



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 36/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA [REDACTED]/POSTE
ITALIANE S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, DEL REGOLAMENTO
APPROVATO CON DELIBERA N. 184/13/CONS**

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;

VISTA la legge 20 novembre 1982, n. 890 recante “*Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*” ss.mm.

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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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*” (di seguito Direttiva);

VISTA l’istanza presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”) acquisita al protocollo dell’Autorità in data 24/11/2022, *prot. n. 334400*, inerente ad una spedizione internazionale n. *UH609476495TR* curata dall’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane), rispetto alla quale si lamenta l’erronea imputazione dell’importo pagato di euro 15,00, quale contributo per le attività amministrative connesse allo sdoganamento della spedizione in parola, in quanto tale somma è ritenuta non conforme alle condizioni economiche che regolano lo specifico servizio per quanto attiene al rapporto valore spedizione/corrispettivo pagato e, pertanto, si avanza richiesta di parziale restituzione di quanto corrisposto;

VISTA la nota del 25/11/2022 *prot. n. 0335620*, con cui questa Direzione ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento n. 2022 - VII.09/20 M.I.;

VISTA la nota del 16/12/2022, *prot. n. 0356554*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 24/11/2022 *prot. n. 0335620*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie occorsa ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell’Istante e dell’Operatore

L’utente, attraverso l’operatore “*Poste Italiane*”, riceveva la spedizione internazionale n. *UH609476495TR* inviata in data 04/10/2021. Per tale collo veniva imputato l’importo accessorio di euro 15,00 quale contributo per le attività amministrative connesse allo sdoganamento della spedizione in parola.

Ragion per cui, l’Utente, ritenendo tale somma non conforme alle condizioni economiche che regolano lo specifico servizio, formalizzava reclamo a “*Poste Italiane*” e avanzava contestuale richiesta di parziale restituzione di quanto corrisposto.

Definita la procedura di reclamo, l’Istante, non soddisfatto, provvedeva ad avviare, con istanza del 20/09/2022, la prevista procedura di conciliazione.

Il 21/10/2022 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata dal Sig. ██████████ ed in tale sede, esaminata l'istanza avanzata dal ricorrente, si riteneva la stessa improcedibile in quanto *"...la materia attiene a profili tributari/fiscali che esulano dall'ambito di applicazione del Regolamento..."*.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 16/12/2022, *prot. n. 0356554*, nel rigettare la richiesta avanzata dall'Utente puntualizza che: *"...A norma dell'art. 18 della Convenzione Postale Universale adottata a Ginevra nel 2008, Pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 28 luglio 2010, suppl. ord. N. 169, Poste Italiane, in quanto operatore designato e autorizzato a operare lo sdoganamento, è autorizzata a percepire dai clienti un corrispettivo per le attività amministrative connesse a tale attività (cd. diritti postali). Le condizioni economiche stabilite per i diritti postali si differenziano per le spedizioni con o senza carattere commerciale e prevedono, di norma, importi crescenti in ragione del valore dell'oggetto. La tariffa massima di 15 euro, associata alle spedizioni con valore superiore ai 1.000 euro, tuttavia, si applica anche in altri casi particolari, a prescindere dal valore dell'oggetto, puntualmente indicati nelle condizioni economiche in vigore per le attività di sdoganamento delle spedizioni internazionali. Tra questi, rientra il caso in cui "per carenza o non conformità della dichiarazione o della documentazione a supporto della spedizione, si renda necessaria l'immissione della stessa nel magazzino di temporanea custodia per l'avvio del processo di accertamento e recupero informazioni". Questa ultima previsione trova applicazione nel caso del Sig. Ferrario, considerato che, come si evince dalla stessa documentazione allegata all'istanza CP, le indicazioni rese dal mittente circa il contenuto della spedizione risultavano generiche ("gift"), oltretutto inesatte (atteso che lo scambio è risultato avere natura commerciale). Al fine di consentire le dovute verifiche, dunque, la spedizione destinata al Sig. Ferrario è stata stoccata nel magazzino di temporanea custodia ed è stato richiesto allo stesso, a mezzo raccomandata n. 155000801256, di integrare la dichiarazione doganale con le informazioni mancanti. Il 15 ottobre 2021 il Sig. Ferrario ha restituito il mandato di sdoganamento con la copia dell'ordine di acquisto, nonché l'indicazione del contenuto e del valore della spedizione. Inoltre, la spedizione è stata selezionata dall'Agenzia delle Dogane per ulteriore visita fisica. Alla luce di quanto sopra, atteso che nel caso di specie si è reso necessario stoccare la spedizione nel magazzino di temporanea custodia e procedere ai necessari accertamenti, si conferma che i diritti postali associati allo sdoganamento della spedizione in oggetto sono stati esattamente computati nella misura di 15 euro, coerentemente con quanto pubblicizzato sul sito di Poste in ordine alle condizioni economiche applicate per le operazioni di sdoganamento..."*.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere una parziale restituzione di quanto corrisposto non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

In dettaglio, nel caso in questione, dalla lettura delle condizioni delle “*Spedizioni provenienti dall'estero*” riportate sul sito *Internet* di Poste Italiane, per quanto attiene agli “*Oneri e spese di sdoganamento*”, la corrispondente nota n. 2 a piè di pagina riporta testualmente quanto segue: “*Tariffe che Poste Italiane applica a parziale copertura dei costi sostenuti per lo svolgimento delle attività legate allo sdoganamento. Si fa presente che viene applicata la tariffa intera pari a 15,00 euro anche agli oggetti il cui valore è inferiore a 1000,00 euro nei seguenti casi: invio commerciale il cui destinatario è una Società - invio per il quale, per carenza o non conformità della dichiarazione o della documentazione a supporto della spedizione, si renda necessaria l'immissione della stessa nel magazzino di temporanea custodia per l'avvio del processo di accertamento e recupero informazioni; invio soggetto a procedura ordinaria ovvero per le seguenti categorie: oggetti d'arte, d'antiquariato, da collezione (es. francobolli filatelici)*”.

Quindi, sulla scorta delle specifiche indicazioni presenti sulla pagina del sito *Internet* di Poste Italiane, ed in ragione altresì delle precisazioni fornite dall'Operatore attraverso la propria nota di cui al *prot. n. 0356554/2022*, si ritiene che la tariffa massima di 15 euro imputata sia giustificata.

§ § §

Ai sensi dell'art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, “... *il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l'Autorità riceve l'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...*”.

DETERMINA

Il procedimento avviato ex delibera n. 184/13/CONS dal Sig. ██████████ 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 n. 01114601006, è archiviato in quanto il parziale rimborso richiesto dall'Istante della somma corrisposta di 15,00 euro non trova giustificazione.

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

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 notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 20 dicembre 2022

Il Direttore
Ivana Nasti