



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 42/24/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*);

VISTO il D.P.R. 29 marzo 1973, n. 156 recante “Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative in materia postale, di bancoposta e di telecomunicazioni”, ed in particolare il suo art. 20, comma 3;

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 24/06/2024, prot. n. 174864 presentata dal Sig.ra [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale la medesima lamenta, lo smarrimento di un collo postale contenente accessori per la persona (orologi e profumo) il cui invio n. A765-783-212-770 è stato inizialmente negoziato il 12/01/2016 attraverso la piattaforma *Spediamo.it* (gestita dalla “Salesteam S.r.l.”) e gestito il 13/01/2016 attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”) con presa in carico di un pacco “*Postacelere*” n. 2887881156980 con copertura assicurativa assente; collo per il quale richiede il rimborso totale della merce 338,70 euro e del costo della spedizione 6,78 euro (importo complessivo 345,48 euro);

VISTA la nota del 26/06/2024 prot. n. 177580, 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. 2024 - VII.09/20 M.I.;

VISTA la comunicazione, di cui al prot. n. 252364 del 27/09/2024, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 26/06/2024 prot. n. 177580, ha trasmesso le proprie controdeduzioni 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 lo smarrimento di un collo “*Postacelere*” n. 2887881156980, non avente copertura assicurativa, gestito il 13/01/2016 attraverso l’Operatore *Poste Italiane/SDA Express Courier*. Per tale collo richiede il rimborso totale della merce per un importo complessivo di 345,48 euro. Ragion per cui il 25/02/2016 formalizzava reclamo, attraverso *SDA Express Courier*, per la fattispecie occorsa.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto esito soddisfacente, l’Istante in data 11/06/2024 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (prot. n. 1164/2024).

In data 24/06/2024 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 11/06/2024 dalla Sig.ra [REDACTED], rappresentata nel procedimento dall’*Associazione Altroconsumo – UC*, ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo atteso che l’Utente rifiutava la proposta di accordo quantificata in 7,00

euro.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 27/09/2024, prot. n. 252364, precisa che *“si tratta di una spedizione risalente a gennaio 2016, acquistata – come emerge dalla documentazione trasmessa dall'utente - attraverso la piattaforma spediamo.it, che ha gestito la fase di assistenza e reclamo. Considerato il notevole tempo trascorso tra la data della spedizione e la presentazione della domanda di conciliazione -10/06/2024 - non è stato possibile effettuare ulteriori verifiche e/o approfondimenti utili, atteso che riguardano considerevolmente i tempi di conservazione della documentazione afferente alle spedizioni (tre anni)”*.

Ed inoltre che *“... con specifico riguardo alla procedura di conciliazione, seppur trascorsi più di 8 anni dal presunto disservizio, la domanda di conciliazione è stata comunque accolta, offrendo all'utente la somma di 7 euro pari a circa le spese di spedizione sostenute all'epoca dei fatti per la spedizione che l'utente ha però rifiutato. Proprio in merito alle tempistiche per presentare la domanda di conciliazione, preme peraltro evidenziare che il Regolamento di conciliazione dei prodotti postali in vigore alla data in cui è stata effettuata la spedizione (...), prevedeva espressamente all'art. 4, punto 2, il termine di un anno per la presentazione della domanda di conciliazione”*.

Da ultimo, sottolinea che *“l'art 141-bis, c. 2, l. e) del Codice del Consumo, prevede la facoltà degli organismi ADR di “introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia...” anche nel caso in cui il consumatore non abbia presentato domanda “...entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo ...”*.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, per il collo smarrito *“Postacelere”* n. 2887881156980, peraltro non assicurato, dagli atti presentati dall'Utente e dal riscontro fornito da *“Poste Italiane”*, emerge che il reclamo risulta formalizzato dall'Utente in data 25/02/2016 (a ridosso dell'invio) mentre, di contro, la procedura di conciliazione risulta avviata, con rilevante margine di ritardo, solo in data 24/06/2024 (dopo oltre 8 anni).

Al riguardo, in via preliminare, in merito alle tempistiche per presentare la domanda di conciliazione, più precisamente, il Regolamento di conciliazione adottato da *“Poste Italiane”* (giugno 2013) applicabile, quindi, *rectius*, alla data in cui è stata negoziata la spedizione (Cfr. 13/01/2016), al suo art. 2, comma 2, espressamente prevedeva che *“la domanda di Conciliazione dev'essere inviata entro 45 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità, entro ulteriori 45 giorni solari”* (i differenti termini richiamati dall'Operatore nelle sue controdeduzioni - *“...un anno per la*

presentazione della domanda di conciliazione... ” – più vantaggiosi per la parte ricorrente appaiono, in ogni caso, anch’essi spirati alla data dell’11/06/2024 in cui è stata presentata l’istanza di conciliazione).

Nel merito, in aggiunta, la norma primaria che disciplina la materia postale, il *D.P.R. 29 marzo 1973, n. 156*, introduce dei vincoli temporali invalicabili (ben più ampi, ma comunque abbondantemente esuberanti dal caso di specie) per poter presentare reclami atteso che il suo *art. 20, commi 1 e 3*, postula che *“il reclamo per oggetti o somme (...) o per ottenere le indennità o i rimborsi previsti (...) deve essere presentato, sotto pena di decadenza, nel termine perentorio stabilito per i singoli servizi. (...) L’azione stessa si prescrive in tre anni”*.

Per quanto esposto, la richiesta avanzata risulta inammissibile in quanto l’Utente ha intrapreso la propedeutica procedura di conciliazione, *ex art 3, comma 3*, della *delibera n. 184/13/CONS*, ampiamente in condizione di decadenza dei termini previsti per il suo avvio ed essendo maturata, altresì, più genericamente, la prescrizione dell’azione in base a precise disposizioni normative di settore.

Da ultimo, in via non accessoria, si pone anche l’accento sul fatto che la richiesta avanzata di rimborso totale della merce, per un importo complessivo di 338,70 euro, avendo connotazione risarcitoria, non risulta per tal motivo suscettibile di valutazione da parte di questa Autorità, atteso che quest’ultima può pronunciarsi su somme inerenti al mero indennizzo essendo la materia della riparazione del danno demandata alla competenza del giudice ordinario al quale l’Utente potrà, quindi, se del caso, specificatamente rivolgersi per ottenere ulteriore soddisfazione delle proprie pretese.

§ § §

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

L’istanza di cui al procedimento avviato *ex delibera n. 184/13/CONS* dalla *Sig.ra* [REDACTED] nei confronti della 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*, è rigettata in quanto inammissibile.

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 e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 27 settembre 2024

Il Direttore
Ivana Nasti