



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 45/18/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. 386/17/CONS, del 30 marzo 2017;

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 31 maggio 2018 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 30 settembre 2017;

VISTA la nota del 21 giugno 2018 di comunicazione alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 23 luglio 2018, 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. *“Prezzi, tempi e modalità di consegna”* ai sensi del quale per il servizio Paccocelere 1 plus è prevista *“la consegna in 1/2 giorni lavorativi oltre quello di accettazione”*;

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 ristori *“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”*;

VISTE le sopracitate *“Condizioni generali di servizio Paccocelere1”* in particolare, l’articolo 6, comma 3, della sezione relativa agli *“Obblighi e responsabilità di Poste Italiane – Reclami –Risarcimenti”* che recita *“Nel caso in cui l’esecuzione del servizio fosse ritardata, impedita o ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero per qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l’esecuzione medesima s’intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente”*;

VISTO, altresì, l’articolo 6, comma 4, della sopra richiamata sezione relativa agli *Obblighi e responsabilità di Poste Italiane –Reclami –Risarcimenti* che recita *“Per forza maggiore s’intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata [...], atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali o epidemie”*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L’istante si è recato in data 19 settembre 2017 presso l’Ufficio postale per spedire un pacco, avvalendosi del servizio Paccocelere 1 plus, il cui tempo di consegna previsto dalle Condizioni generali di servizio è di 1/2 giorni. L’ufficio postale accettava il pacco, che è stato recapitato in data 29 settembre 2017.

L'istante ha monitorato, attraverso l'apposito servizio di tracciabilità denominato "*esito della spedizione*", fornito sul sito di Poste Italiane, l'iter di lavorazione del pacco, la cui consegna avveniva soltanto in data 29 settembre 2017 (documentazione allegata all'istanza).

In data 30 settembre 2017, l'istante ha proposto reclamo a Poste Italiane.

La Società, in data 26 ottobre 2017, comunicava all'Utente che il disservizio subito era da imputarsi "*ad una imprevedibile e non preannunciata agitazione sindacale che ha coinvolto per alcune settimane i centri logistici di smistamento di poste Italiane, impedendo l'ordinaria esecuzione di numerosi servizi. Le misure correttive prontamente adottate a fronte di un fenomeno di così vasta portata non hanno consentito il rispetto dei livelli di servizio previsti in relazione al Suo invio*". Proseguiva comunicando che "*Quanto occorso è dipeso da un evento di forza maggiore non imputabile in alcun modo a Poste Italiane*".

Con nota del 26 dicembre 2017, Poste comunicava al cliente di aver proceduto ad effettuare un rimborso, per l'avvenuto ritardo nella consegna, per un importo corrispondente al 100% (e non invece al 150%) del costo della spedizione, pari a euro 12,90 (dodici/90).

Il valore del rimborso veniva corrisposto -tramite assegno del 9 novembre 2017- e riscosso dal cliente in data 22 dicembre 2017 (documentazione allegata).

Successivamente, l'Utente, al fine di conseguire l'indennizzo previsto dalle sopra citate *Condizioni generali di servizio Paccocelere3* di Poste Italiane, pari al 150% del costo sostenuto per la spedizione, presentava istanza di conciliazione alla Società e in data 8 maggio 2018 veniva redatto un verbale di mancato accordo "per insussistenza delle condizioni per formulare un'ipotesi di accordo".

Il Sig. Ferruccio Ranieri ha chiesto dunque all'Autorità il conseguimento dell'indennizzo, come previsto dalle CGS di Poste Italiane, per un importo pari al 150% del costo di spedizione, nonché la corresponsione di euro 150 (centocinquanta/00) a titolo di risarcimento danni per il disservizio subito.

Al riguardo, l'Utente nell'istanza rappresenta che soltanto a consegna avvenuta (29 settembre 2017) ha appreso che i disservizi nel recapito postale erano già in atto dal giorno 8 settembre 2017. L'Utente lamenta l'assenza di una corretta e tempestiva informativa nei confronti della clientela da parte di Poste, la mancata adozione di misure atte a contenere il disservizio causato nonché la mancata motivazione da parte della Società, nel verbale di conciliazione, delle ragioni per cui non è stato possibile addivenire ad un accordo.

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva, rappresenta che nel mese di settembre 2017, "*si sono verificati significativi e prolungati episodi di agitazione sindacale nei poli logistici della controllata SDA e in seguito di Poste Italiane*".

