

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 4/25/DTC/CP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**BIBIANI / POSTE ITALIANE S.P.A.**

**(CP10/24)**

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 16/12/2024 (prot. 329633) presentata dalla sig.ra L.B., legale rappresentante *pro tempore* della società Bibiani, con la quale la medesima lamenta il disservizio derivante dal mancato recapito di pacco spedito con il servizio “Extra Large” dall’Operatore “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito Poste Italiane);

VISTA la nota del 18/12/2024 prot. n. 332819, 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 28/01/2025 prot. n. 22188 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 24/10/2024 il corriere ritirava per il suo cliente D.K.R. alla via xxxxxxxxxxxxxxxx – Milano (MI) il collo destinato alla sig.ra L.G. presso la B. alla via ..... – Castellanza (VA). In data 28/10/2024 l'istante sollecitava a mezzo mail la consegna della spedizione identificata con il n. 2850281007xxx; solo in data 30/10/2024 la società Poste Italiane confermava lo smarrimento del pacco. Di seguito, l'istante presentava istanza di conciliazione che si concludeva con verbale di mancato accordo, in quanto la proposta conciliativa pari ad euro 30,00 veniva rifiutata dall'istante, perché irrisoria rispetto al valore della merce smarrita.

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

- i. il rimborso totale del valore della merce pari a euro 338,20.

### **2. La posizione del fornitore**

La società Poste Italiane S.p.A. nella memoria ha rappresentato che *“dalle verifiche effettuate sul territorio è emerso che effettivamente la spedizione è stata smarrita. Tuttavia, contrariamente a quanto indicato nell'istanza CP, per detta spedizione non risulta che sia stata richiesta alcuna copertura assicurativa. Per cui, visto che il peso rilevato era pari a euro 3,05, è stato corrisposto all'utente un indennizzo pari a euro 8,30, calcolato sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Postali (pag. 66 e ss): euro 1,00 per kg di merce trasportata (euro 3,05) più il costo di spedizione, al netto dell'IVA e dei servizi accessori (euro 5,25). Ciò posto, si evidenzia che l'utente nell'istanza CP, chiede il rimborso totale del valore della merce, contenuta nella spedizione. Per tale ragione, si auspica che tale istanza venga dichiarata inammissibile, atteso che il risarcimento del danno emergente (i.e. valore merce), non può essere accertato e liquidato dall'Autorità di regolamentazione, ma unicamente dall'Autorità giudiziaria (articolo 10, comma 8, allegato A) alla delibera n. 184/13/CONS). Si evidenzia infine che, nell'ambito della procedura di conciliazione, a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento alcuno, Poste Italiane ha comunque proposto una somma pari a euro 30,00 di gran lunga superiore all'indennizzo stabilito dall'articolo 3, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 323/23/CONS. Alla luce di quanto sopra esposto, si chiede a codesta Autorità di disporre l'archiviazione del presente procedimento ”.*

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del *Regolamento sugli indennizzi*, riservato alle sole ipotesi in cui il fornitore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento "operoso" assunto *sua sponte* dalla società Poste Italiane S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 323/23/CONS secondo il quale: "*gli indennizzi prescritti nel presente Regolamento non si applicano se il fornitore del servizio postale, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi con le modalità e nei termini stabiliti dalle condizioni negoziali o di servizio oppure nel caso di intervenuto accordo tra le parti*".

Infatti, nel caso di specie, va rilevato che a fronte della richiesta documentazione istruttoria inviata da questa Direzione con nota del 30/01/2025 prot. n. 25561 ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale di cui all'allegato A) della delibera dell'Autorità n. 184/13/CONS, la società Poste Italiane S.p.A., con nota di riscontro del 06/02/2025 prot. n. 31555, ha prodotto copia della quietanza di pagamento dell'indennizzo liquidato a favore dell'istante in data 07/11/2024, già in fase di gestione del reclamo e quindi in fase pre-conciliativa.

Va aggiunto, altresì, che in corpo alla predetta nota di riscontro la società Poste Italiane ha allegato un estratto del sistema di tracciamento interno, da cui si evince *ictu oculi* che la merce spedita con il prodotto "*Extra Large*" identificata con il n. 2850281007xxx non è stata coperta da alcuna garanzia assicurativa all'atto della spedizione.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso totale della merce, per un valore meramente dichiarato, ma non assicurato, non deve ritenersi accoglibile, fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

DISPONE

Il non accoglimento della richiesta, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del Regolamento di cui all'allegato A) alla delibera n. 184/13/CONS, inerente al contenzioso BIBIANI/POSTE ITALIANE S.p.A. avviato in data 16 dicembre 2024.

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

Il presente provvedimento viene depositato presso questa Direzione, comunicato alle parti e pubblicato sul sito web dell'Autorità.

Il Direttore  
Giovanni Santella