



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 11/17/DSP

RISOLUZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA PIPPIA/POSTE ITALIANE

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 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. 386/17/CONS, del 30 marzo 2017;

VISTO il decreto legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299”*;

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 l'istanza presentata dal sig. Salvatore Pippia in data 23 giugno 2017 per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato *“paccocelere internazionale”*;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la *“lettera di reclamo”* presentata dall'istante a Poste Italiane il 26 aprile 2017;

VISTA la nota del 17 luglio 2017, con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 2 agosto 2017, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTE le “*Condizioni generali del servizio paccocelere internazionale*”, disponibili sul sito web di Poste Italiane e presso gli uffici postali abilitati, e, in particolare, il paragrafo 10.4 (“misura del risarcimento”), ove si prevede che “*in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente il risarcimento è pari alle spese di spedizione Iva esclusa*”;

VISTO che nelle suddette *Condizioni Generali*, al paragrafo 5.1. si prevede che “*Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura [...] che deve essere compilata in tutte le sue parti.*”

VISTO il documento “*Guida alle spedizioni con paccocelere internazionale*” (parte integrante e sostanziale delle suddette *Condizioni generali di servizio*), nel quale sono stabilite le specifiche condizioni di utilizzazione del servizio a cui il cliente deve attenersi per effettuare le spedizioni, e, in particolare, il paragrafo n. 2.1 (“lettera di vettura”), ove si prevede che “*sulla lettera di vettura deve essere indicato il nome e l'indirizzo, completo di CAP, sia del mittente che del destinatario, i recapiti telefonici, o i numeri di fax e gli eventuali indirizzi di posta elettronica [...]*”.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di un “paccocelere internazionale” diretto in Spagna e, in particolare alle isole Canarie, effettuata dal sig. Salvatore Pippia in data 3 aprile 2017 e non andata a buon fine. L'invio, infatti, per la cui spedizione l'utente ha corrisposto un importo di euro 106 (centosei/00)¹, non essendo stato recapitato al destinatario, veniva restituito al mittente dopo circa un mese dalla spedizione (26 aprile 2017).

Nella medesima data in cui veniva ricevuto indietro il pacco, il sig. Salvatore Pippia, nel presentare la propria lettera di reclamo a Poste Italiane, in buona sostanza, lamenta il mancato arrivo a destinazione del pacco e l'avvenuta riconsegna dello stesso non corredata da alcuna giustificazione.

In data 27 aprile 2017, Poste Italiane ha inoltrato una nota di riscontro al reclamo presentato, facendo presente che dalle indagini effettuate il pacco non era stato consegnato, in quanto ai fini dello sdoganamento risultava necessario contattare il destinatario e che ciò non era stato possibile nonostante il riferimento telefonico indicato sul bollettino di spedizione. La Società inoltre puntualizzava che la propria Assistenza

¹ Tale importo è indicato nella lettera di reclamo presentata dall'utente a Poste Italiane il 26 aprile 2017.

Clients aveva tentato di contattare telefonicamente anche il mittente per avere dettagli ma senza esito.

In seguito alla presentazione del reclamo, l'utente, in data 13 maggio 2017, si è rivolto alla Commissione di Conciliazione, ai fini del rimborso delle spese di spedizione, ricevendo in data 8 giugno 2017 una nota di Poste Italiane nella quale la Società, in sintesi, riteneva inammissibile la domanda presentata in quanto l'art. 5, comma 4, (punto e) del *Regolamento di Conciliazione* stabilisce che *“Il reclamo per prodotti internazionali è relativo ad un disservizio verificatosi nella tratta estera della spedizione”*.

Nell'istanza inoltrata all'Autorità, il Sig. Salvatore Pippia, contrariamente a quanto sostenuto da Poste Italiane nella nota di riscontro alla lettera di reclamo presentata, lamenta anche il fatto di non essere stato mai e in alcun modo contattato telefonicamente dall'Assistenza Clienti di Poste Italiane e che, a dimostrazione della propria buona fede, in data 24 aprile 2017 (due giorni prima della riconsegna del pacco) aveva provveduto di propria iniziativa a contattare l'operatore UPS presso gli uffici di Milano chiedendo informazioni sul pacco in questione ma ricevendo quale unica risposta, senza alcuna giustificazione, la notizia dell'avvenuto rientro in Italia del pacco.

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva conferma la circostanza che per procedere allo sdoganamento del pacco si è reso necessario contattare il destinatario per acquisire ulteriori informazioni (VAT number, codice fiscale, telefono o mail del destinatario entro tre giorni)². Nel *report* redatto dall'operatore estero UPS, si rappresenta la necessità di predisporre la riconsegna al mittente per l'impossibilità di prendere contatti con il destinatario al numero fornito nel bollettino di spedizione e alla luce dell'ulteriore fallito tentativo (segnalato da Poste Italiane) di contattare il mittente Sig. Salvatore Pippia.

CONSIDERATO che, aldilà di quanto dichiarato dalle parti, non esiste alcuna evidenza probatoria, sugli effettivi tentativi di chiamata svolti e sul loro esito;

RITENUTO opportuno dare prevalenza alla circostanza che entrambi i recapiti telefonici, sia del destinatario sia del mittente, sono stati indicati nella lettera di vettura e che quindi entrambi i soggetti fossero contattabili ai fini dell'acquisizione delle ulteriori informazioni necessarie per la consegna del pacco;

DETERMINA

In accoglimento dell'istanza presentata in data 23 giugno 2017 dal Sig. Salvatore Pippia, che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 190, in base a quanto previsto:

- all'art. 10, punto 4, delle *“Condizioni Generali di Servizio Paccocelere Internazionale”* secondo cui *“in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente il risarcimento è pari alle spese di spedizione Iva esclusa”*

² Elementi risultanti dal documento di UPS allegato alla memoria depositata da Poste Italiane.

è tenuta a corrispondere all'istante, a titolo di risarcimento pari alle spese di spedizione, un importo di euro 106 (centosei/00), Iva esclusa.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante.

L'avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione servizi postali 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.

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 comunicata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 novembre 2017

Il Direttore
Claudio Lorenzi