A sostegno della tesi, Poste allega una nota di riscontro (del 29 settembre 2017) ad una specifica richiesta di informazioni dell'Autorità (del 27 settembre 2017) in merito a quanto riportato da alcuni articoli di stampa in relazione all'interruzione del servizio postale a seguito di agitazioni sindacali. Tali eventi, inclusivi di vere e proprie azioni di picchettaggio, avrebbero comportato gravi ripercussioni sul regolare svolgimento del servizio postale malgrado il tempestivo coinvolgimento delle competenti Autorità.

Pur rientrando tali inadempimenti nelle esimenti previste dall'articolo 6, commi 3 e 4, delle CGS di corriere espresso nazionale e pur in mancanza dei presupposti per procedere ad indennizzo, Poste Italiane rappresenta che, sulla base di uno specifico accordo con le Associazioni dei Consumatori (di cui non è stata allegata copia), avrebbe proceduto al rimborso delle spese di spedizione sostenute dalla propria clientela nel periodo *de quo*, così come avvenuto per il Sig. Ranieri (di cui allega copia dell'assegno versato).

Nel corso della procedura di conciliazione, inoltre, non sarebbero emersi ulteriori elementi per dar luogo ad un'ipotesi conciliativa. Infine, la Società informa che di tali episodi avrebbe provveduto *“a fornire informativa alla clientela, attraverso un apposito avviso pubblicato sul sito poste.it il giorno 13 settembre 2018”* antecedentemente alla stessa data di accettazione della spedizione del Sig. Ranieri (documentazione non allegata). Stessa informativa, prosegue Poste, sarebbe stata resa all'utenza attraverso un apposito avviso presso gli uffici postali.

CONSIDERATO che nella suddetta nota di riscontro alla richiesta di informazioni dell'Autorità, Poste ha dichiarato che *“dall'inizio di settembre la Società è vittima di azioni sindacali che stanno impedendo il regolare svolgimento delle attività da parte di SDA e che gli episodi di maggiore criticità si sarebbero verificati a partire dall'11 settembre quando alcuni lavoratori hanno bloccato fisicamente l'ingresso e l'uscita”*;

CONSIDERATO, dunque, che alla data dell'accettazione del pacco del Sig. Ranieri da parte dell'ufficio postale (19 settembre 2017), come affermato da Poste, la Società era al corrente, ormai da settimane (inizio settembre), delle agitazioni sindacali in corso;

CONSIDERATO che, in base agli elementi forniti da Poste, gli eventi dalla stessa evocati quale giustificazione del mancato svolgimento regolare del servizio non possano essere qualificati come *cause di forza maggiore*;

RITENUTO, infatti, che le azioni di protesta sindacale con effetti (azioni di picchettaggio) anche nei confronti dei dipendenti di Poste Italiane non possono di per sé essere considerate eccezionali rispetto all'attività di impresa, consistendo piuttosto in eventi ai quali il soggetto-imprenditore deve essere in grado di far fronte, sia sotto il profilo dell'organizzazione del servizio, sia sotto quello della dovuta informazione agli utenti al momento dell'accettazione degli invii;

CONSIDERATO, anche sotto il profilo del “ragionevole controllo” invocato da Poste Italiane, nel caso in esame le azioni di protesta sindacale erano in corso da settimane e che, quindi, essendo circostanze ben note alla Società, non costituivano certamente evento imprevisto;

RITENUTO, altresì, che la diligenza richiesta all'affidatario di un servizio di interesse generale è speciale e rafforzata e pertanto impone al soggetto debitore di adottare le misure più efficaci per adempiere l'obbligazione, ragion per cui l'evento che rende più difficoltoso o oneroso l'adempimento non esonera l'impresa da responsabilità;

CONSIDERATO, inoltre, che, quand'anche alcuni degli eventi descritti da Poste Italiane dovessero essere considerati eccezionali, perché estranei all'attività imprenditoriale, le affermazioni della Società non giustificano affatto un esonero dalla responsabilità perché non sono suffragati da elementi che possano dimostrare un intervento efficace volto a rendere edotti gli utenti dei possibili disagi consentendo loro una scelta pienamente consapevole;

CONSIDERATO che, per quanto riguarda la richiesta di risarcimento per il disservizio patito dall'istante, l'Autorità non ha le competenze per riconoscere e liquidare il risarcimento del maggior danno subito in conseguenza del disservizio causato dall'operatore postale;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10, comma 8, del Regolamento “*Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria*”;

DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 31 maggio 2018 dal Sig. Ferruccio Ranieri, la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 190, in base a quanto previsto:

- all'art. 6, comma 9, delle *Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale Paccocelere 3* secondo cui i ristori “*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*”

è tenuta a corrispondere all'istante il restante ed ulteriore 50%, a titolo di indennizzo, previsto e non corrisposto per le spese di spedizione sostenute;

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, 23 ottobre 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi