

Consegna raccomandate, Antitrust apre istruttoria nei confronti di Poste

venerdì 06 dicembre 2019

L'Antitrust ha avviato un'istruttoria verso Poste Italiane ipotizzando pratiche commerciali scorrette nel recapito della corrispondenza, soprattutto delle raccomandate

Avviso di giacenza che rimane nella cassetta della posta, anche se il cittadino è presente a casa e potrebbe ritirare di persona e subito la raccomandata. È l'ipotesi su cui sta lavorando l'Antitrust che ha deciso di avviare un'istruttoria verso Poste Italiane Spa per presunte pratiche commerciali scorrette nel servizio di recapito della corrispondenza, soprattutto delle raccomandate.

L'Antitrust ipotizza pratiche scorrette

L'ipotesi, spiega l'Antitrust in una nota, 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 enfatizza determinate caratteristiche che, nella sua concreta erogazione non vengono poi rispettate. L'Autorità ipotizza «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 a desperire 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».

L'Antitrust ritiene poi che Poste avrebbe diffuso messaggi ingannevoli sul servizio di ritiro digitale, vale a dire la versione evoluta della consegna fisica delle raccomandate, con riferimento alle relative condizioni economiche e di utilizzo.

I consumatori: il postino deve suonare due volte

L'apertura dell'istruttoria è accolta con favore dalle associazioni dei consumatori. «Il postino suoni sempre due volte», sferza l'Unione Nazionale Consumatori, mentre per il Codacons sono ipotizzabili rimborsi ai clienti.

«Si faccia luce sul servizio delle raccomandate, decisamente troppo caro e poco efficiente. Bisogna tornare ai tempi in cui il postino suona sempre due volte – dice il presidente UNCMassimiliano Dona – Non è possibile che il destinatario non si cerchi nei dovuti modi e che si lasci sistematicamente l'avviso di giacenza in casella, costringendo il consumatore a fare lunghe code in posta per recuperare la raccomandata ricevuta».

Il problema potrebbe davvero essere molto diffuso. Dice il presidente Codacons Carlo Renzi: «I servizi forniti da Poste, specie quello relativo alle raccomandate, vengono utilizzati ogni giorno da migliaia di consumatori, ed il rischio quindi è che una eventuale pratica scorretta abbia colpito un bacino d'utenza molto vasto. Per tale motivo se l'Antitrust dovesse accertare illeciti, Poste sarà chiamata a rimborsare i clienti coinvolti nella pratica commerciale scorretta per i danni economici subiti. In tal senso il Codacons annuncia fin da ora azioni legali contro l'azienda qualora siano accertate irregolarità, per far ottenere ai consumatori i risarcimenti loro spettanti».

Fonte: HelpConsumatori