

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 44/24/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX/UNITED PARCEL
SERVICE S.R.L., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, DEL REGOLAMENTO
APPROVATO CON DELIBERA N. 184/13/CONS**

II 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;

Direzione servizi postali

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);

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 21/11/2023 prot. n. 32892, presentata dal Sig. XXXXXXXXX (di seguito “*Istante*” o “*Utente*”), con la quale il medesimo lamentava la distruzione di un pacco spedito tramite la società Ebay/Packlink., il cui trasporto è stato affidata alla società United Parcel Service S.r.l. (di seguito, “*UPS*”), che ha provveduto alla presa in carico e alla successiva spedizione, poi bloccata presso la filiale di Bordeaux;

VISTA la nota del 02/02/2024 prot. n. 0033136, 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;

VISTA la nota del 04/03/2024 prot. n. 68442, con la quale UPS, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 02/02/2024 prot. n. 0033136, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie occorsa ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti: la posizione dell’Istante e dell’Operatore

In data 6 novembre 2023, il sig. XXXXX effettuava l’invio di un pacco con destinazione Francia tramite la società Ebay/Packlink, la quale, a sua volta, essendo già cliente di UPS, chiedeva a quest’ultima di provvedere alla spedizione dello stesso.



Direzione servizi postali

Per tale spedizione, UPS emetteva relativa fattura ad Ebay/Packlink e addebitava alla propria cliente la cifra di euro 9,40. A sua volta, il relativo servizio di trasporto veniva addebitato da Packlink/Ebay al Sig. XXXX, per un importo pari ad euro 11,47, come dallo stesso dichiarato nell'istanza di conciliazione inviata a UPS il 20/11/2023.

Nel corso del trasporto, la filiale di Bordeaux rilevava che il pacco era gravemente danneggiato e procedeva a bloccare e ispezionare il collo. A seguito della ispezione, avvenuta in data 10 novembre 2023, la Filiale di Bordeaux rilevava che il pacco non era stato sufficientemente imballato e, pertanto, non era più in grado di consegnarlo.

A seguito dell'inserimento dell'esito dell'ispezione nei sistemi UPS, da parte della filiale, la società UPS apriva quindi il sinistro, avente riferimento interno n. 14340343. Successivamente, Ebay/Packlink inviava reclamo a UPS in data 13/11/2023 per chiedere informazioni in merito allo stato della spedizione e la Società, dopo aver svolto le opportune verifiche, confermava che il pacco era stato distrutto e, a seguito dell'ispezione, smaltito.

A sua volta, Ebay/Packlink non contestava l'esito del reclamo né proponeva istanza di conciliazione nei confronti di UPS.

Nelle more, il XXXXX inviava reclamo a Ebay/Packlink con e-mail del 20 novembre 2023 e la stessa Società contestava aprendo il sinistro numero 15482467. In tale comunicazione, Ebay/Packlink informava il Paolini di quanto segue: *“La spedizione ha viaggiato priva di Protezione Packlink e la gestione del sinistro avviene direttamente con il reparto reclami del vettore al quale è stata affidata la spedizione”*

Per l'effetto, il mittente, insoddisfatto del riscontro di Ebay/Packlink, presentava direttamente istanza di conciliazione ad UPS il 20/11/2023.

Tuttavia, la Commissione di Conciliazione, una volta riunitasi e ricostruita la questione in fatto, rilevava l'assenza di legittimazione in capo all'istante a proporre la procedura di conciliazione, in quanto sottolineava l'insussistenza di un qualsiasi rapporto contrattuale tra UPS e il Sig. XXXXX, in assenza di un previo reclamo.

Direzione servizi postali

2. Valutazioni e motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere "un risarcimento di 61,47 euro" si ritiene suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

In primo luogo, si evidenzia che, sebbene l'utente non abbia effettivamente osservato la procedura ordinaria richiesta e, dunque, non abbia presentato reclamo al vettore a cui era stata affidata la spedizione (i.e. UPS), va comunque osservato come quest'ultimo non fosse assolutamente in grado di poter conoscere le corrette modalità di gestione della controversia insorta. Alla luce di ciò, si rappresenta la necessità di garantire la tutela dell'utente, essendo il disservizio occorso imputabile al fornitore del servizio postale.

In secondo luogo, essendo la spedizione affidata alla società UPS, è bene che la somma richiesta venga corrisposta dall'operatore selezionato per l'attività di trasporto. Si precisa, altresì, che la società UPS potrà eventualmente rivalersi su Ebay/Packlink., tenendo conto dei rapporti interni tra le due società.

§ § §

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

Direzione servizi postali

Che la società “*UPS Italia SRL*” con sede legale in Via Fantoli 15/2 – 20138 Milano, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. XXXXXXXXX, Partita IVA n. XXXXXXXXX corrisponda al Sig. XXXXXXXX l’importo di 61,47 euro, come da lui richiesto.

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, 07/10/2024

Il Direttore
Ivana Nasti