

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 42/19/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ERRATICO/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*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l’art. 21, che conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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. 95/19/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*” (di seguito denominato Regolamento);

VISTE le Condizioni generali di servizio Paccocelere internazionale di Poste Italiane S.p.A.;

VISTA l’istanza presentata in data 30 maggio 2019 dal Sig. Pietro Giuseppe Erratico (di seguito, l’Utente), per la risoluzione di una controversia con l’operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato “*Pacco celere internazionale*”, con la quale lamenta la mancata spedizione

di un pacco per il Canada richiesta per due volte presso l'ufficio postale di via Fantoli di Milano e, pertanto, chiede il rimborso dell'importo versato per tale spedizione, pari a € 157,59, e € 100,00 a titolo di risarcimento danni ;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, tra cui il verbale di mancata conciliazione del 16 maggio 2019;

VISTA la nota dell'Ufficio Vigilanza e tutela dei consumatori del 12 giugno 2019 con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, specificando che è esclusa dall'ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

VISTA la nota del 10 luglio 2019 con cui Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza, rappresentando che:

- il plico spedito con il servizio "Pacco celere internazionale" (ZA009830309IT) dal Sig. Pietro Giuseppe Erratico l'8 febbraio 2019 e diretto in Canada, è giunto al gateway di Lonate Pozzolo dove è stato sottoposto ai controlli doganali necessari, nell'ambito dei quali non è stato possibile procedere all'ispezione del contenuto del plico, trattandosi di una valigia chiusa da un lucchetto. Pertanto, l'operatore ha disposto la restituzione della spedizione al mittente e tale decisione è stata confermata anche in occasione del secondo tentativo effettuato dall'utente in data 20 febbraio 2019.

- con nota del 5 marzo 2019 è stato comunicato all'utente il motivo che ha impedito il proseguimento della spedizione presso il paese di destinazione, evidenziando che non era possibile rimborsare le spese di spedizione in quanto il mancato espletamento della spedizione era da attribuirsi all'impossibilità di effettuare le formalità doganali;

- in sede di conciliazione la Società ha offerto, in via equitativa al Sig. Erratico di comporre la controversia attraverso un'ipotesi di accordo di Euro 80, ma tale proposta è stata rifiutata.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia concerne la mancata spedizione di un plico postale richiesta due volte dall'utente a Poste Italiane.

La società, sia nella nota del 5 marzo 2019 inviata all'utente e sia nelle memorie prodotte con la suindicata nota del 10 luglio, ha sostenuto che la mancata spedizione del

plico postale, in entrambe le circostanze, era da attribuirsi all'impossibilità, da parte dell'operatore, di effettuare l'ispezione del contenuto del plico, trattandosi di valigia chiusa ermeticamente.

In via preliminare, si evidenzia che la tesi di Poste Italiane non è supportata da alcuna documentazione probatoria.

Inoltre, si rileva che le Condizioni generali di servizio "Paccocelere internazionale" di Poste Italiane S.p.A non sembrano prevedere che il confezionamento del pacco (art 6) dovesse essere effettuato dal mittente in modo da consentire, comunque, l'ispezione del contenuto da parte degli operatori doganali.

Ciò stante, si osserva che la Società avrebbe dovuto, almeno in occasione del secondo invio, informare l'utente sulle modalità di confezionamento del pacco ritenute corrette.

Pertanto, si ritiene che, al fine del decidere, debba trovare applicazione l'art 8.2.3 delle suindicate condizioni, in quanto, nel caso di specie, il mancato espletamento del servizio sembra avvenuto senza giustificato motivo.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, l'Autorità determina le somme degli indennizzi dovuti per i disservizi subiti dall'utente, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, e può ordinare al fornitore del servizio il rimborso delle somme risultate e non dovute nonché il pagamento delle eventuali spese peritali di cui all'art. 9 comma 1 del citato Regolamento; fatta salva per le parti la possibilità di far valere il maggior danno in sede giudiziaria, ai sensi del medesimo articolo 10, comma 8;

CONSIDERATO che non rientrano nelle competenze dell'Autorità, ma eventualmente del giudice ordinario, le determinazioni relative al risarcimento del danno subito dall'Utente in conseguenza dell'accertato disservizio causato dall'operatore postale;

RITENUTO che l'istanza sia fondata e che l'utente abbia diritto quindi al rimborso delle spese sostenute per la spedizione;

DETERMINA

ai sensi dell'art. 10, comma 6, in accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Pietro Giuseppe Erratico che la società Poste Italiane con sede legale in Viale Europa, 190 – 00144, Roma è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di € 157,59, a titolo di rimborso delle spese sostenute per la spedizione.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante oppure con bonifico bancario.

L'avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione servizi postali dell'Autorità entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

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.

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.

Roma, 16 settembre 2019

Il Direttore
Claudio Lorenzi