

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 8/25/DTC/CP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TAILOR SPEC/ U.P.S. S.R.L. (CP03/25)**

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. 58/25/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 presentata dal sig. B.C., in qualità di amministratore della Società “Tailor Spec.” (nel seguito anche semplicemente “l’istante” o “l’utente”) con sede in xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Salzano (VE), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 31499 del 6/2/2025, con la quale lo stesso ha chiesto a questa Autorità di definire la controversia con l’Operatore “United Parcel Service Italia s.r.l.” (di seguito “UPS” o “l’Operatore”) per una serie di problematiche relative alle spedizioni n. 1ZF43A086805702xxx e n. 1ZF43A086835526xxx;

VISTA la nota del 3/3/2025 prot. n. 54620, con cui la Direzione competente ha comunicato alle Parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale di cui all'allegato A della citata delibera n. 184/13/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha rappresentato di aver spedito, mediante UPS, il pacco identificato con AWB n. 1ZF43A086805702xxx (inviato il 20/5/2024 con data di attesa consegna 21/5/2024 - nel seguito anche "*la prima spedizione*"), destinato a Londra, al cliente privato sig. C.T. (nel seguito anche "*il cliente*" o "*il cliente finale*"). Tale spedizione, dopo una serie di problematiche ed incongruenze, quali la mancata ricezione da parte del cliente dei tentativi di consegna dichiarati, spostamenti della consegna attribuiti al destinatario ma di fatto non richiesti da quest'ultimo, nonché una dichiarazione di smarrimento da parte dell'Operatore stesso, era stata ritirata personalmente dal sig. T. presso un *access point UPS* in data 20/6/2024 (la data di consegna inizialmente prevista era il 21/5/2024).

Prima del ritiro della suddetta spedizione da parte del cliente finale, date le problematiche e i ritardi verificatisi, la Tailor Spec. aveva provveduto, al fine di tutelare l'immagine e la reputazione aziendale, ad un nuovo invio della merce, avvenuto sempre mediante UPS a mezzo spedizione AWB n. 1ZF43A086835526xxx (inviata il 12/6/2024 con data di attesa consegna 13/6/2024 - nel seguito anche "*la seconda spedizione*"). Tale seconda spedizione comportava problematiche simili a quelle avvenute con la precedente, salvo poi essere smistata presso il medesimo *access point UPS* presso cui il sig. T. si recava per il ritiro della prima.

Pertanto, ritrovando, in data 20/6/2024, entrambe le spedizioni presso tale *access point*, il cliente ritirava quella identificata con n. 1ZF43A086805702xxx, e chiedeva la restituzione al mittente della seconda, identificata con n. 1ZF43A086835526xxx. Per l'effetto, tale ultima spedizione rientrava al mittente (la Tailor Spec) che si faceva carico di "*spese e oneri di rientro della merce in Italia*".

Per i fatti sopra descritti, il sig. B. ha rappresentato di aver trasmesso reclamo ad UPS, gestito dall'Operatore con tempi e modalità ritenute non adeguate, con la conseguenza di dover rivolgersi ad un legale per la tutela dei propri interessi.

L'istante ha altresì rappresentato di aver esperito la conciliazione, conclusasi con mancato accordo, come da verbale del 24/1/2025 (in atti). Per quanto riportato nel citato verbale, in sede di conciliazione UPS formulava una proposta "*a titolo transattivo, senza nulla riconoscere, pari a € 342,74*" (importo corrispondente al valore totale, per entrambe le spedizioni, dei costi di spedizione e degli oneri doganali), rifiutata dall'utente.

Nell'ambito dell'istanza, l'utente ha richiesto *“il riconoscimento delle spese sostenute per la spedizione, la reimportazione, con aggravio di dazi, e relativamente alle spese legali e al tempo impiegato per ottenere riscontro e supporto dal servizio clienti, quantificabile di decine di ore di lavoro, e non solamente le spese di spedizione e dazio offerte da UPS, solo dopo nostra pec tramite legale, e come reiterato nella proposta di conciliazione fatta dalla commissione”*.

Infine, nell'ambito della successiva comunicazione a mezzo PEC trasmessa in data 11/4/2025 (acquisita al prot. Agcom n. 95037 del 14/4/2025), l'istante ha dichiarato di essere disposto *“ad accettare una somma forfettaria pari a €1.000,00, a saldo complessivo dei danni e delle spese sostenute”*, reiterando la proposta già formulata in sede di conciliazione.

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

Con la memoria difensiva trasmessa in data 2 aprile 2025 (prot. Agcom n. 86532 del 03/04/2025), la società UPS ha fornito la propria versione dei fatti oggetto della controversia in questione, nonché una serie di dettagli circa le interlocuzioni avvenute con l'utente in fase di reclamo e, successivamente, nell'ambito della conciliazione.

