



UNC
CONSUMATORI.IT

Antitrust: istruttoria su Poste Italiane

10 Dicembre 2019

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha deliberato di avviare un procedimento istruttorio nei confronti della società **Poste Italiane S.p.A.** per accertare una presunta pratica commerciale scorretta, posta in essere nell'ambito del servizio di recapito della **corrispondenza** e, in particolare delle **raccomandate**, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

L'ipotesi è che il cliente/mittente che decida di rivolgersi a Poste per inviare una Raccomandata potrebbe essere **ingannevolmente indotto** ad acquistare un **servizio pubblicizzato** da claim che ne enfatizzano determinate caratteristiche che, nella sua concreta erogazione non vengono, poi, rispettate.

Si assume, del resto, quanto al tentativo di recapito della corrispondenza, che l'avviso di giacenza del plico raccomandato verrebbe spesso depositato nella cassetta postale del destinatario dell'invio senza previo accertamento della presenza o meno del medesimo al proprio domicilio. Costringendo quindi il destinatario che voglia entrare in possesso del plico ad esperire procedure alternative previste da Poste, con uno slittamento dei tempi di consegna ed un dispendio di tempo ed energie che non sarebbe necessario qualora il tentativo di consegna venisse realmente effettuato.

Poste, inoltre, avrebbe veicolato messaggi ingannevoli riguardo al servizio di Ritiro digitale, vale a dire la versione evoluta della consegna fisica, delle raccomandate, con riferimento alle relative condizioni economiche e di utilizzo.

Poste Italiane, stupita per l'istruttoria, ha replicato, con fermezza, che le proprie condotte commerciali sono improntate a principi di **correttezza e trasparenza** per la piena tutela dei clienti e si riserva di dimostrarlo nel corso dell'istruttoria. E' priva di qualsiasi fondamento l'ipotesi di aver posto in essere azioni che ingannino i clienti in merito alle caratteristiche del prodotto raccomandata. E' assoluto interesse dell'azienda, in termini di efficienza e controllo dei costi, che la consegna delle raccomandate avvenga sin dal primo tentativo di recapito presso il **domicilio del destinatario**, poiché, riconsegnare presso l'ufficio postale le cosiddette inesitate rappresenta una chiara inefficienza economica a tutto danno dell'impresa anche alla luce del fatto che il ritiro presso l'ufficio postale, di corrispondenza non consegnata a domicilio, è totalmente gratuito per il destinatario. Nel corso del 2019 sono state consegnate oltre 120 milioni di raccomandate, ricevendo, nel medesimo periodo, meno di 1000 reclami relativi agli avvisi di giacenza, pari allo 0,000008% del totale delle raccomandate regolarmente gestite. Inoltre, opera un incessante controllo ispettivo sulla qualità del servizio, superando gli standard tradizionalmente previsti in materia, con regolari e accurate verifiche sull'intera filiera organizzativa, adottando, ove si riscontrino irregolarità, i più rigorosi provvedimenti disciplinari. Il servizio di recapito delle raccomandate rientra negli obblighi di servizio universale con specifici standard di qualità che l'azienda assicura puntualmente e che sono oggetto di

costante e formale verifica da parte del regolatore di settore **Agcom**. Altrettanto infondata risulta l'ipotesi di aver veicolato messaggi ingannevoli, infatti, come ampiamente documentabile, ogni strumento informativo, cartaceo o digitale, riporta in evidenza le condizioni del servizio peraltro assolutamente gratuito, opzionale e non alternativo rispetto alle tradizionali modalità di recapito. Dunque, l'ipotesi di una strategia ingannevole verso i clienti è del tutto infondata e lesiva dell'immagine dell'azienda.

L'UNC attende l'esito del procedimento. Esprime, comunque, apprezzamento per l'apertura dell'istruttoria, ritenendo importante far luce sul servizio delle raccomandate, decisamente troppo caro. Ad esempio va chiarito se, come promesso sul sito di Poste, la Raccomandata 1, ben più costosa di quella semplice, 6,90 contro 5,40, arriva davvero in un giorno lavorativo oltre a quello di spedizione e i due tentativi di consegna garantiti sono effettivi. Ovvio, infatti, che se il consumatore accetta di pagare di più, ben il 27,8% in più, ha poi diritto al **servizio promesso**. Non sarebbe accettabile se il destinatario non fosse cercato nei dovuti modi e, per accelerare i tempi, e quindi i costi, della consegna, si lasciasse sistematicamente l'**avviso di giacenza** in casella, costringendo il consumatore a fare lunghe **code in posta** per recuperare la raccomandata ricevuta.