



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 41/19/DSP

**RISOLUZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A ALLA
DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA RANIERI /POSTE
ITALIANE**

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. 95/19/CONS;

VISTO il decreto legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299*”;

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 presentata dal sig. Ferruccio Ranieri, acquisita in data 29 aprile 2019 per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato “paccocelere 1 plus”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la “lettera di reclamo” presentata dall’istante a Poste Italiane il 10 gennaio 2019;

VISTA la nota del 30 aprile 2019 di comunicazione alle Parti l’avvio del procedimento;

VISTA la nota del 27 maggio 2019, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTE le “*Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale Paccocelere1 e Paccocelere 3*”, disponibili sul sito web di Poste Italiane e presso gli uffici postali abilitati e, in particolare, il paragrafo 2.2. che prevede che la “*Consegna in 1/2 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi) come da elenco pubblicato sul sito www.poste.it*”;

VISTO il link riportato nel succitato paragrafo laddove si specifica che “*Lo standard di consegna di Paccocelere1 è maggiorato di un giorno per le spedizioni da/per la Sicilia, la Calabria e la Sardegna*”;

VISTE le “*Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale Paccocelere1 e Paccocelere 3*”, disponibili sul sito *web* di Poste Italiane e presso gli uffici postali abilitati e, in particolare, il paragrafo 3.1 laddove si prevede che per il prodotto Paccocelere “sono previsti due tentativi di recapito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. In caso di assenza del destinatario al primo tentativo di consegna è previsto un secondo tentativo allo stesso indirizzo, effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla data presente sul relativo avviso. Se, in entrambi i casi il destinatario è assente, quest’ultimo, potrà ritirare la spedizione presso l’Ufficio Postale indicato nel relativo avviso di giacenza secondo i termini riportati sull’avviso”;

VISTO il paragrafo 3.2. delle succitate *Condizioni generali di servizi* dove si prevede che “*In caso di assenza del destinatario al secondo tentativo di consegna il pacco sarà disponibile presso l’Ufficio indicato nel relativo avviso di giacenza, per 10 giorni lavorativi (sabato incluso) secondo i termini riportati sull’avviso di giacenza stesso.*”

VISTE le suddette *Condizioni generali di servizio* (art. 6, comma 9.), lo *Schema dei rimborsi/indennizzi* nonché la *Carta dei servizi postali di Poste Italiane* laddove si prevede che i rimborsi “*in caso di ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti è pari al 150% del costo della spedizione, al netto dell’IVA e di eventuali servizi accessori*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di un pacco con il servizio “paccocelere1 plus”.

In data 28 dicembre 2018 l’Utente ha spedito un pacco da un ufficio postale sito in provincia di Catanzaro avvalendosi del servizio Paccocelere 1 plus, il cui tempo di consegna previsto dalle Condizioni generali di servizio è di 1/2 giorni, tempistica maggiorata di un giorno per le spedizioni effettuate, tra l’altro, dalla Calabria.

L’ufficio postale accettava il pacco, che è stato recapitato al destinatario soltanto in data 7 gennaio 2019.

In data 10 settembre 2019, l’istante ha proposto reclamo a Poste Italiane per ottenere un indennizzo per il disservizio subito.

La Società, con nota del 18 gennaio 2019, comunicava all’Utente che il primo tentativo di consegna della spedizione era avvenuto in data 3 gennaio 2019 (ossia il terzo giorno lavorativo successivo alla spedizione) nel rispetto quindi dei tempi di consegna previsti.

In seguito alla stipula, in sede di conciliazione, del verbale di mancato accordo del 27 marzo 2019, l’Utente ha presentato all’Autorità domanda di risoluzione della controversia.

Il Sig. Ranieri, ritiene di dover essere rimborsato del costo di spedizione del pacco (24,90 euro) maggiorato dell’importo previsto dalle *Condizioni generali del contratto* (CGS) in caso di ritardo nella consegna.

L’Utente sostiene che la destinataria del pacco era presente nell’abitazione nelle fasce orarie previste per la consegna e che nessun avviso di mancata consegna per assenza del destinatario sarebbe stato depositato nella buca delle lettere.

Inoltre, sostiene che, secondo quanto previsto nelle CGS, dopo il secondo tentativo non andato a buon fine, il pacco avrebbe dovuto essere depositato presso l’Ufficio postale indicato nel relativo avviso di giacenza secondo i termini riportati sull’avviso e non invece essere consegnato, come avvenuto, tardivamente presso il domicilio del destinatario.

Poste Italiane nella memoria difensiva eccepisce che non sussistono i presupposti per procedere all’indennizzo, in quanto:

- il primo tentativo di consegna (rispetto al quale è misurata la prestazione) sarebbe avvenuto nei tempi previsti dalle CGS;
- l’addetto postale non avrebbe immesso nella cassetta del destinatario l’apposito avviso in quanto “*tale operatività sarebbe prevista nelle procedure interne e guidata tramite l’utilizzo del palmare in uso*”.

CONSEDERATO che il paragrafo 3.1. delle Condizioni generali di contratto prevede che in caso di assenza del destinatario l'addetto postale è tenuto ad informare quest'ultimo dell'avvenuto passaggio mediante il deposito del relativo avviso nella cassetta postale;

RITENUTO che l'utilizzo del palmare da parte dell'addetto postale non può essere equiparato al deposito dell'avviso di giacenza per l'evidente motivo di non consentire all'Utente la conoscenza dell'avvenuto passaggio;

CONSIDERATO che Poste non ha prodotto alcuna evidenza documentale da cui potesse evincersi che l'Utente fosse stato informato dei due tentativi di consegna da parte del postino;

CONSIDERATO inoltre che dopo i due asseriti tentativi di consegna il pacco, contrariamente a quanto previsto dalle CGS, non è stato depositato presso l'Ufficio postale ma è stato consegnato con notevole ritardo al destinatario;

RITENUTA pertanto l'istanza fondata e che quindi l'Utente ha diritto al ristoro previsto dalle *Condizioni generali di servizio paccocelere*, dallo *Schema dei rimborsi/indennizzi* nonché dalla *Carta dei servizi postali* di Poste Italiane per l'acclarato ritardo nella consegna del pacco;

DETERMINA

In accoglimento dell'istanza del 29 aprile 2019 dal Sig. Ferruccio Ranieri, la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 190, è tenuta a corrispondere all'istante le spese di spedizione pari a euro 24,90 oltre il 150 per cento del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante.

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.

Roma, 12 settembre 2019

Il Direttore
Claudio Lorenzi