



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Direzione Servizi Postali

## DETERMINA N. 33/23/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 03/08/2023, *prot. n. 207765*, presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta presunti disservizi postali, da parte dell’Operatore “*Poste Italiane S.p.a.*” (di seguito “*Poste Italiane*”), relativamente alla spedizione “*Poste Delivery Standard*” *n. RA00016050580* e *n. RA00018003864*;

VISTA l’integrazione documentale dell’istanza prodotta dalla parte ed acquisita al protocollo dell’Autorità in data 04/08/2023, *prot. n. 208756*, con la quale si richiede contestualmente la corresponsione di “...*un equo valore della conseguenza diretta ed immediata della mancata consegna trattandosi non di risarcimento, bensì dei costi immediati e diretti per perfezionare il contratto di spedizione che Poste Italiane non ha adempiuto (...) per andare e tornare da Vimodrone...*”;

VISTA la nota del 28/08/2023 *prot. n. 216826*, 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. 2023 -VII.09/14M.I.*;

VISTA la nota del 18/09/2023, *prot. n. 234572*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 28/08/2023 *prot. n. 216826*, 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 lamenta il presunto disservizio derivante dal ritardo nella consegna relativamente alla spedizione “*Poste Delivery Standard*” *n. RA00016050580* e *n. RA00018003864* attraverso l’Operatore “*Poste Italiane*”.

Ragion per cui, in costanza della fattispecie lamentata, il 31/01/2023 (spedizione *n. RA00016050580*) ed il 13/02/2023 (spedizione *n. RA00018003864*) formalizzava reclamo a “*Poste Italiane*”.

Definite le procedure di reclamo, ritenendo di non aver avuto soddisfacente riscontro, l’Istante in data 10/05/2023 (*prot. n. 110/2023* per la spedizione *n. RA00016050580* e

prot. n. 149/2023 per la spedizione n. RA00018003864) provvedeva ad avviare conseguentemente la prevista procedura di conciliazione *ex art. 3, comma 2*, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS.

In data 10/07/2023 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione delle domande presentate in data 10/05/2023 dal Sig. [REDACTED], rappresentato nel procedimento dall'Associazione "Legaconsumatori", ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo in quanto l'Istante rifiutava l'ipotesi di ristoro prospettata dall'Operatore postale in euro 10,00 (dieci/00) per ciascuna spedizione contestata.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 18/09/2023, prot. n. 234572, precisa che *"all'esito di accertamenti svolti da questa Società, sono effettivamente emersi errori operativi del corriere nella gestione della consegna delle spedizioni in questione. (...) Ciò nonostante, pur in mancanza della formale rinuncia del mittente al rimborso, nell'ottica di favorire comunque l'Utente ha egualmente proceduto a proporre allo stesso, in fase conciliativa, l'importo di euro 10,00 per ciascuna spedizione"*.

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

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere *"...un equo valore della conseguenza diretta ed immediata della mancata consegna trattandosi non di risarcimento, bensì dei costi immediati e diretti per perfezionare il contratto di spedizione che Poste Italiane non ha adempiuto (...) per andare e tornare da Vimodrone..."* non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e non già di risarcimento del danno.

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"*.

Pertanto, la richiesta di ricevere un importo, peraltro non ben identificato, quale *"conseguenza diretta ed immediata della mancata consegna"* avendo, viceversa, 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.

Concludendo, quindi, viste anche le *"Condizioni Generali di Contratto Poste*

*Delivery Standard*”, da una valutazione complessiva della criticità occorsa si è avuto modo di appurare che l’iniziale proposta di accordo bonario quantificata in euro 20,00 (euroventi//00) complessivi formulata a titolo d’indennizzo da “*Poste Italiane*” in sede di conciliazione, appare in linea con le richiamate *Condizioni Generali di Contratto*.

§ § §

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 a titolo di indennizzo al Sig. XXXXXXXXXX l’importo complessivo di euro 20,00 (euroventi//00) inizialmente proposto.

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 ed è pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 20 settembre 2023

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*