

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 1/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S.N./ POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP03/24)**

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 del settore postale 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. 515/24/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 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*”;

VISTA l'istanza con annessa documentazione integrativa, acquisita al protocollo dell'Autorità in data 28/10/2024 (prot. 282494), presentata dalla sig.ra N.S., con la quale la stessa lamenta il disservizio derivante dalla mancata consegna dell'invio di pacco internazionale spedito dall'Operatore “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito Poste Italiane);

VISTA la nota del 20/11/2024 prot. n. 305342, con cui la Direzione competente ha comunicato alle Parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7, comma 2 e 3, di cui allegato A) della citata delibera n. 184/13/CONS;

VISTI gli atti del procedimento, ed in particolare la nota del 23/12/2024 prot. n. 334917 con la quale la società Poste Italiane S.p.A. ha presentato le proprie osservazioni ai sensi dell'articolo 8, comma 2, dell'allegato A) della citata delibera n. 184/13/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che in data 03/06/2024 richiedeva alla società Poste Italiane S.p.A. il servizio di spedizione in 3 giorni lavorativi del pacco internazionale, contenente il regalo di compleanno della figlia identificato con il numero CE00559023xxx. In data 18/07/2024 formalizzava reclamo identificato con codice ID 8012832xxx, in quanto il pacco spedito risultava non consegnato per "dati incompleti". Successivamente in data 23/07/2024, dopo 50 giorni, il pacco veniva rispedito al mittente manomesso, con seguente dicitura: "pacco ritirato alle ore 13.14 da tale sig.ra S."; nominativo quest'ultimo errato e non veritiero essendo il mittente assente nel luogo di consegna nella suddetta data ed ora.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede:

- i. restituzione del costo del servizio (euro 30,90) per mancato espletamento;
- ii. . rimborso del contenuto (euro 40,80) per manomissione;
- iii. ristoro per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio e condizioni generali di contratto "pacchi internazionali".

2. La posizione del fornitore

La società Poste Italiane S.p.A. nella memoria ha rappresentato che *"con riferimento alla controversia in oggetto, si forniscono gli elementi informativi richiesti. In via preliminare si osserva che il servizio utilizzato dalla sig.ra S. è un "Poste Delivery Europe" non assicurato, servizio non universale, utilizzato per spedire pacchi in Europa fino a 30 Kg e che prevede un solo tentativo di consegna. In merito a quanto dichiarato dall'utente ed in particolare alla mancata consegna della spedizione al destinatario, già a luglio scorso, successivamente alla trasmissione del reclamo del 23 giugno u.s. erano state avviate le necessarie verifiche con l'operatore estero (di seguito, Operatore) dalle quali era emerso che la spedizione era stata reinviata al mittente in quanto il destinatario è risultato sconosciuto all'indirizzo. Anche a valle di tale risposta, la società, dopo avere evidenziato che l'indirizzo riportato sulla spedizione risultava in effetti completo, ha chiesto all'Operatore se era possibile recuperare il pacco ed effettuare un secondo tentativo di consegna (questo nonostante la tipologia del servizio ne preveda uno solo). L'Operatore estero ha confermato che la spedizione non era recapitabile, in quanto il nominativo del destinatario non era chiaramente indicato all'ingresso e specificatamente sul citofono (a tale riguardo, anche le condizioni generali sul servizio universale CGS di cui alla delibera n. 385/13/CONS prevedono la restituzione al mittente sia per destinatario*

