



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 18/19/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA MARCO MARCHITIELLO E POSTE ITALIANE S.P.A.

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 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*”;

VISTA l’istanza di risoluzione di controversia del sig. Marco Marchitiello (di seguito, l’Utente), pervenuta il 14 gennaio 2019, relativa al mancato recapito di un pacco postale spedito tramite Poste Italiane S.p.A. a Città del Messico (servizio commerciale qualificato come “pacco celere internazionale”) e avente ad oggetto la richiesta di

rimborso del prezzo pagato per la spedizione, del suo contenuto, senza tuttavia indicarne il valore, e degli indennizzi previsti;

VISTA la documentazione comprovante la ricezione della richiesta di conciliazione da parte di Poste Italiane, inviata dall'utente in data 21 gennaio 2019 ad integrazione dell'istanza presentata;

VISTA la nota del 30 gennaio 2019, con cui si comunica alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 27 febbraio 2019, con la quale Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza, rappresentando quanto segue:

- il prodotto scelto dall'utente per la spedizione è il *"Postapriority internazionale"* e non il *"pacco celere internazionale"* come erroneamente indicato nell'istanza;

- nella Carta del servizio postale universale viene precisato che la funzione di rendicontazione, prevista per tale prodotto, ha una valenza meramente informativa e non consente di determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna. Per tale motivo, come avviene per tutti i prodotti non tracciati, il *"Postapriority internazionale"* non prevede alcuna forma di indennizzo/rimborso;

- al reclamo presentato dall'utente in data 20 luglio 2018 (antecedente a quello allegato all'istanza), Poste Italiane ha fornito riscontro il successivo 23 luglio, chiarendo la natura informativa della rendicontazione prevista per tale prodotto;

- in relazione alla richiesta di conciliazione presentata dall'utente, in data 3 ottobre 2018 la società ha comunicato che la stessa era da ritenersi inammissibile ai sensi dell'art. 5, comma 4, del regolamento di conciliazione, in quanto si trattava di un prodotto postale per il quale la Carta dei servizi postali universali non prevede rimborsi/indennizzi;

VISTO il documento recante la *"Carta del servizio postale universale"* pubblicato sul sito *web* di Poste Italiane e, in particolare, la sezione relativa ai servizi di posta prioritaria, tra i quali rientra il *"Postapriority internazionale"*;

RILEVATO che dalla documentazione allegata all'istanza di definizione emerge che il servizio scelto dall'utente per la spedizione è il *"postapriority internazionale"* e non il *"pacco celere internazionale"*, come erroneamente indicato nell'istanza;

CONSIDERATO che per il servizio “*Postapriority internazionale*” non sono previsti rimborsi/indennizzi, in quanto non rientra tra i prodotti tracciati;

RITENUTO che l’Utente, pertanto, non abbia diritto al rimborso e all’indennizzo richiesti per il mancato recapito della spedizione;

DETERMINA

L’istanza dell’Utente non è fondata.

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 comunicata all’utente e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Il Direttore
Claudio Lorenzi