La Società ha inoltre trasmesso ulteriori elementi informativi, richiesti dalla Direzione, nell'ambito della comunicazione prot. n. 102831 del 23/4/2025, con particolare riferimento alle condizioni generali di trasporto UPS applicabili al caso in questione, agli indennizzi contrattualmente previsti, al termine massimo previsto per il recapito e, infine, alle date di invio e di attesa consegna delle spedizioni oggetto della controversia.

Nel merito, UPS ha di fatto confermato che per entrambe le spedizioni si sono verificate alcune problematiche e ritardi di consegna. In particolare, UPS ha dichiarato che per il pacco avente numero di spedizione *tracking* 1ZF43A086805702xxx (la prima spedizione) aveva dovuto emettere, in data 7 giugno 2024, *“sinistro per collo smarrito”* e che anche la seconda spedizione (*tracking* 1ZF43A086835526xxx) risultava inizialmente smarrita salvo poi essere rintracciata *“a seguito degli incessanti sforzi del Customer Care di UPS”* e conseguentemente resa disponibile al destinatario, per il ritiro, presso una sede *Access Point* sita in Londra.

UPS ha evidenziato di aver *“gestito la procedura di reclamo e conciliazione con la massima disponibilità e trasparenza”*, nonché di aver formulato, già in tali sedi, *“una offerta al consumatore ben al di sopra dei termini minimi di risarcimento previsti dalla normativa vigente”*.

Per tali motivi, ha concluso la propria memoria difensiva chiedendo che l'Autorità, laddove *“ritenga che, nonostante la pretestuosità, la Tailor Spec stesso abbia comunque diritto ad ottenere un risarcimento da UPS, [...] concluda la vertenza in esame, affermando la sussistenza di ottenere da UPS il risarcimento - a titolo conciliativo e senza nulla riconoscere - del doppio delle spese di spedizione versate, come da Regolamento, e così per un totale di euro 109,38”*.

Infine, nell'ambito della successiva comunicazione prot. n. 102831 del 23/4/2025, già richiamata, ha ribadito tale ultima posizione confidando comunque “*nella chiusura con archiviazione del fascicolo*” relativo al procedimento in questione.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va evidenziato che la richiesta dell'istante, di ottenere un indennizzo a titolo di ristoro dei danni e delle spese sostenute, quantificato forfettariamente in € 1000,00, non può ritenersi accoglibile in quanto questa Autorità, in sede di definizione delle controversie, non può disporre il risarcimento dei danni e delle spese conseguenti all'inadeguata o mancata erogazione del servizio (eventualmente richiedibili in sede giudiziaria) ma, 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 risultate non dovute e/o gli indennizzi nei casi e nei limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte servizi.

Nel merito della *res* controversia, si ritiene che l'elemento fondamentale in base al quale giudicare i fatti in questione sia costituito dalla conferma, da parte dell'Operatore stesso, delle problematiche di gestione in cui è incorso nella lavorazione delle due spedizioni. Come detto, infatti, UPS ha comunicato che per il pacco avente numero di spedizione *tracking* 1ZF43A086805702xxx aveva dovuto emettere, in data 7 giugno 2024, “*sinistro per collo smarrito*” e che anche la seconda spedizione (*tracking* 1ZF43A086835526xxx) risultava inizialmente smarrita salvo poi essere rintracciata.

A questo punto, nel procedere alla definizione della controversia, si ritiene opportuno differenziare le due fattispecie.

In primo luogo, si osserva che la spedizione avente *tracking* 1ZF43A086805702xxx (la prima spedizione) è stata caratterizzata da un cospicuo ritardo nel recapito (avvenuto, a fronte di consegna attesa in data 21 maggio 2024, il 20 giugno 2024, tra l'altro per ritiro diretto da parte del destinatario e non per effetto di consegna presso il domicilio di quest'ultimo).

Con riferimento al termine di consegna, la Società, nell'ambito della nota del 23/4/2025, ha comunicato che “*Le Condizioni Generali di Trasporto UPS non prevedono per il servizio Standard (acquistato dalla Tailor Spec. per gli invii oggetto del presente procedimento) un termine massimo di recapito ma esclusivamente una data indicativa di consegna che, per le spedizioni con destinazione Londra, è di 1 giorno lavorativo*”.

Ai fini del presente procedimento, non essendo definito un termine massimo di consegna, si ritiene di poter individuare il termine da cui calcolare il ritardo, in via equitativa, nella data di attesa consegna (21/5/2024).

Tanto premesso, si ritiene applicabile ai fatti relativi alla spedizione n. 1ZF43A086805702xxx l'art. 5 del "*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*" (nel seguito anche semplicemente "*Regolamento indennizzi*"), di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, rubricato "*Indennizzo per ritardo nel recapito*". In particolare, al comma 1 di tale articolo si prevede che "*Nel caso di ritardo nel recapito rispetto al termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio comunque denominate, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione*" e, al successivo comma 2, che "*A partire dal quinto giorno di ritardo, l'operatore è tenuto a corrispondere anche un importo pari a 0,50 euro per ciascun giorno di ritardo*".

