

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 5/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.M.G.M. / POSTE ITALIANE S.P.A. (CP09/24)**

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. 332/24/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 12/12/2024 (prot. 327220) presentata dal sig. M.G.M.M., con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dal mancato recapito dell’invio di corrispondenza Posta 1 effettuata dall’Operatore “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito Poste Italiane);

VISTA la nota del 17/12/2024 prot. n. 331453, 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. 22189 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 a seguito del reclamo inviato in data 06/08/2024 per smarrimento di corrispondenza "Postal", presentava istanza di conciliazione chiedendo assistenza alla Federconsumatori, quale firmataria del protocollo di conciliazione con Poste Italiane; di seguito l'istante, all'atto di ricezione del verbale di conciliazione recante una proposta conciliativa pari ad euro 115,00 firmato dai delegati di Poste Italiane, provvedeva a firmarlo e a inviarlo al rappresentante di Federconsumatori, che però si rifiutava di sottoscriverlo, adducendo la presenza di un errore materiale in ordine all'importo indicato di euro 115,00 in luogo di quello asseritamente dichiarato di euro 10,00. Pertanto, in data 27/11/2024 la procedura si concludeva con la stesura di nuovo verbale di mancato accordo, in quanto l'istante rifiutava la proposta conciliativa di euro 10,00.

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

i. la liquidazione dell'importo di euro 115,00 a titolo di indennizzo indicato nella prima bozza di conciliazione.

2. La posizione del fornitore

La società Poste Italiane S.p.A. nella memoria ha rappresentato che *“come chiarito nella Carta del servizio postale universale (pp. 19 e 21) e sul sito della società nella pagina di prodotto, la funzionalità della rendicontazione fornita per il prodotto Postal, ha natura meramente informativa e non permette di determinare in modo certo, e quindi sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna dell'invio; tale funzionalità, peraltro, non è neppure equivalente ad una tracciatura geografica e temporale dell'invio in senso proprio. Per tali ragioni, come chiarito all'utente in risposta al suo reclamo con nota del 02/09/2024, per il prodotto Postal non sono previsti specifici rimborsi/indennizzi. Ciò posto, in relazione alla procedura di conciliazione, si chiarisce quanto segue, rinviando al thread mail allegato per documentare gli scambi nel seguito richiamati. Il 16/09/2024 l'utente ha presentato domanda di conciliazione, conferendo espresso mandato all'Associazione dei consumatori Federconsumatori, il rappresentante dell'Associazione designato ha informato via mail l'utente circa il proposito delle parti di formulare*

un'ipotesi di accordo di 10 euro, precisando che la proposta sarebbe stata avanzata per mero spirito conciliativo, posto che il prodotto Postal non consente di accertare il presunto disservizio e non prevede indennizzi. Pur contestando l'ipotesi proposta, in ragione di un precedente caso analogo nel quale era stato raggiunto un accordo di euro 30,00, l'utente acconsentiva alla stesura del verbale. In seguito, a causa di un mero errore materiale, è stato proseguito all'utente un verbale privo - come noto - della sottoscrizione del conciliatore della Federconsumatori, che riportava impropriamente una proposta di 115,00 euro. Con successiva mail del 20/09/2024 il conciliatore di Federconsumatori evidenziava tale inesattezza, inviando altro verbale sottoscritto, con l'indicazione dell'importo preannunciato di euro 10,00. A seguito delle rimostranze dell'utente, che riteneva perfezionato l'accordo di euro 115,00, il conciliatore di Federconsumatori, con successiva mail del 23/09/2024, ribadiva, anche in considerazione delle comunicazioni intercorse, che l'importo riportato sul primo verbale era evidentemente errato, precisando ad ogni modo che lo stesso verbale era privo della sua sottoscrizione e come tale invalido. Circa l'invalidità del verbale in questione, non sembra necessario dilungarsi, posto che la prima istanza CP è stata dichiarata non procedibile dalla stessa Autorità con nota del 20/11/2024 in quanto carente di un valido verbale di conciliazione; e ciò proprio in considerazione del fatto che lo stesso verbale fosse privo della sottoscrizione del conciliatore di Federconsumatori. Quanto all'istanza nuovamente presentata dall'utente il 12/12/2024, a seguito del formale rifiuto della proposta di euro 10,00 e della conseguente sottoscrizione del mancato accordo tra le parti, si chiede di disporre l'archiviazione del presente procedimento”.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, per quanto concerne il disservizio lamentato dall'istante, prima in sede di reclamo poi successivamente in sede di conciliazione, ovvero il mancato recapito e/o smarrimento della corrispondenza inviata a mezzo il servizio Postal, si deve evidenziare che “Postal è il servizio universale di posta prioritaria che consente di inviare velocemente in tutta Italia documenti e comunicazioni fino a 2 Kg”. La spedizione avviene mediante immissione della corrispondenza nella cassetta del destinatario, senza però accettazione di consegna e necessità di firma. Per tale servizio non sono previsti rimborsi ed indennizzi nella Carta del servizio postale universale, come conformemente asserito in memoria dalla società Poste Italiane e pubblicizzato sul sito istituzionale. Parimenti, si deve evidenziare che il *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale* di cui all'allegato A) alla delibera n. 323/23/CONS non prevede alcuna misura indennitaria, proprio in considerazione del fatto che la consegna mediante immissione nella cassetta postale non consente la prova di avvenuta ricezione della spedizione da parte del destinatario. Pertanto, va rilevato che, in assenza di una previsione regolamentare *ad hoc*, ogni offerta conciliativa proposta dal fornitore del servizio postale in sede di reclamo o nella successiva sede di conciliazione può valutarsi in un'ottica di *caring*, non rispondendo per l'appunto ad alcun parametro indennitario e/o compensativo.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., ovvero di liquidazione dell'importo di euro 115,00 indicato nella bozza di verbale, non deve ritenersi fondata, atteso che solo il verbale di conciliazione, completo in tutti i suoi elementi e debitamente sottoscritto da tutte le parti, quale suggello di negoziazione paritetica, può assurgere a valenza probatoria di scrittura privata ai sensi dell'articolo 2702 del codice civile, che "*fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta*". In particolare, nella fattispecie in esame, è emerso che la bozza di verbale di conciliazione non firmata dal conciliatore di Federconsumatori, a seguito del riconoscimento dell'errore materiale sul *quantum debeatur*, peraltro prontamente comunicato a parte istante a mezzo le due mail rispettivamente del 20/09/2024 e del 23/09/2024, acquisite in copia agli atti, non riveste alcuna efficacia vincolante *inter partes*.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istanza deve ritenersi infondata, in primo luogo, perché la fattispecie denunciata non rientra tra i casi per cui, ai sensi delle Condizioni generali del servizio Posta1 di Poste Italiane, è previsto il rimborso/indennizzo, e, inoltre, perché la bozza di verbale di conciliazione non firmata, per le ragioni su esposte, deve ritenersi *tamquam non esset*.

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 M.G.M.M./POSTE ITALIANE S.p.A. avviato in data 17 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