



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 30/18/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SANTORO/POSTEITALIANE

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 della sig.ra Palmira Santoro (di seguito, l’Utente), pervenuta il 14 maggio 2018, relativa al mancato recapito di un pacco postale spedito tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato “pacco celere internazionale”) e avente ad oggetto il rimborso del prezzo pagato per il servizio;

VISTA la nota del 18 maggio 2018, 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 14 giugno 2018, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha rappresentato che:

- la spedizione conteneva merci non destinate alla vendita;
- l'Utente non ha corredato la spedizione, al momento dell'accettazione, della Dichiarazione di merci a fini doganali;
- al centro scambi internazionale è stata verificata l'incompletezza della documentazione di trasporto ed è stata disposta la restituzione al mittente dell'invio;
- per il mancato recapito della spedizione, dovuto a incompletezza della documentazione di trasporto, non è previsto rimborso e/o indennizzo;

VISTE le Condizioni generali di servizio per le spedizioni "paccocelere internazionale", che, all'art. 5, comma 2, prevedono che *"il Mittente è tenuto, inoltre, a corredare le spedizioni di merci e materiali non classificabili come documenti, dell'ulteriore documentazione prevista dalle norme doganali, quali la fattura commerciale, la dichiarazione delle merci a fini doganali (modulo disponibile al link <http://pcinternazionale.poste.it>, secondo il paese di destinazione, con l'indicazione dei contenuti), ovvero, secondo la tipologia di merce spedita e secondo la destinazione, della documentazione supplementare indicata nella Guida, ovvero prevista dalle norme internazionali (...)"*;

VISTA la documentazione prodotta da Poste Italiane, dalla quale risulta che il modulo contenente la "Dichiarazione della merce a fini doganali" relativo al pacco celere internazionale in esame è stato compilato e sottoscritto dall'Utente il 26 settembre 2017, ovvero non all'atto della presa in carico della spedizione da parte dell'ufficio postale (avvenuta il 21 settembre 2017), ma in data successiva;

CONSIDERATO che, secondo quanto dichiarato da Poste Italiane, pur essendosi la Società attivata, tramite l'ufficio postale di accettazione, al fine di consentire all'Utente la successiva regolarizzazione della documentazione a corredo della spedizione, la presentazione del suddetto modulo non è avvenuta in tempo utile per arrestare la restituzione al mittente (disposta dal centro di scambi internazionale il 28 settembre 2018);

RITENUTO che l'Utente non abbia diritto all'indennizzo 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.

Roma, 04/09/2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi