

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 37/24/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXXXXX/POSTE
ITALIANE S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, DEL
REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERA N. 184/13/CONS**

II 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”*;

VISTO il decreto - legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante *“Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici”* come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l'art. 21, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS del 14 dicembre 2022;

Direzione servizi postali

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*”;

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*” (di seguito Direttiva);

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 02/02/2024 prot. n. 39446, presentata dal Sig. XXXX XXXXXX (di seguito “*Istante*” o “*Utente*”), con il quale il medesimo lamenta il mancato recapito attraverso una spedizione prepagata non assicurata n. CU066171080IT, parte integrante dell’offerta dell’Operatore estero (*Deutsche Post*) contenente un telefono cellulare modello “*Samsung Galaxy S22*”, acquistato attraverso la piattaforma on-line “*Asgoodasnew*”, e gestito sulla tratta nazionale per il tramite dell’Operatore “*Poste Italiane – Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”);

VISTA la nota del 13/02/2024 prot. n. 0043618, con cui questa Direzione ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento;

VISTA la nota del 07/03/2024, prot. n. 72939, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 13/02/2024 prot. n. 0043618, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie occorsa ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti: la posizione dell’Istante e dell’Operatore

Direzione servizi postali

Il Sig. XXXXX XXXXXX lamenta il presunto disservizio da parte dell'Operatore *Poste Italiane S.p.A.*, derivante dal mancato recapito di un collo non assicurato n. *CU066171080IT* contenente un telefono cellulare modello "*Samsung Galaxy S22*", acquistato attraverso la piattaforma *on-line* "*vendere.asgoodasnew*", e spedito per il tramite dell'Operatore "*Poste Italiane – Società per Azioni*".

Ragion per cui l'Utente formalizza reclamo a "*Poste Italiane*" per la fattispecie occorsa.

Formalizzata la procedura di reclamo, non avendo avuto esito satisfattivo, l'Istante in data 19/12/2023 provvede ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 287/2023*).

In data 02/02/2024 si riunisce in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata dal Sig. XXXX XXXXXX, rappresentato nel procedimento *dall'Associazione Altroconsumo*, ed in tale sede viene espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo rispetto ad una proposta avanzata da *Poste Italiane* di 100,00 euro.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale, questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 07/03/2024, *prot.n. 72939*, precisa che "*...In linea di principio, deve anzitutto chiarirsi che, trattandosi di un servizio internazionale prepagato (con versamento del corrispettivo a Poste Italiane in capo all'Operatore estero), la responsabilità per eventuali disservizi, seppur occorsi in fase di reso della merce, è imputabile direttamente all'Operatore estero che, nell'ambito dei suoi rapporti con il mittente originario/venditore, deve regolare responsabilità/indennizzo, fatta salva l'eventuale rivalsa nei confronti dell'Operatore nazionale qualora il disservizio afferisse alla tratta servita da quest'ultimo*".

In dettaglio, rispetto a tale questione, la Società nelle sue controdeduzioni ulteriormente precisa che "*...Conseguentemente, la scrivente ha correttamente invitato l'utente a rivolgersi al mittente della spedizione originaria (rivenditore Asgoodasnew),*

Direzione servizi postali

affinché quest'ultimo presentasse reclamo nei confronti dell'Operatore Estero. Così facendo, l'Operatore estero avrebbe curato gli accertamenti del caso e garantito, ove ne ricorresse i presupposti l'applicazione dell'indennizzo previsto nei casi di smarrimento, ad ogni conseguente effetto nei reciproci rapporti di vendita col Sig. XXXXXX. Ciò nondimeno il Sig. XXXXXX ha continuato ad indirizzare le proprie pretese, da ultimo il 26/10/2023, per quanto noto, unicamente nei confronti di Poste..."

Inoltre, l'operatore aggiunge che *"...si rileva che sul tracking internazionale l'ultimo aggiornamento disponibile della traccia coincide con l'arrivo del reso in Germania alla data del 27/7/2023, a riprova della correttezza dell'operato di Poste Italiane sulla tratta di propria competenza..."*.

Infine, puntualizza che *"contrariamente a quanto asserito dal Sig. XXXXXX, il reso non era coperto da servizio di assicurazione contro i rischi di trasporto, quali lo smarrimento, il danneggiamento e la manomissione"*.

Alla luce di ciò, a seguito di accurate verifiche e di ulteriori interlocuzioni con i soggetti coinvolti, la scrivente DSP richiede chiarimenti a DHL Express (Italy) S.R.L. con nota prot. n.0100249 del 05/04/2024, rappresentando la necessità di ottenere maggiori informazioni per poter definire la controversia insorta tra l'operatore e l'utente.

