza, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, in quanto infondata.

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 comunicata all'utente ed all'operatore postale e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 4 febbraio 2019

Il Direttore  
Claudio Lorenzi