



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 20/22/DSP
DEFINIZIONE 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 n. 124/22/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*”;

VISTO l’Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS, del 20 giugno 2013, “*Condizioni generali di servizio per l’espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane*”;

VISTA l’istanza di risoluzione della controversia presentata dal Sig. ██████████ (di seguito l’Utente), in data 21 ottobre 2021, relativa ad un “pacco ordinario internazionale” a lui destinato, proveniente dagli USA e contenente opere d’arte, ritornato al mittente, con cui l’Utente chiede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione per un valore di 336,88 USD, pari a 303,25 euro, come da fattura allegata all’istanza;

VISTA la nota del 17 novembre 2021, 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 pervenuta il 21 dicembre 2021, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito ad una precedente e diversa istanza presentata dall'Utente - con riferimento alla medesima spedizione, relativa alla richiesta di rimborso per il pagamento dell'IVA al 22% anziché al 10%;

VISTA la nota dell'11 aprile 2022 con cui l'Autorità, nel rappresentare che la memoria pervenuta in data 21 dicembre 2021 faceva riferimento ad una diversa istanza presentata dall'Utente, ha richiesto a Poste Italiane di presentare eventuali osservazioni relativamente al procedimento in oggetto;

VISTA la memoria presentata da Poste Italiane in data 22 giugno 2022, con cui la Società ha rappresentato quanto segue:

- in merito alla spedizione CH100309611US, contenente 4 piccoli dipinti e proveniente dagli Stati Uniti, ai fini delle operazioni di sdoganamento, la Società ha richiesto all'Utente la trasmissione della relativa documentazione, tramite raccomandata n. 72188439214, consegnata in data 3 luglio 2020.
- Dalle verifiche compiute dalle competenti strutture aziendali, la documentazione richiesta non è stata trasmessa dall'Utente nei tempi prestabiliti, come comunicato da Poste all'Utente in data 24 agosto 2020 e in data 7 ottobre 2020.
- Per tale ragione, in mancanza della documentazione richiesta ai fini dello sdoganamento, la spedizione è stata restituita al mittente trascorsi 30 giorni dalla data di fermo in dogana.
- La spedizione in oggetto, tuttavia, è stata erroneamente registrata in dogana come contenente integratori anziché dipinti. Per tale ragione, il riscontro fornito all'Utente in data 24 agosto 2020 è stato trasmesso da un indirizzo di casella postale diverso (LonateImportSanita@posteitaliane.it) rispetto a quello utilizzato dall'Utente.

VISTO il verbale di mancato accordo tra le parti sottoscritto in data 13 settembre 2021;

CONSIDERATO che l'articolo 26 dell'Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS sui tempi di giacenza prevede, al comma 1, che *“per i pacchi provenienti dall'estero, per i quali i termini di giacenza sono stabiliti dalle disposizioni dell'Unione Postale Universale e degli atti giudiziari, i cui termini di giacenza sono stabiliti dalle disposizioni vigenti in materia”*;

CONSIDERATO che il comma 2, del succitato articolo 26, prevede, inoltre, che *“Le informazioni relative ai giorni di giacenza, inclusi i termini previsti per i pacchi*

provenienti dall'estero e per gli atti giudiziari, sono rese disponibili agli utenti presso tutti gli uffici postali, i centri di distribuzione e sul sito web di Poste Italiane";

CONSIDERATO che l'articolo 7 delle Condizioni Generali di servizio del pacco ordinario internazionale di Poste Italiane prevede che per i pacchi provenienti dall'estero i tempi di giacenza variano da 15 giorni ad un mese e in casi eccezionali il periodo può essere esteso fino a 2 mesi, se la legislazione del Paese di destino lo prevede;

CONSIDERATO che l'Utente, come dimostra chiaramente la documentazione allegata all'istanza, ha provveduto a trasmettere in data 3 luglio 2020 la documentazione necessaria ai fini dello sdoganamento richiesta nella stessa giornata da Poste Italiane, all'indirizzo di posta elettronica Lonateordinarie@posteitaliane.it;

CONSIDERATO che, in data 23 luglio 2020, l'Utente, come da documentazione allegata all'istanza, ha segnalato alla Società di avere trasmesso la documentazione richiesta già da 20 giorni senza aver ricevuto alcun riscontro e sollecitando Poste Italiane a confermare l'avvenuta ricezione della suddetta documentazione;

CONSIDERATO che, come evidenzia la documentazione prodotta in data 24 agosto 2020, Poste Italiane ha comunicato all'Utente, dall'indirizzo di posta elettronica Lonateimportsanita@posteitaliane.it che la spedizione era stata restituita al mittente per l'avvenuta scadenza dei termini di giacenza;

CONSIDERATO che per stessa ammissione di Poste Italiane la spedizione in oggetto è stata erroneamente registrata in dogana come contenente integratori in luogo di opere d'arte e che, pertanto, il riscontro fornito all'Utente in data 24 agosto 2020 è stato trasmesso da un indirizzo di posta elettronica diverso rispetto a quello correttamente utilizzato dall'Utente, nonché indicato dalla stessa Poste Italiane nel modulo messo a disposizione degli Utenti ai fini dello sdoganamento;

CONSIDERATO, altresì, che la documentazione fornita dall'Utente (bolla di spedizione e bonifico effettuato alla galleria d'arte Kodner per le spese di spedizione) è idonea a dimostrare che l'Utente ha versato effettivamente un importo di euro 303,25 ai fini della spedizione del pacco contenente i dipinti;

RITENUTA, pertanto, fondata la richiesta dell'Utente con cui chiede il rimborso delle spese sostenute per la spedizione del pacco;

RITENUTO, pertanto, che Poste Italiane debba corrispondere al Sig. [REDACTED] l'intero importo delle spese sostenute per la spedizione restituita al mittente, di 336,88 USD, pari a 303,25 euro, come da fattura allegata all'istanza;

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 al Sig. [REDACTED] un importo pari a euro 303,25 (trecentotre /25);

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 nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 1 agosto 2022

Il Direttore

Ivana Nasti