Con nota n.104981 del giorno 11 aprile 2024, DHL Express (Italy) S.r.l. rappresenta che *"a seguito di accurate verifiche, la spedizione n. CU0661710801T effettuata al sig. XXXXXX non risulta nei sistemi di tracciamento DHL Express (Italy) S.r.l. né tantomeno in quelli del corrispondente tedesco del Gruppo DHL (Deutsche Post)."*

Nella stessa data, la scrivente DSP richiede chiarimenti altresì alla società Asgoodasnew con nota prot. n. 0099831 in data 05/04/2024, con un sollecito prot. n. 0108640 in data 16/04/2024, richiedendo di fornire una risposta entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Direzione servizi postali

In data 08/04/2024, *Asgoodasnews* fornisce apposito riscontro mediante posta elettronica e precisa che *“il cliente ha effettuato la vendita del suo dispositivo attraverso il nostro sito; tuttavia, siamo spiacenti di comunicarle che è stato perso durante il processo di spedizione (numero di tracciamento DHL 510975576577). Per affrontare questa situazione, saremmo stati in grado di aprire un'indagine con il corriere per individuare il dispositivo smarrito, a condizione che il cliente ci avesse fornito la documentazione richiesta e necessaria per lo sviluppo delle indagini (1. Prova di spedizione del pacco, 2. Dichiarazione del contenuto della spedizione, 3. Prova di origine (fattura di acquisto) dell'articolo/dispositivo). Desideriamo informarla che, purtroppo, a causa della mancanza di collaborazione da parte del cliente, non è stato possibile procedere da parte nostra. È importante sottolineare che la collaborazione del cliente è essenziale per poter avviare un'indagine presso DHL.”*

A seguito di ciò, la DSP, essendo riuscita a individuare il numero di tracciamento della spedizione DHL con l'interlocuzione di *Asgoodasnew*, in data 02/05/2024, invia nuovamente una richiesta di ulteriori chiarimenti prot. 0122212 in merito all'esito della spedizione n. 510975576577 per ottenere un quadro completo e lineare della vicenda.

Con nota prot. n. 140589 del 22/05/2024, DHL Express (Italy) S.r.l. comunica che *“l'unico referente in merito alla spedizione in oggetto è Poste Italiane”*, evidenziando, pertanto, di essere del tutto estranea alla spedizione e di non avere alcuna possibilità di fornire ulteriori elementi utili alla definizione della controversia.

Successivamente, la DSP con nota n. prot. n. 0164079 del 13/06/2024 richiede a Poste Italiane di voler cortesemente fornire copia del contratto in essere con la Società *Asgoodasnew eletronic GmbH*, al fine di consentire la disamina completa del caso per l'individuazione del soggetto responsabile del disservizio occorso.

Con nota prot. 190311 del 10/07/2024, Poste Italiane rappresenta l'insussistenza di alcun contratto sottoscritto con la società *Asgoodasnew eletronic GmbH* né di avere a

Direzione servizi postali

disposizione il contratto tra quest'ultima e l'operatore estero (Deutsche Post), avendo Poste relazioni contrattuali dirette esclusivamente con quest'ultimo.

2. Valutazioni e motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere *“un risarcimento di almeno 500,00 euro”*, non si ritiene suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

In primo luogo, si evidenzia che, da quanto emerso dal procedimento, l'utente ha sempre sostenuto che il pacco si fosse fermato in località Peschiera Borromeo (MI) e che non avesse mai raggiunto il territorio tedesco, non avendo ottenuto alcun ulteriore aggiornamento sul *tracking* della spedizione, senza peraltro mai interloquire con l'Operatore Estero indicato da Poste Italiane.

In secondo luogo, la spedizione non risulta essere coperta dal servizio di assicurazione contro i rischi di trasporto, quali lo smarrimento, il danneggiamento e la manomissione e ciò non consente, quindi, di poter coprire l'intero valore dichiarato del bene oggetto di spedizione e, dunque, di poter ottenere l'intero ristoro di quanto espressamente subito.

Ciò detto, di seguito si fa osservare che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e non già di risarcimento del danno.

Tale concetto è a fondamento anche di quanto stabilito dall'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, che disciplina la materia, il quale ribadisce, in particolare in capo all'art. 10 comma 8, che *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”*.

Pertanto, la richiesta di ricevere la somma di almeno 500,00 euro, avendo connotazione risarcitoria, non risulta anche per siffatto motivo, suscettibile di

Direzione servizi postali

valutazione da parte di questa Autorità essendo la materia, come detto, demandata alla competenza del giudice ordinario, al quale l'Utente potrà, quindi, rivolgersi per ottenere ulteriore soddisfazione delle proprie pretese.

Tutto quanto premesso, quindi, le modalità di gestione della corrispondenza in parola, nello specifico, dagli atti, appaiono correttamente assolte dall'Operatore postale nazionale "*Poste Italiane*". Tale situazione porterebbe, quindi, ad escludere la possibile attribuzione degli eventuali indennizzi previsti dalle *Condizioni generali di contratto* in caso di disservizio.

Ciò non di meno, sposando l'orientamento conciliante dell'Operatore nei confronti dell'Utente, si ritiene di poter confermare l'offerta di euro 100,00 già avanzata a titolo di bonario componimento da "*Poste Italiane S.p.a.*" in data 02/02/2024 in sede di Camera di conciliazione; offerta che appare, peraltro, ampiamente assorbente rispetto agli eventuali indennizzi previsti.

§ § §

Ai sensi dell'*art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS*, "*... il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l'Autorità riceve l'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...*".

Ai sensi dell'*art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS*, "*resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria*".

DETERMINA

Che la società "*Poste Italiane - Società per Azioni*" con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, Partita IVA n. 01114601006 corrisponda al Sig. XXXXX XXXXX l'importo di 100,00 euro già avanzato, pro bono, in data 02/02/2024 in sede di Camera di conciliazione.

Direzione servizi postali

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.

Ai sensi dell'art 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla comunicazione dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 01/08/2024

Il Direttore

Ivana Nasti