



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 60/18/DSP

**ARCHIVIAZIONE AI SENSI DELL'ART. 7, COMMA 1, ALLEGATO A ALLA
DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA VERDES/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”* (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

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;

VISTO il decreto legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299”*;

VISTA la Convenzione Postale Universale, come da ultimo modificata al Congresso di Istanbul del 2016 e, in particolare, l'art. 20 commi 3 e 4, ai sensi dei quali *“Le amministrazioni postali che hanno ottenuto l'autorizzazione a operare lo sdoganamento per conto dei clienti sono autorizzate a percepire dai clienti una tassa basata sui costi reali dell'operazione”* e “[..]

sono autorizzate a percepire sui mittenti o sui destinatari degli invii, secondo il caso, i diritti doganali ed ogni altro diritto eventuale”;

VISTO l'allegato A alla 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 il “Regolamento”);

VISTA l'istanza del sig. Veaceslav Verdes (di seguito, l'Utente o l'Istante) del 7 luglio 2018 per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste o la Società) per il servizio di *broker* doganale da essa svolto;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, e, in particolare il reclamo e la richiesta di conciliazione dell'Utente rivolte alla Società;

CONSIDERATO che, con la suddetta istanza l'Utente ha chiesto *i)* il rimborso dell'Iva e dei dazi doganali, per un importo pari euro 102,29, relativi ad uno dei prodotti da lui acquistati, provenienti dagli USA, ed ivi rispediti a causa della difettosità della merce, e *ii)* l'indennizzo di Euro 600,00 per l'omessa risposta al reclamo;

CONSIDERATO il mancato accoglimento della domanda di conciliazione da parte della Società per la motivazione che segue: *“l'articolo 2 delle Disposizioni Generali del Regolamento di Conciliazione prevede il ricorso alla Procedura esclusivamente per disservizi verificati nella tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero”*;

CONSIDERATO che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è previsto dalla delibera n. 73/11/CONS, come modificata dalla delibera n. 347/18/CONS, il cui ambito di applicazione è espressamente limitato, ai sensi dell'art. 2, alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

RITENUTO, quindi, che la richiesta di indennizzo di Euro 600 non può essere accolta in quanto ai sensi dell'art. 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, in materia di servizi postali, 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 l'articolo 2, comma 2, del Regolamento esclude espressamente *“dall'ambito applicativo [...] le controversie promosse ai sensi degli articoli 137, 139, 140 e 140-bis del codice del consumo, nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali”*;

RITENUTO che l'espletamento delle pratiche doganali, e delle connesse questioni su l'esazione o il rimborso dei relativi diritti, non è materia che rientra nel servizio postale pur

essendo un servizio ordinariamente svolto dagli operatori postali ai sensi della Convenzione UPU, anche al fine di agevolare le spedizioni postali transfrontaliere;

RITENUTO che, ai sensi del citato articolo 2 del Regolamento, l'Autorità non ha le competenze per definire la controversia in esame, di natura meramente fiscale e doganale, fatta salva la possibilità di adire il giudice ordinario per il riconoscimento del maggior danno;

RICHIEDE

Alla Società Poste Italiane, in qualità di *broker* doganale, di fornire esauriente e motivata risposta al reclamo presentato dall'istante e alla successiva istanza di conciliazione, informando per conoscenza l'Autorità;

DETERMINA

l'archiviazione dell'istanza presentata dal Sig. Veaceslav Verdesin in quanto inammissibile per incompetenza dell'Autorità.

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. 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 sul sito web dell'Autorità.

Roma, 30 novembre 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi