



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 24/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/ POSTEITALIANE
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. 696/20/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*”;

VISTE le Condizioni Generali di Contratto – Pacchi Internazionali (Non Universali) di Poste Italiane S.p.A.;

VISTI i reclami presentati da [REDACTED] a Poste Italiane S.p.A. identificati con ticket del 17/07/2020 n° [REDACTED] e del 13/11/2020 n° [REDACTED];

VISTO il riscontro di Poste Italiane S.p.A. del 19/11/2020 al reclamo del 17/07/2020 n° [REDACTED] nel quale si chiarisce che “*. . . la spedizione è stata consegnata al destinatario In mancanza di rilievi non sussistono le condizioni per un indennizzo nei suoi confronti.*”;

VISTO il riscontro di Poste Italiane S.p.A. del 6/10/2020 al reclamo del 13/11/2020 n° [REDACTED] nel quale si chiarisce che “*. . . la spedizione è rientrata al mittente poiché il Gateway di Lonate Pozzolo (nostro centro di smistamento) ha riscontrato che conteneva merce non ammessa al trasporto “SPRAY NON TRASPORTABILE”*”;

VISTO il verbale di mancato accordo della Commissione Regionale di Conciliazione del 22 giugno 2021 tra [REDACTED] (rappresentata [REDACTED]) e la società Poste Italiane S.p.A. (rappresentata [REDACTED]);

VISTA l’istanza presentata a mezzo del formulario CP del 27 luglio 2021 (Prot. n. [REDACTED]) con la quale [REDACTED] ha chiesto all’Autorità di definire la controversia con Poste Italiane S.p.A. ai sensi del Regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS per il riconoscimento del rimborso dell’importo pagato di euro 238,50 per la spedizione di un pacco a mezzo servizio Poste Delivery International Express in partenza da Napoli con destinazione Osaka in Giappone, al netto del costo previsto per una spedizione nazionale di andata e ritorno;

CONSIDERATO quanto segue:

la controversia concerne la spedizione, a mezzo servizio Poste Delivery International Express fornito da Poste Italiane S.p.A., di un pacco internazionale non universale con partenza da Napoli e destinazione Osaka in Giappone.

Precisamente, dalla documentazione acquisita agli atti risulta che l’Istante, a fronte del servizio di spedizione di un pacco a mezzo servizio Poste Delivery International Express con partenza da Napoli e destinazione Osaka in Giappone, ha versato per il suo costo a Poste Italiane euro 238,50 (Codice spedizione [REDACTED]) e che il pacco, giunto al Gateway di Lonate Pozzolo (Milano), non è stato imbarcato per la sua destinazione ad

Osaka in Giappone perché contenente oggetti non ammessi al trasporto, ma ritornato a Napoli e restituito alla Istante senza perciò uscire dai confini nazionali.

Quindi, poiché il pacco partito da Napoli è stato trasportato solo fino al Gateway di Lonate Pozzolo (Milano) e non ha proseguito per la sua destinazione di Osaka in Giappone, si ritiene che vada riconosciuto all'Istante il diritto di ripetere la prestazione effettuata per mancato espletamento del servizio per la quota parte relativa al trasporto internazionale da Milano ad Osaka in Giappone corrispondente ad € 210,70 (duecentodieci/70), pari all'importo pagato per il servizio Poste Delivery International Express di euro 238,50 al netto del costo previsto per la spedizione da Napoli al Gateway di Lonate Pozzallo e ritorno di euro 27,80 [costo della spedizione nazionale pari ad euro 13,90 (andata e ritorno = 27,80)], restando così a carico della Istante il costo del servizio per la quota parte relativa al trasporto da Napoli al Gateway di Lonate Pozzallo (Milano) e ritorno;

RITENUTO, come previsto dall'articolo 7.1 delle "Condizioni Generali di Contratto – Pacchi Internazionali (Non Universali)" che Poste Italiane S.p.A. debba rimborsare alla Istante l'importo di € 210,70 (duecentodieci/70) per mancato espletamento del servizio, corrispondenti al costo del servizio pagato di euro 238,50 al netto del costo previsto per la spedizione nazionale da Napoli al Gateway di Lonate Pozzallo (Milano) e ritorno pari ad euro 27,80 [costo della spedizione nazionale pari ad euro 13,90 (andata e ritorno = 27,80)];

DETERMINA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, di accogliere l'istanza [REDACTED] nei confronti della società "Poste Italiane - Società per Azioni" con sede legale in Viale Europa 190 - 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, Partita IVA 01114601006.

2. La società "Poste Italiane - Società per Azioni", è tenuta a rimborsare alla Istante, [REDACTED], residente in [REDACTED]; PEC: [REDACTED] – l'importo di € 210,70 (duecentodieci/70) quale quota parte del costo versato per il servizio non fornito.

3. La società "Poste Italiane - Società per Azioni" è tenuta a comunicare a questa Direzione servizi postali l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

Il suddetto pagamento di euro 210,70 (duecentodieci/70) deve essere effettuato a mezzo bonifico bancario sul conto IBAN: [REDACTED] ovvero con altra modalità concordata con l'Istante.

4. Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, de decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

5. Ai sensi dell'art 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

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.

Il Direttore
Ivana Nasti