



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 7/19/DSP

ARCHIVIAZIONE DELLA CONTROVERSIA VINCENZO SERENO/POSTE ITALIANE S.P.A. AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 1, ALLEGATO A DELLA 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;

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. 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*” (di seguito “Regolamento”);

VISTA l'istanza presentata dal Sig. Vincenzo Sereno (di seguito “Utente”) acquisita al protocollo Agcom in data 10 settembre 2018, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato “Raccomandata internazionale” e relativi allegati, tra i quali, in particolare, la nota della Società con cui rigettava l'istanza di conciliazione proposta dall'utente;

VISTO il documento “*Carta del servizio postale universale*” di Poste Italiane, laddove al capitolo 6, recante “*Assistenza, reclami e Conciliazione*”, al paragrafo dedicato a “*Rimborsi e Indennizzi*”, è specificato che “*Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo,*

mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale, nel caso di contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio e mancato rispetto delle specifiche tecniche del servizio di riferimento) al destinatario o per cause di forza maggiore e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).

VISTO in particolare, l'articolo 7 della suddetta Carta, recante *"I nostri Servizi"*, al paragrafo recante *"Posta Raccomandata"*, relativamente ai *"Rimborsi e indennizzi"* laddove si prevede che *"E' possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa. Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, assegni non trasferibili o circolari, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose."*;

VISTA la Convenzione dell'Unione Postale Universale, come da ultimo modificata al 25° Congresso dell'Unione Postale Universale tenutosi a Doha nel 2012;

VISTA la nota del 18 ottobre 2018, con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 19 novembre 2018, con cui la società Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni e relativi allegati;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che, con la citata istanza del 10 settembre 2018, l'Utente chiedeva a questa Autorità, oltre al rimborso del costo della spedizione pari a Euro 17, 95 e all'indennizzo per il mancato recapito della raccomandata internazionale, fissato in 30 DTS, ai sensi della Convenzione U.P.U. e della Carta del servizio postale universale, il rimborso del valore dell'oggetto (orologio da tasca in oro) di importo pari a Euro 524,10, spedito con il servizio di posta raccomandata internazionale ed andato smarrito, dunque mai consegnato al destinatario;

CONSIDERATO che, la Società con la citata nota del 19 novembre 2018 ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha sostenuto:

- che ai sensi della Carta del servizio universale postale all'interno degli invii raccomandati, nazionali ed internazionali, *"Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, assegni non trasferibili o circolari, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose"*.
- che coerentemente con quanto previsto dalla Convenzione UPU, la stessa Carta chiarisce che *"Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale, nel caso di contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al cliente"*.
- che sulla ricevuta rilasciata al mittente all'atto della spedizione (cd. Modello 22 RI), allegata all'istanza CP del Sig. Sereno, vengono espressamente richiamate tali restrizioni, nonché le conseguenze di un'eventuale inosservanza da parte del mittente, infatti, viene ribadito che: *"È vietato introdurre denaro e valori nelle raccomandate: Poste Italiane S.p.A. non ne risponde"*.

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, l'Autorità non ha le competenze per riconoscere e liquidare all'Utente il risarcimento del maggior danno subito in conseguenza del disservizio causato dall'operatore postale;

RITENUTO che, in considerazione delle caratteristiche del servizio e delle relative CGS, l'Utente non abbia titolo ad ottenere un indennizzo da Poste Italiane;

DETERMINA

L'archiviazione dell'istanza, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, in quanto infondata.

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, 7 febbraio 2019

Il Direttore
Claudio Lorenzi