



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 53/18/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.M. GROUP SAS/POSTE ITALIANE
S.P.A.**

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. 405/17/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*” (di seguito denominato Regolamento);

VISTA la Carta del servizio postale universale di Poste Italiane;

VISTA la Carta della Qualità dei Servizi di Poste Italiane;

VISTE le Condizioni Generali del servizio “*Posta Pick up Light*” (nel seguito CGS “*Posta Pick up Light*” o solo CGS);

VISTE le Condizioni Generali del servizio “*Posta Pick up*” (nel seguito CGS “*Posta Pick up Light*”);

VISTA l’istanza presentata in data 21 marzo 2018 dalla società B.M. Group sas, subentrata nei rapporti di Alfomega sas, (di seguito, l’Utente), per la risoluzione di una controversia con l’operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società)

relativa al servizio postale denominato “*Posta Pick Up Light*”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, tra cui, in particolare, oltre al verbale di conciliazione, la proposta contrattuale accettata dall’Utente in data 16 febbraio 2017;

VISTA la nota del 20 aprile 2018 con cui è stato comunicato alle Parti l’avvio del procedimento, 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 21 maggio 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’Utente ha presentato l’istanza di definizione della controversia in esame per alcuni disservizi verificatisi nel corso dell’esecuzione del contratto stipulato, per la durata di un anno, il servizio “*Posta Pick up Light - Standard*” consistente nel ritiro al domicilio dell’Utente, nei giorni indicati da quest’ultimo nella scheda Cliente (nel caso di specie il lunedì, il mercoledì e il venerdì), dei seguenti invii postali indicati dal medesimo: Posta 1, Posta 4 e Posta Raccomandata.

In via preliminare, l’Utente lamenta la circostanza per cui, sin dall’inizio, tra l’accettazione della proposta contrattuale e l’attivazione del servizio da parte della Società (con relativo primo ritiro presso il domicilio indicato dall’Utente), sia trascorso circa un mese.

In particolare, l’Utente lamenta sia il ritardo nel recapito di numerose raccomandate (circa 70 invii ritirati nelle giornate del 12 e 13 aprile 2017) che nella maggior parte dei casi avevano ad oggetto convocazioni assembleari le quali, per legge, devono pervenire almeno 5 gg prima della prima convocazione, sia il ritardo nel ritiro, tramite il servizio “*Pick up Light - Standard*”, degli invii presso il domicilio indicato.

Inoltre, l’Utente lamenta che spesso le lavorazioni degli invii sono effettuate in ritardo, per la mancanza, secondo quanto sostiene Poste Italiane, di credito residuo nonostante l’Utente dichiari di provvedere alla ricarica del conto periodicamente.

L’Utente, a seguito del reclamo e del mancato accordo conciliativo con Poste Italiane, ha chiesto all’Autorità il risarcimento del danno, quantificato in Euro 1000/00, più le spese legali.

L’Ufficio Vigilanza di questa Direzione ha quindi avviato, con la citata nota del 20 aprile 2018, il procedimento in esame al fine di approfondire l’esatta ricostruzione dei fatti dedotti in istanza, precisando che la richiesta di risarcimento del danno esula dalla sfera di competenze dell’Autorità.

La Società, con le memorie del 21 maggio 2018, in relazione alla doglianza relativa al ritardo dell’attivazione del servizio ha osservato che ai sensi delle Condizioni Generali

di Servizio *Posta Pick Up Light* vigenti, veniva precisato che *“Il Contratto sarà efficace dalla data di attivazione del Servizio. Per tale data si intende quella del rilascio della dicitura autorizzativa attribuita separatamente da parte di Poste Italiane al Cliente a seguito del ricevimento della Scheda Cliente del Servizio debitamente compilata dal Cliente stesso”* (art. 9, c. 1, secondo periodo). Concluse le verifiche sulla fattibilità della prestazione, il servizio è stato attivato il 7 marzo 2017. Nei giorni mercoledì 8 e venerdì 10 marzo, a causa di un iniziale disallineamento informativo tra le strutture interne, non è stato effettuato il servizio di *pick up*, effettivamente avviato il successivo lunedì 13 marzo.

La Società precisa che l'Utente ha chiesto di rimodulare i giorni di ritiro (lunedì, mercoledì e giovedì), dapprima concordando solo informalmente con il portalettere, e, solo successivamente, ha formalizzato la richiesta con nota del 2 maggio 2017.

