



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 12/19/DSP

ARCHIVIAZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA GIUSI CAPRILLI E POSTE ITALIANE S.P.A. AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A DELLA DELIBERA N. 184/13/CONS

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

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. 405/17/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 l'istanza, acquisita al protocollo il 9 gennaio 2019, con la quale la sig.ra Giusi Caprilli chiede la risoluzione della controversia insorta con l'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche la Società) relativa al servizio postale denominato “*Raccomandata internazionale*”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza;

VISTA la nota del 14 gennaio 2019, prodotta dall'istante in data 16 gennaio 2019 ad integrazione dell'istanza di definizione, con la quale Poste Italiane dichiarava inammissibile la richiesta di conciliazione presentata dalla sig.ra Giusi Caprilli;

VISTA la nota dell'Ufficio Vigilanza e Tutela del Consumatore del 22 gennaio 2019 con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della controversia, invitando le stesse a formulare le proprie osservazioni in merito;

VISTA la nota di Poste Italiane del 20 febbraio 2019 con cui ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alle controversie;

VISTO il documento “*Carta della Qualità del servizio postale universale*” di Poste Italiane, e, in particolare il paragrafo recante “*La gestione dei reclami e le procedure di Conciliazione Poste Italiane*”;

VISTO il documento “*Regolamento conciliazione prodotti postali retail*” di Poste Italiane e nello specifico l'articolo 5, comma 4;

VISTA la Convenzione dell'Unione Postale Universale, come da ultimo modificata al 26° Congresso dell'Unione Postale Universale tenutosi a Berna nel 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La suddetta controversia ha ad oggetto il servizio denominato “*Raccomandata internazionale*” e riguarda una spedizione effettuata dalla Gran Bretagna che, per un disservizio, sarebbe stata recapitata all'istante in ritardo. In particolare, dalla documentazione presentata dalla sig.ra Caprilli emerge che la raccomandata *de qua*, presa in consegna dall'operatore estero il 20 settembre 2018, è arrivata al centro scambi internazionali il 3 ottobre 2018; il giorno successivo è giunta presso il centro operativo postale di Milano per poi ritornare il 5 ottobre al centro scambi internazionali ed essere recapitata all'istante l'11 ottobre successivo.

A fronte del disservizio lamentato, l'istante chiede il rimborso delle spese di spedizione, pari a € 9,90.

La sig.ra Caprilli ha presentato reclamo che Poste Italiane non ha accolto.

Pertanto, l'utente ha richiesto il tentativo di conciliazione.

La Commissione di Conciliazione ha tuttavia respinto tale istanza di conciliazione ritenendola inammissibile “*secondo quanto riportato dal Regolamento, art.5, punto 4 (punto e): il reclamo di prodotti internazionali provenienti dall'estero*”.

A seguito dell'avvio del procedimento *de quo*, Poste Italiane, nella citata nota del 20 febbraio, ha evidenziato che la raccomandata in argomento è giunta al centro scambi

internazionali il 3 ottobre 2018, dove è stata sottoposta ai previsti controlli doganali, che si sono conclusi l'8 ottobre 2018. All'esito di tali controlli, il successivo 11 ottobre la raccomandata è stata consegnata presso il domicilio della sig.ra Caprilli.

Inoltre, a seguito del reclamo presentato dall'istante in data 6 ottobre 2018, antecedente la data della consegna, sono stati forniti aggiornamenti sullo stato di lavorazione e chiarimenti sulle procedure di sdoganamento.

La società nella citata nota, richiamando quanto riportato nella Carta del Servizio Postale Universale ha evidenziato che per i prodotti internazionali universali, il sistema di indennizzi è regolato dalla normativa UPU e che, con specifico riferimento alla Raccomandata internazionale, la normativa UPU non prevede forme di indennizzo per i casi di ritardato recapito.

Per le ragioni evidenziate, tenuto conto della normativa vigente e del corretto operato della società, quest'ultima non ha ritenuto di ravvisare i presupposti per l'applicazione di alcun indennizzo a favore del cliente.

Per le medesime ragioni, la domanda di conciliazione è stata ritenuta inammissibile.

Le valutazioni degli Uffici

Preliminarmente, appare opportuno rilevare che non è condivisibile la motivazione addotta da Poste Italiane, la quale nel dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di conciliazione, ha richiamato l'art. 5, comma 4 punto e, del Regolamento riportando la seguente formulazione: *“il reclamo per prodotti internazionali è relativo ad un disservizio verificatosi nella tratta estera di spedizione”*

A tal proposito, si rappresenta che l'inammissibilità dell'istanza presuppone che sia stato accertato con sicurezza in quale tratta della spedizione sia avvenuto il disservizio.

Nel caso di specie, la società si limita a sostenere apoditticamente la correttezza del suo operato, senza fornire alcuna evidenza documentale che possa comprovare tale affermazione.

Inoltre, occorre osservare che la *Carta della Qualità del servizio postale universale* di Poste Italiane sarà oggetto di ulteriori approfondimenti in merito alla conformità con la regolamentazione vigente posta a tutela dei consumatori del mercato postale, laddove si prevede che Poste Italiane *“si impegna a promuovere, per tutti i prodotti registrati nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela”*.

La suddetta previsione, come già osservato precedentemente, non può esonerare l'operatore italiano dalla responsabilità, anche per invii provenienti dall'estero, per ciò che avviene nella sua tratta di competenza nazionale.

Nel merito, appare evidente, esaminando la tracciatura della raccomandata in questione allegata all'istanza, che il disservizio che ha causato il ritardo si è verificato nella tratta di competenza della società, in quanto il plico giunge al centro operativo postale di Milano il 4 ottobre 2018; il giorno successivo ritorna al centro scambi internazionali, per essere, poi, consegnata al destinatario l'11 ottobre 2018.

Tuttavia, ai fini del decidere, assume valore determinante quanto previsto dalla Convezione UPU vigente, richiamata nella carta di qualità, ed in particolare all'articolo 23, comma 9, che prevede il diritto del destinatario all'indennizzo, solo previa espressa rinuncia da parte del mittente. Pertanto poiché l'istante, in quanto destinatario dell'invio raccomandato internazionale, non ha prodotto la suddetta rinuncia in suo favore, non ha diritto ad ottenere l'indennizzo richiesto.

RITENUTO che ai sensi della Convenzione UPU la rinuncia del mittente in favore del destinatario costituisce il presupposto indispensabile ai fini del riconoscimento dell'indennizzo;

RITENUTO pertanto che l'utente non abbia diritto all'indennizzo per la spedizione;

DETERMINA

L'istanza non risulta fondata e si dispone l'archiviazione, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del *“Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale”* allegato alla delibera n. 184/13/CONS, del procedimento incardinato in data 9 gennaio 2019.

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, 18 marzo 2019

Il Direttore
Claudio Lorenzi