sconosciuto all'indirizzo, sia per indirizzo incompleto/errato/insufficiente, articolo 23). In considerazione del riscontro ricevuto dall'Operatore estero, che, come evidenziato anche nella Carta Servizi, è vincolante ai fini della definizione del reclamo e della corresponsione degli eventuali ristori nei confronti degli utenti, Poste Italiane non è tenuta, ai sensi di quanto previsto dalla stessa Carta dei Servizi e dalle Condizioni generali di contratto pacchi internazionali (CGC), a corrispondere alcuna somma nei confronti dell'utente, considerato che la spedizione è stata restituita al mittente "per giustificati motivi". Solo per completezza, in merito alla presunta restituzione della spedizione al mittente "manomessa" – per cui è stato chiesto il rimborso del contenuto in fase di trasmissione del CP – si evidenzia che l'utente non ha fatto presente tale circostanza né in sede di reclamo/conciliazione (sedi in cui avrebbe potuto fornire ulteriori specifiche in merito a tale manomissione) né tantomeno in fase di restituzione della spedizione (avvenuta in data 23 luglio u.s.). peraltro, anche dalle informazioni risultanti dalla tracciatura della spedizione non risulta alcuna irregolarità durante la lavorazione dell'invio. Si precisa che Poste ha fornito riscontro ai reclami in data 17/07/2024, 01/08/2024 e 17/09/2024. In sede conciliativa, la società ha offerto la somma di euro 31,00 (corrispondente in sostanza alle spese di spedizione sostenute dall'utente) che però è stata rifiutata dalla stessa con conseguente redazione del verbale di mancato accordo". Per quanto sopra esposto, la società Poste Italiane S.p.A. ha chiesto l'archiviazione del presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di restituzione del costo del servizio (euro 30,90) per mancato espletamento del servizio di spedizione internazionale deve ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è risultata incontrovertibile la mancata consegna al destinatario della spedizione "Poste Delivery Europe" richiesta dalla sig.ra S. in data 03/06/2024, per stessa ammissione della società Poste Italiane, che, a seguito del reclamo, si è attivata nei confronti del vettore estero e ha accertato che "la spedizione non era recapitabile per destinatario sconosciuto". Al riguardo, va precisato che, in materia di spedizioni di merci internazionali, sebbene la società Poste Italiane, in virtù del contratto tipico di spedizione ex art. 1737 c.c. intercorrente con l'Operatore estero, sia tenuta all'adempimento delle sole obbligazioni di cui all'art.1739 c.c. con esclusione di ogni riferibilità alla medesima della responsabilità del vettore ex art. 1693 c.c." (Tribunale Ordinario di Bologna - Seconda Sezione Civile, Sentenza 22 dicembre 2016, n. 3145), la stessa, pur essendo estranea alla responsabilità del vettore, è comunque tenuta a rimborsare il costo sostenuto dall'istante pari ad euro 30,90 per la mancata fruizione del servizio.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso del contenuto (euro 40,80) per manomissione, in quanto non risulta alcuna contestazione agli atti in ordine al presunto danneggiamento che il mittente avrebbe dovuto segnalare all'atto di restituzione della merce non consegnata o, al più tardi, in fase di reclamo, antecedentemente alla procedura di conciliazione, come fondatamente eccepito dalla società Poste Italiane. Inoltre, va

rilevato dalla copia della ricevuta di pagamento per il servizio “*Poste Delivery Europe*”, che la merce (peraltro non specificata nel contenuto nell’apposita dichiarazione doganale) è stata meramente dichiarata dall’istante per un ammontare pari ad euro 40,00 (in luogo di quello richiesto di euro 40,80 quale somma dei due scontrini allegati in copia), ma non è stata richiesta la garanzia assicurativa per il medesimo valore.

Va, altresì, aggiunto che in merito alla presunta manomissione in sede di riconsegna al mittente, non sussiste alcun corredo probatorio attestante la veridicità di quanto dichiarato in conformità a quanto previsto dall’articolo 2712 del Codice Civile, secondo cui *“le riproduzioni fotografiche, informatiche o cinematografiche, le registrazioni fonografiche e, in genere, ogni altra rappresentazione meccanica di fatti e di cose formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime”*. Pertanto, non sono ravvisabili gli estremi di liquidazione di indennizzi e/o rimborsi anche con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., inerente al mancato rispetto delle norme di qualità del servizio e condizioni generali di contratto “pacchi internazionali”.

DETERMINA

la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere, a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all’istante oppure con bonifico bancario, alla Sig.ra N.S. l’importo complessivo di € 30,90 (trenta/90) a titolo di rimborso del costo di spedizione, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.

L’avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione tutela dei consumatori 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, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

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 entro 60 giorni dalla comunicazione dello stesso.

La presente determina è trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Il Direttore
Giovanni Santella