

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 14/22/DSP

**DEFINIZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, DELL'ALLEGATO A
ALLA DELIBERA 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA ██████████/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*”;

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 modificata, da ultimo, dalla delibera 238/21/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*”;

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*”;

VISTA l'istanza del 19 maggio 2021, acquisita al prot. Agcom 233614, presentata dall'Avv. [REDACTED], con la quale si lamenta il ritardo nel recapito di un plico raccomandato "lettera internazionale priority" proveniente dalla Svizzera e si chiede il rimborso delle seguenti spese: a) spedizione pari a euro 36; b) 36,80 pari a 30 DTS per il disservizio subito (ritardo nella consegna); c) ulteriori euro 50 per violazione degli obblighi informativi e di trasparenza;

VISTA la nota del 15 dicembre 2021 con cui l'Ufficio 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 26 gennaio 2022, acquisita al prot. Agcom 28153, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta controversia;

VISTA la memoria integrativa depositata dall'Utente in data 21 febbraio 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'Utente

L'Utente ha acquistato una partita di tè dalla Svizzera e ha inviato un plico – contenente il tè acquistato- in Italia con il servizio "lettera internazionale priority" sostenendo un costo di spedizione presso l'operatore postale svizzero "La Poste", pari a CHF 39, come emerge dalla fattura emessa a suo carico (allegata all'istanza introduttiva).

I tempi di consegna previsti con il servizio "lettera internazionale priority" (come da documentazione allegata all'istanza) indicano 5 giorni lavorativi. Il plico veniva spedito dall'Utente in data 15 febbraio 2021 e giungeva al destinatario solo in data 9 marzo.

In data 25 febbraio 2021, l'Utente ha presentato reclamo a Poste Italiane chiedendo aggiornamenti sullo stato della spedizione. La Società rispondeva che l'invio si trovava in giacenza presso il "centro scambi internazionale di Milano" per effettuare i controlli previsti - in quanto proveniente da un Paese extra Unione Europea- e per lo svolgimento delle pratiche di sdoganamento della merce.

Non soddisfatto dall'esito del reclamo, l'Utente presentava istanza di conciliazione in data 11 marzo 2021 e in data 7 aprile 2021 firmava il verbale di mancato accordo.

L'Utente sostiene che la responsabilità per l'avvenuto ritardo nella consegna sia attribuibile a Poste Italiane che, come emerge dalla documentazione allegata all'istanza, risulta aver preso in carico l'invio in data 18 febbraio 2021 (lo screenshot della schermata

del sito di Poste indica che la spedizione risultava “*in lavorazione presso il Centro Operativo Postale di Milano*”).

L’Utente sostiene inoltre che Poste Italiane non abbia mai indicato, seppur sollecitata, quali fossero i tempi necessari per svolgere le operazioni doganali e che in ogni caso, anche per gli invii internazionali, devono essere rispettate le tempistiche di consegna contrattualmente indicate.

Secondo l’Utente, Poste omettendo di dare informazioni in merito alle tempistiche necessarie allo sdoganamento avrebbe violato le regole di trasparenza e correttezza, obblighi che quest’ultima è tenuta a rispettare. Infatti, le informazioni contenute nella nota di riscontro di Poste al reclamo presentato (come risulta dalla documentazione allegata all’istanza, *e-mail* del 2 marzo 2021) risulterebbero generiche in quanto le medesime informazioni potevano essere ricavate dal servizio *web* “poste dove quando”.

Poste inoltre avrebbe emesso l’assegno di rimborso dell’Iva applicata in eccesso al 22% anziché all’11%, a quasi un anno dalla spedizione.

L’Utente sostiene che la Carta del Servizio Postale universale prevede il rimborso per le raccomandate dirette verso l’Italia (comprese quindi anche quelle internazionali dirette verso l’Italia).

Il rimborso sarebbe previsto espressamente in caso di ritardo oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione.

2. La posizione dell’Operatore

Poste sostiene che i tempi per eseguire il recapito di invii internazionali devono essere depurati dai tempi impiegati per eseguire le operazioni doganali. Inoltre, la normativa postale internazionale – UPU, che regola il sistema di indennizzi dei prodotti internazionali universali non prevede forme di indennizzo per il ritardo nel recapito di una raccomandata internazionale.

