

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 2/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D.M.A./ POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP05/24)**

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 25/11/2024 (prot. 308943) presentata dal sig. A.D.M., con la quale lo stesso lamenta il disservizio derivante dall’interruzione del servizio “*Seguimi Tutta la Posta*” da parte dell’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane);

VISTA la nota del 27/11/2024 prot. n. 312339, 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 20/12/2024 prot. n. 334724 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 03/07/2024 inviava un reclamo identificato con il codice n. 8012777xxx alla società Poste Italiane S.p.A. per l'interruzione da mesi del servizio "Seguimi Tutta la Posta" facente capo al contratto n. 7648xxx stipulato in data 18/09/2023 presso l'ufficio postale di Pisa alla Piazza xxxxxxxxxxxxxxxxx. Con nota di riscontro del 26/07/2024 la società Poste Italiane S.p.A. comunicava che a seguito di accertamenti svolti non erano emerse irregolarità. Pertanto, l'utente in data 20/09/2024 esperiva la conciliazione presso la Commissione di conciliazione del Lazio, che si concludeva con mancato accordo, come da verbale allegato in copia agli atti.

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

i. il rimborso delle spese sostenute per il recupero della posta mai recapitata dall'indirizzo di Roma a quello di Pisa, oltre al rimborso dell'importo di euro 480,00 per le spese di quattro viaggi andata e ritorno Roma/Pisa sostenuti per il ritiro della corrispondenza non reindirizzata.

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 in oggetto è il Seguimi, servizio attraverso il quale in caso di trasferimento in Italia o all'estero del soggetto richiedente, la corrispondenza – tutta o solo quella a firma – viene inoltrata dal vecchio al nuovo indirizzo di recapito. Al fine di fornire riscontro a quanto lamentato dall'utente nel reclamo dello scorso luglio, sono state effettuate le opportune verifiche con il centro di recapito competente, dalle quali non era emersa alcuna irregolarità e pertanto il servizio in oggetto risultava correttamente attivato, come rappresentato all'utente nella risposta del 26/07/2024. Con l'occasione all'utente era stato chiesto anche di fornire il codice di un invio di posta registrata (raccomandata, assicurata), recapitati al vecchio indirizzo, al fine di potere effettuare ulteriori specifiche verifiche. Anche in sede di conciliazione era stato chiesto all'utente di fornire prova del codice di un invio di posta registrata, ma il sig. D.M. ha trasmesso come unica prova la locandina di un'associazione benefica, invio privo di tracciatura, diversamente da quanto lui affermato nel modello CP "Per comprovare l'inadempienza allegavo due plichi ancora conservati e non reindirizzati a Pisa, segnalando di custodirne numerosi altri, all'occorrenza pubblicamente verificabili. La società inoltre eccepisce che il costo di euro 480,00 per le spese di viaggio non è stato provato ed in sede conciliativa è stata offerto l'importo di euro 30,00 rifiutato dall'istante". Per*

quanto sopra esposto, la società Poste Italiane S.p.A. ha chiesto l'archiviazione del presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va evidenziato che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso delle spese di viaggio andata e ritorno Roma/Pisa nella misura di euro 480,00, non deve ritenersi accoglibile, in quanto il rimborso delle spese di viaggio, oltre a non essere documentate dalla ricevuta di pagamento dei relativi titoli e/o scontrini occorsi, non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del *Regolamento* di cui all'allegato A) alla delibera n. 184/13/CONS può disporre solo il rimborso di somme non dovute per il servizio e/o gli indennizzi nei casi e nei limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte servizi.

Entrando in merito alla *res* controversia va menzionato, sempre preliminarmente, che *“il servizio “Seguimi tutta la posta” (di seguito “Servizio”) consente al destinatario di ricevere la corrispondenza ad un indirizzo diverso, anche estero, da quello indicato dal mittente, presso altra persona fisica, o presso una Casella Postale, di cui il destinatario è titolare”* come previsto dall'articolo 1 comma 1 delle condizioni generali di contratto.

Tanto premesso, si deve evidenziare che a fronte della sottoscrizione del contratto “Seguimi Tutta la posta” di durata annuale avvenuta nel mese di settembre 2023, la società Poste Italiane nel corso dell'istruttoria non ha fornito evidenza della corretta attivazione del servizio “Seguimi Tutta la Posta”. Al riguardo, detta società avrebbe potuto fornire la prova del reindirizzamento della corrispondenza dal recapito di Roma a quello di Pisa mediante l'esibizione di un qualsiasi campione di invio con relativo codice di tracciatura indirizzato presso il recapito “prescelto” in sede contrattuale, laddove ha genericamente asserito di avere svolto accertamenti – comunque non documentati agli atti - e di non avere riscontrato irregolarità. Pertanto, in assenza di prova contraria, ai sensi dell'articolo 7, comma 4, delle medesime condizioni generali riferito al contratto n. 7648xxx stipulato dall'istante in data 18/09/2023 la società Poste Italiane S.p.A. sarà tenuta a corrispondere *“l'importo pari a 3 volte il prezzo pagato per l'attivazione del Servizio ove sia accertata la mancata attivazione dello stesso per più di 15 giorni”*; nella specie, il fornitore sarà tenuto a rimborsare l'importo complessivo di euro 83,49 (euro 27,83 quale costo del servizio della durata di 12 mesi per 3).

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, al Sig. A.D.M. l'importo complessivo di € 83,49 (ottantatre/49) a titolo di rimborso

del triplo del costo pagato di euro 27,83, 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, de 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