Con riferimento al secondo invio (*tracking* 1ZF43A086835526xxx), si rileva che, qualora non si fossero verificate le sopra descritte problematiche con la prima spedizione, l'istante non si sarebbe visto costretto a procedere a tale secondo invio della merce al proprio cliente, dovendo sostenere nuovi costi ed ulteriori oneri doganali. Pertanto, l'insorgenza di tali costi e oneri appare direttamente ascrivibile all'inadeguata gestione, da parte dell'operatore, dell'invio precedente.

Orbene, trattandosi di una casistica non direttamente contemplata dal citato *Regolamento indennizzi*, si ritiene di poter applicare a tale fattispecie, in via equitativa, l'art. 2, comma 6, ove si stabilisce che "*Qualora in sede di definizione della controversia non sia possibile ricorrere, nemmeno in via analogica, all'applicazione degli indennizzi (già previsti dal Regolamento), l'Autorità decide in base a criteri di equità e proporzionalità*".

Nel caso in esame, l'applicazione di tali criteri di equità e proporzionalità conduce a ritenere corretta la corresponsione all'utente di un indennizzo pari ai costi di spedizione e agli oneri doganali relativi all'invio n. 1ZF43A086835526xxx, posto che, come detto, la Tailor Spec. non avrebbe dovuto procedere a tale spedizione, consistente in un nuovo invio della merce al proprio cliente mediante lo stesso operatore, nel caso in cui la precedente spedizione fosse stata regolarmente gestita e consegnata nei tempi previsti.

Si precisa che analoga tesi non può essere sostenuta con riferimento ai costi di rientro al mittente della medesima spedizione, in quanto il rientro è avvenuto avvalendosi di un operatore terzo non coinvolto nella presente controversia. A causa di tale fattispecie, i costi di rientro vanno considerati come danni a carico dell'istante ed in quanto tali, il loro risarcimento non può essere oggetto di decisione da parte di Agcom. Tale profilo risarcitorio, tuttavia, potrà essere rivendicato dall'utente in sede giurisdizionale.

Infine, ai fini della quantificazione degli indennizzi, rileva l'art. 7 – "*Indennizzi per utenti affari*" del Regolamento, essendo la controversia stata avviata per conto della società "Tailor Spec.". Tale articolo, al comma 2, statuisce che "*Gli importi indicati a titolo di indennizzo per gli utenti affari sono raddoppiati, ad esclusione delle fattispecie di cui all'articolo 6*".



Per chiarezza, prima di procedere alla quantificazione degli indennizzi dovuti, si riepilogano nella tabella che segue i costi di spedizione e gli oneri doganali conseguenti alle due spedizioni oggetto della presente controversia:

<u>Tracking spedizione</u>	<u>voci</u>	<u>importi (EUR)</u>
1ZF43A086835526 <del>xxx</del>	spese di trasporto	32.95
	oneri doganali	140.51
1ZF43A086805702 <del>xxx</del>	spese di trasporto	21.74
	oneri doganali	147.54
		<b>342.74</b>

Tutto quanto sopra premesso, la United Parcel Service Italia s.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente:

- per la spedizione n. 1ZF43A086805702~~xxx~~:
  - o ai sensi dell'art. 5, comma 1, del *Regolamento Indennizzi*, un indennizzo pari al costo di spedizione, raddoppiato trattandosi di un utente affari ( $€ 32,95 * 2 = € 65,90$ );
  - o ai sensi dell'art. 5, comma 2, del *Regolamento Indennizzi*, un importo pari a 0,50 euro per ciascun giorno di ritardo oltre il quinto. Poiché la spedizione è stata consegnata con 30 giorni di ritardo, e considerando che l'importo va raddoppiato trattandosi di un utente affari, tale indennizzo risulta pari a € 25,00 ( $€ 0,5 * 25 * 2$ );
- per la spedizione n. 1ZF43A086835526~~xxx~~, ai sensi dell'art. 2, comma 6, del *Regolamento indennizzi*, un indennizzo pari ai costi di spedizione e agli oneri doganali, raddoppiato trattandosi di un utente affari ( $€ 21,47 + € 147,54 = € 169,28 * 2 = € 338,56$ ).

In totale, i suddetti indennizzi ammontano a € 429,46.

#### DETERMINA

la società United Parcel Service Italia s.r.l., con sede legale in Milano, via Fantoli 15/2 15/8, è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico bancario da accreditare sul conto corrente n. IT91B020086168000010xxxxxxx intestato a Tailor Spec., l'importo complessivo di € 429,46 (quattrocentoventinove/46) a titolo di indennizzo, 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