Poste sostiene che l’Utente agisce in qualità di destinatario e non risulta agli atti alcuna delega da parte del mittente dell’invio in suo favore quale presupposto per la corresponsione degli indennizzi al destinatario.

A seguito del reclamo presentato dall’Utente, la Società ha fornito gli aggiornamenti richiesti in merito all’iter di lavorazione e alle procedure di sdoganamento.

Pur non ricorrendo i presupposti per riconoscere al cliente alcun indennizzo, nell'ambito della procedura di conciliazione, Poste ha formulato un'ipotesi di accordo in via equitativa, pari a 13 euro, che è stata sottoposta all'Avv. [REDACTED]. La somma di 13 euro è stata parametrata prendendo come riferimento il costo di spedizione di un prodotto analogo verso la Svizzera. Tuttavia, l'Utente non ha accettato la proposta di accordo.

Per quanto riguarda l'Iva, Poste riconosce di aver applicato l'aliquota errata al 22% oltre agli oneri e ai costi dovuti per le spese di sdoganamento. Su richiesta dell'Avvocato dell'Utente è stata presentata in data 6 aprile 2021 all'Agenzia della Dogana un'istanza di rettifica e di rimborso dell'Iva eccedente. In accoglimento dell'istanza, l'Agenzia ha emesso la bolla di rettifica emettendo un rimborso di 13,33 euro pari alla differenza tra imposta riscossa e imposta dovuta.

3. Valutazioni dell'Autorità

L'Utente ha spedito un plico, contenente del tè, dalla Svizzera, con il servizio postale "Postapriority internazionale" sostenendo un costo di 36 euro.

La carta del servizio postale universale, in relazione alla posta prioritaria, prevede quanto segue:

- *"Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per il 97% degli invii diretti a Paesi Europei";*
- *"Gli invii di posta prioritaria sono stati arricchiti con una funzionalità che permette di ricevere l'informazione, nel caso della Postapriority Internazionale, sull'arrivo al centro di scambio internazionale di Poste Italiane"*
- *"La carta del servizio postale universale servizi "Posta prioritaria" nella sezione indennizzi prevede che "Non sono previsti rimborsi/indennizzi, la funzionalità di rendicontazione ha natura meramente informativa, e non permette di determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna. "*

L'Utente, mittente e destinatario dell'invio, pur avendo oggettivamente e concretamente, subito un disservizio da parte di Poste Italiane -che ha recapitato il plico spedito dall'Utente dalla Svizzera con più di due settimane di ritardo rispetto alla tempistica contrattualmente prevista- non ha diritto, secondo quanto previsto dalla "Carta del servizio postale universale" di Poste Italiane per i prodotti "posta prioritaria" (nel caso di

specie “posta prioritaria internazionale”) ad essere rimborsato del costo sostenuto per la spedizione.

L’Utente, infatti, non ha utilizzato -come invece sostiene- il prodotto “posta raccomandata internazionale” bensì il prodotto “posta prioritaria internazionale” (come emerge chiaramente dalla ricevuta pagata all’ufficio “la Poste” e allegata all’istanza introduttiva) che differentemente dal primo non prevede alcuna forma di indennizzo per il ritardo nella consegna.

La Società ha fornito le informazioni richieste dall’Utente secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto relativamente al prodotto posta prioritaria internazionale.

Per quanto riguarda la richiesta dell’Utente di ulteriori 36,80 euro a titolo di risarcimento per il disservizio subito, esulando il riconoscimento di importi a titolo di risarcimento dalle competenze dell’Autorità, spettando tale competenza al giudice ordinario, non può essere accolta.

Si ritiene pertanto equo l’importo proposto, a titolo di indennizzo, da Poste Italiane in sede di conciliazione, pari a 13 euro, e rifiutato dall’Utente.

DETERMINA

ai sensi dell’art. 10, comma 6, del “*Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale*” allegato alla delibera n. 184/13/CONS, Poste Italiane è tenuta a corrispondere all’Avv. [REDACTED] un importo pari a euro 13 (tredici/00);

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all’istante oppure con bonifico bancario. Ai sensi dell’art. 135 comma 1, *lett. b*), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 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 sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 25 maggio 2022

Il Direttore
Ivana Nasti