Al riguardo, Poste Italiane ha richiamato le modalità operative del servizio in esame, che prevedono, nel caso di contratto annuale, che l'Utente possa chiedere, successivamente e per una sola volta, la variazione delle giornate di ritiro, contattando Poste agli indirizzi riportati sulla Scheda Cliente per la relativa verifica di fattibilità. (art. 3.2 CGS *“Posta Pick Up Light”*).

Con riferimento agli episodi specifici segnalati dall'Utente (reclami del 2/5/2017 e 4/5/2017), la Società ha precisato che i ritiri delle complessive 71 raccomandate avvenuti in data 12/4/2017 e 13/4/2017 sono stati accettati il 19/4/2017 e consegnati il 20 aprile. A detta della Società, il ritardo è stato causato dalla necessità di effettuare verifiche contabili in conseguenza dello scoperto del conto. Poste Italiane ha evidenziato che dagli approfondimenti svolti, è emerso che il cliente, a copertura delle spese di spedizione del 12 e 13/4/2017, aveva eseguito un bonifico il 6/4/2017, tuttavia la copia del bonifico non era risalita ed era stata registrata solo in data 18/4/2017.

Con riguardo alla raccomandata n. 120310820132, presa a riferimento dall'Utente nell'istanza di definizione in esame, Poste Italiane rileva che la stessa è stata consegnata il giorno 20/4/2017. La società pertanto ritiene che non ricorrono i presupposti per riconoscere all'Utente l'indennizzo previsto ai sensi della Carta del servizio universale postale per ritardata consegna di invii raccomandati. Secondo Poste Italiane, le stesse conclusioni possono estendersi con riferimento ai tempi di recapito delle altre 70 raccomandate ritirate nei giorni 12 e 13/4/2017.

Con riferimento al ritiro nei giorni 27 e 28 aprile 2017 Poste Italiane, in parte ammettendo la propria responsabilità ha rappresentato che, a causa dell'assenza del portalettere titolare, il servizio è stato eccezionalmente svolto in fascia pomeridiana.

Inoltre, la Società ha rappresentato che l'Utente nella proposta contrattuale, ha accettato di effettuare il pagamento in modalità anticipata su c.c.p. di Poste Italiane, senza versare l'acconto (in quanto opzionale), pertanto, ai sensi delle CGS, art 5.4, *“qualora il corrispettivo versato dal Cliente risulti inferiore al prezzo dovuto per le lavorazioni richieste, Poste prenderà in carico esclusivamente il quantitativo di oggetti corrispondenti al prezzo effettivamente pagato”*.

Il servizio di *pick up* costituisce attività di raccolta di invii postali, a seguito della quale la corrispondenza ritirata è sottoposta alle verifiche necessarie prima dell'accettazione (rispondenza del numero di invii con la distinta di spedizione; esattezza dei dati di destinazione; peso, formato e relativa tariffa/prezzo applicata o da applicare in base alla tipologia di prodotto scelta dal cliente, ecc.). Eventuali anomalie emerse da tali verifiche sono comunicate al cliente ai fini della regolarizzazione per consentire l'accettazione del prodotto.

La Società, con la citata nota del 21 maggio 2018, ha riconosciuto che alcuni malfunzionamenti nel servizio di ritiro degli invii presso il domicilio sono dipesi dalla Società.

Poste Italiane ha infatti ammesso che il servizio è stato attivato in ritardo a causa di “un iniziale disallineamento informativo tra le strutture interne” della Società per cui il servizio *pick up* è stato attivato effettivamente il 13 marzo.

