



Direzione Servizi Postali

**DETERMINA N. 3/23/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 30/11/2022, *prot. n. 0339027* presentata dalla *Sig.ra* [REDACTED] (di seguito “*Istante*” o “*Utente*”), con la quale la medesima lamenta il disservizio derivante dallo smarrimento di n. 9 spedizioni “*Poste Delivery Business Express*”, non coperte dal servizio accessorio dell’assicurazione, dettagliate dai numeri: *3UW0IT7002493 – 0936 – 1998 – 4191 – 4216 – 0696 – 2389 – 1797 – 0796* attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”) e, pertanto, chiede le venga corrisposto l’importo di almeno 128,63 euro relativo al costo vivo totale dei prodotti persi;

VISTA la nota del 01/12/2022 *prot. n. 0343797*, 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.09/21/M.I.*;

VISTA la documentazione integrativa fatta pervenire dall’Utente ed acquisita al protocollo dell’Autorità in data 06/12/2022, *prot. n. 0348044*;

VISTA la nota del 24/01/2023, *prot. n. 018578*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 01/12/2022 *prot. n. 0343797*, 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, attraverso l’operatore “*Poste Italiane*”, effettuava la spedizione di n. 9 colli “*Poste Delivery Business Express*”, non coperti dal servizio accessorio dell’assicurazione, dettagliati dai numeri: *3UW0IT7002493 – 0936 – 1998 – 4191 – 4216 – 0696 – 2389 – 1797 – 0796* mai giunti a destinazione in quanto smarriti.

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente formalizzava reclami a “*Poste Italiane*” al quale l’Operatore, riscontrava avviando la procedura per corrispondere l’indennizzo dovuto per i vari invii smarriti (o non consegnati, come si dettaglierà nel seguito).

Pertanto, all'esito di tale attività dall'Operatore venivano applicate alla Sig.ra [REDACTED] le migliori condizioni d'indennizzo (veniva corrisposto, in aggiunta, il supplemento carburante pari ad euro 0,56 per collo pur non essendo tale importo contemplato nelle CGC) così come indicate dall'art.7, comma 5, lett. a) delle "Condizioni Generali di Contratto Offerta Business per il Servizio Poste Delivery Business" per tutti i pacchi eccezion fatta per: i) il collo n. 3UW0IT7001797 in quanto debitamente consegnato al destinatario, ii) il collo n. 3UW0IT7000796 in quanto per tale spedizione smarrita non risultava ancora formalizzata la connessa pratica di rimborso.

Avviata la procedura di reclamo, ed acquisiti gli indennizzi, l'Istante in data 15/09/2022 comunque provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione.

Il 10/11/2022 si riuniva in Roma la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 19/09/2022 dalla Sig.ra [REDACTED], rappresentante legale della Società "[REDACTED] S.r.l.", 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, formulata da "Poste Italiane", quantificata in 40,00 euro (euroquaranta//00); somma nella quale non risultava compreso l'importo totale di tutti gli indennizzi già corrisposti all'Istante in sede di procedura di reclamo.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 24/01/2023, prot. n. 018578, nel rigettare la richiesta dell'ulteriore rimborso richiesto del costo della merce contenuta nelle spedizioni indicate in premessa, ritenuto di natura risarcitoria, si appella all' art.7, comma 5, lett. a) delle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano la materia che prevedono che "...il Cliente oppure, nel caso di cui al successivo art. 8.3, il mittente, ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic), oltre ad un importo a titolo di risarcimento pari al costo di spedizione al netto dell'IVA e servizi accessori...".

## **2. Valutazioni e motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere, oltre agli indennizzi già corrisposti in sede di reclamo, un ulteriore indennizzo (*rectius*, risarcimento) di almeno 128,63 euro relativo al costo vivo totale dei prodotti persi, non si ritiene sia suscettibile di 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 corrispondenza o di un pacco.

Ed infatti sono le Condizioni Generali di Contratto, in uno alla Carta della qualità dei servizi degli Operatori, che dettano le ipotesi di disservizio per le 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, più propriamente, un 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 la somma di 128,63 euro relativa al costo vivo totale dei prodotti persi, avendo connotazione affatto 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.

Concludendo, quindi, da una stima effettuata sulla natura delle somme si è avuto modo di appurare che all'utente spetta comunque l'indennizzo per il collo *n. 3UW0IT7000796* in quanto per tale spedizione smarrita non risulta ancora definita la connessa pratica di rimborso.

Limitatamente, quindi, a tale collo si è dell'avviso che l'Utente abbia diritto all'indennizzo da parte di *“Poste Italiane”* secondo quanto previsto dall'*art.7, comma 5, lett. a)* delle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano la materia, ed in coerenza con le migliori condizioni d'indennizzo già applicate agli altri pacchi, l'importo complessivo di 6,31 euro così quantificato: 4,50 euro per il costo della spedizione + 0,56 euro quale supplemento carburante + 1,25 euro quale importo sul peso del pacco che risultava essere pari a 1,25 Kg.

§ § §

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 alla Sig.ra [REDACTED]:

- a) un importo pari a 6,31 euro (eurosei//31) a titolo di indennizzo per il collo smarrito individuato dal n. 3UWOIT7000796.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all’Istante, ovvero 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’art. 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, 26 gennaio 2023

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*