

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 37/20/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LRQA ITALY SRL/POSTEITALIANE

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, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 l’istanza di risoluzione di controversia presentata dal rappresentante della società LRQA Italy srl (di seguito, l’Utente), pervenuta il 24 marzo 2020, relativa allo smarrimento di un pacco postale spedito tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato “*poste delivery box*”) e avente ad oggetto il rimborso del contenuto della spedizione (*reso ticket restaurant*), per il valore nominale dei buoni pasto pari a 3.663,85 euro;

VISTO il verbale di mancata conciliazione del 21 febbraio 2020;

VISTA la nota del 20 aprile 2020, con cui l'Ufficio comunica alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento, specificando che è esclusa dall'ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

VISTA la nota del 15 maggio 2020, acquisita, per problemi tecnici, al prot. Agcom n. 257066 il 16 giugno 2020 con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha rappresentato che:

- all'esito delle verifiche effettuate, anche a causa dell'errata indicazione del Cap (20097 anziché 20037), la spedizione non è giunta a destinazione e, come comunicato all'utente, è stata, poi, dichiarata smarrita;

- le Condizioni generali di contratto "Poste Delivery box express e standard" e la Carta dei servizi prevedono nel caso di smarrimento un indennizzo pari a €30,00, che non sarebbe stato corrisposto, in quanto il contenuto del pacco, come dichiarato dell'utente, era costituito da buoni pasto e pertanto non poteva essere spedito con il servizio postale utilizzato. A tal proposito, rappresenta che gli artt 6.2 e 7.1 delle suindicate Condizioni generali di contratto escluderebbero la responsabilità di Poste, in quanto i buoni pasto rientrerebbero espressamente tra i prodotti non ammessi (art 2.1 lett F delle CGC);

-in sede di conciliazione, per comporre la controversia, è stata formulata una proposta in via equitativa che l'utente ha ritenuto di non accettare e, pertanto, è stato sottoscritto un verbale negativo di conciliazione;

VISTA le note dell'Ufficio del 13 e del 27 luglio 2020 con le quali sono stati chiesti elementi istruttori;

VISTA la nota del 29 luglio 2020 con la quale l'utente ha fornito gli elementi richiesti, facendo presente che il costo sostenuto per la spedizione è pari a €11,90 e che l'invio del pacco non era assicurato;

VISTE le Condizioni generali di contratto afferenti il servizio postale "Poste Delivery box express e standard";

CONSIDERATO che il riconoscimento di somme a titolo di risarcimento danni esuli dalle competenze dell'Autorità, rientrando tra quelle del giudice ordinario;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia concerne la spedizione, con il servizio denominato “ *Postedelivery box express small*”, di un pacco, contenente un reso di buoni pasto per un valore nominale degli stessi pari a €3.665,85, che non è stato consegnato al destinatario e che Poste ha dichiarato smarrito.

Dagli allegati all’istanza emerge che i buoni pasto oggetto del contenuto del pacco sono stati utilizzati e che, pertanto, l’utente ha presentato denuncia - querela presso la Procura della Repubblica di Monza.

Preliminarmente, si ritiene che quella penale sia la sede idonea per far emergere le responsabilità del caso e che il riconoscimento di somme a titolo di risarcimento danni rientri nelle competenze del giudice ordinario.

In ogni caso, considerata la gravità dell’intera vicenda, Poste dovrà avviare un’indagine interna per accertare le cause hanno determinato lo smarrimento della spedizione, qualora non l’avesse già fatto, e riferire dei relativi esiti all’Autorità.

Nel merito, Poste ha sostenuto che la mancata consegna al destinatario del pacco sarebbe attribuibile anche all’erronea indicazione da parte del mittente del Cap (20097 anziché 20037). Tale circostanza avrebbe dovuto comportare l’avvio dell’attività di restituzione del pacco al mittente che sembra non emergere dal documento sul tracciamento della spedizione, prodotto dall’utente.

Tuttavia, l’art 2, comma 1 lett F) delle Condizioni generali di contratto relative al servizio utilizzato dall’utente prevede che non possano essere spedite monete, banconote, carte valori, assegni, titoli di credito o di legittimazione, compresi i buoni pasto e ciò, in questa sede, limita, sotto il profilo del valore dell’oggetto spedito, la responsabilità di Poste Italiane per lo smarrimento del pacco .

Ciò posto, in questa sede, comunque, non si può non tener conto della buona fede dell’utente che, forse inavvertitamente, ha utilizzato un servizio postale non idoneo per la spedizione dei buoni pasto.

Conclusivamente, considerate le competenze attribuite all’Autorità e i poteri che possono essere in questa sede esercitati e tenuto conto che, comunque, si tratta di un invio non assicurato e che il cliente ha utilizzato un servizio che non consentiva la consegna di valori, si ritiene che possa essere riconosciuto, in via equitativa, all’utente solo l’indennizzo di €30,00 previsto per lo smarrimento dalle Condizioni generali di contratto oltre al rimborso delle spese sostenute per la spedizione pari ad €11,90.

CONSIDERATO che dalla documentazione acquisita agli atti - e, in particolare, dalla nota dell'Utente del 29 luglio 2020 - risulta che la spedizione non era assicurata;

RITENUTO, pertanto, che Poste Italiane debba riconoscere all'utente, in via equitativa, l'indennizzo di €30,00 previsto dalle Condizioni generali di contratto, per lo smarrimento del pacco oltre al rimborso delle spese sostenute per la spedizione, pari ad € 11,90;

DETERMINA

che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175:

corrisponda, in via equitativa, alla società LRQA Italy srl l'importo di Euro 30 per lo smarrimento della spedizione oltre alle spese sostenute per quest'ultima, pari ad euro 11,90;

avvii un'indagine interna, qualora non l'avesse già fatto e riferisca all'Autorità dei relativi esiti.

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, de decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

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 comunicata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Il Direttore
Claudio Lorenzi