Ed ancora, con riferimento al ritiro di alcuni invii “*dell'assenza del portalettere titolare, il servizio è stato eccezionalmente svolto in fascia pomeridiana*”.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, l'Autorità determina le somme degli indennizzi dovuti per i disservizi subiti dall'utente, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, e può ordinare al fornitore del servizio il rimborso delle somme risultate e non dovute nonché il pagamento delle eventuali spese peritali di cui all'art. 9 comma 1 del citato Regolamento; fatta salva per le parti la possibilità di far valere il maggior danno in sede giudiziaria, ai sensi del medesimo articolo 10, comma 8;

CONSIDERATO che, ai fini della definizione della presente controversia, appare opportuno distinguere il servizio di ritiro degli invii presso il domicilio dell'Utente dal servizio di recapito degli invii, ed in particolare di quelli raccomandati, oggetto dei reclami dell'Utente;

CONSIDERATO, infatti che, ai sensi delle CGS in questione, all'art. 2.7 è previsto espressamente che “*non costituisce oggetto del presente Contratto il servizio di recapito che resta regolato dalle vigenti disposizioni e/o dai relativi documenti contrattuali.*”

CONSIDERATO che, con riferimento alla posta raccomandata, ai sensi della Carta della qualità dei servizi e della Carta del servizio postale universale l'indennizzo è previsto solo “*per il ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione*” nella misura pari “*al costo sostenuto per la spedizione*”;

CONSIDERATO che, con riferimento al servizio di recapito, ai sensi delle CGS del servizio di esame, articolo 7.4, lettera a), Poste Italiane s'impegna a “*immettere nella rete postale e postalizzare la corrispondenza entro due giorni lavorativi successivi a quello del ritiro presso il Cliente (ovvero entro 4 giorni lavorativi nel caso di richiesta di lavorazione della corrispondenza). Il sabato e la domenica non sono considerati lavorativi*”;

CONSIDERATO che le raccomandate oggetto dell'istanza (ritirate in data 12 e 13

aprile e 28 aprile 2017, ancorché non recapitate entro i 5 giorni antecedenti la prima convocazione di assemblea condominiale previsti dalla legge, sono state tuttavia recapitate entro i termini previsti dalle suddette Carte, ovvero 4 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) oltre quello di spedizione, e per la precisione, entro l'8° giorno successivo alla data di spedizione (consegnate il 20 aprile), dunque entro il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, che dà luogo al diritto all'indennizzo;

CONSIDERATO infatti, che, anche prendendo a riferimento il primo giorno del *pick up*, ossia mercoledì 12 aprile, i tentativi di consegna sono stati effettuati in j+6 (il 20 aprile), in J+7 (il 21 aprile) ed al massimo in j+8 (il 24 aprile);

CONSIDERATO che, in considerazione della specificità del contenuto di detti invii, sia onere del mittente avere cura, usando l'ordinaria diligenza, di spedirli con congruo anticipo, tenuto conto dei giorni festivi, dei tempi di lavorazione e di recapito previsti dalle Carte di Qualità e di Servizio e dalle CGS;

CONSIDERATO che ai sensi dell'articolo 7.2 delle medesime CGS *Pick Up Light* “*Poste risponde unicamente dei danni che siano conseguenza diretta della propria condotta, con espressa esclusione dei danni indiretti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mancato guadagno, perdita di utili e di Clientela*”;

CONSIDERATO che nelle condizioni generali di contratto del servizio “*Posta Pick Up*”, è invece specificato che Poste Italiane risponde “*nei limiti di quanto ricevuto dal cliente, unicamente dei danni che siano conseguenza diretta della propria condotta, con espressa esclusione dei danni indiretti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mancato guadagno, perdita di utili e di clientela*” (art. 8.3);

CONSIDERATO che, l'Autorità non ha le competenze per riconoscere e liquidare all'Utente il risarcimento del maggior danno subito in conseguenza del disservizio causato dall'operatore postale;

RITENUTO che i disservizi lamentati nell'istanza siano imputabili in parte alla condotta di Poste Italiane, come peraltro dalla stessa ammesso con la nota del 21 maggio 2018, ed in parte alla condotta dell'Utente;

RITENUTO che, per i motivi di cui sopra, per quanto riguarda il recapito degli invii raccomandati non sussistano i requisiti per l'indennizzo;

RITENUTO, pertanto, che l'importo pari a Euro 240/00, corrispondente al canone annuale del servizio in questione versato dall'Utente a Poste Italiane, sia, in questa sede, l'unico che possa compensare l'Utente, come ristoro dei disservizi subiti.

DETERMINA

A parziale accoglimento dell'istanza, che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, corrisponda all'istante l'importo di Euro 240/00 a titolo di compensazione per i disservizi verificatisi nell'attività di ritiro degli invii postali al domicilio dell'Utente.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Utente o altra modalità concordata con lo stesso.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 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 all'utente e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 14 novembre 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi