



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 8/17/DSP

RISOLUZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA SIMONELLI/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 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. 125/17/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 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 presentata dal sig. Eraldo Simonelli il 19 giugno 2017 per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato *“paccocelere internazionale”*;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la *“lettera di reclamo”* presentata dall’istante a Poste Italiane il 9 marzo 2017;

VISTA la nota del 17 luglio 2017 con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 2 agosto 2017, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTE le “*Condizioni generali del servizio paccocelele internazionale*”, disponibili sul sito *web* di Poste Italiane e presso gli uffici postali abilitati, e, in particolare, il paragrafo 8.2 (“misura del risarcimento”), ove si prevede: al punto 8.2.1. che “*Nella lettera di vettura il Mittente è tenuto ad indicare la propria scelta in merito alla restituzione o meno della spedizione in caso di mancata consegna al destinatario. La restituzione, tuttavia, sarà possibile solo se il servizio è autorizzato dal Paese di destinazione (nel caso di specie la Cina non compare nella lista dei paesi che non autorizzano la restituzione); al punto 8.2.2. che “La restituzione, quando sia possibile, sarà effettuata con addebito al mittente degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione”; al punto 8.2.3. che “Il Mittente avrà diritto ad un risarcimento pari alle spese di spedizione, con esclusione degli oneri doganali eventualmente corrisposti per la reimportazione, solo in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, previa presentazione di apposita richiesta scritta documentata”.*

VISTO il documento “*Guida alle spedizioni con paccocelele internazionale*” (parte integrante e sostanziale delle suddette Condizioni generali di servizio), nel quale sono stabilite le specifiche condizioni di utilizzazione del servizio, a cui il cliente deve attenersi per effettuare le spedizioni, e, in particolare, il paragrafo n. 2.1 (“lettera di vettura”), ove si prevede, tra l'altro, che, “*sulla lettera di vettura deve essere indicato il nome e l'indirizzo, completo di CAP, sia del mittente che del destinatario; il CAP del destinatario; l'Oggetto e il contenuto della spedizione; il valore dichiarato ai fini doganali; il peso lordo totale; la mancata consegna al destinatario/consegna non andata a buon fine: il mittente deve indicare barrando l'apposita casella una delle seguenti opzioni:*

1) Restituzione al mittente con addebito di eventuali oneri doganali dovuti per la reimportazione; tali spese (esclusi gli oneri doganali) saranno rimborsate al mittente solo in caso di presentazione di apposita richiesta scritta e documentata.

NB: Tale servizio non è attivo nei paesi di destinazione indicati nell'All. 6. In tal caso, il mittente ha la facoltà di barrare l'opzione del punto 2) seguente.

2) Abbandono della spedizione opzione che conferisce al vettore la facoltà di distruggere il plico/pacco.

Il mittente è tenuto in ogni caso ad informarsi preventivamente sulle condizioni a cui alcuni paesi subordinano la restituzione al mittente, una delle quali, ad esempio, è il pagamento da parte del destinatario degli oneri doganali e delle tasse previsti”.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di un “paccocelere internazionale” diretto in Cina, e specificamente a Shangai, effettuata dal sig. Eraldo Simonelli il 6 marzo 2017 e non andata a buon fine. L’invio, infatti, per la cui spedizione l’utente ha corrisposto un importo di euro 83,54¹ pur essendo giunta nel paese di destinazione, non è stato recapitato al destinatario, né tantomeno è stato restituito al mittente.

Dopo la presentazione del reclamo da parte dell’utente, ai fini del rimborso delle spese di spedizione e di quelle relative al valore del pacco non recapitato e in seguito al mancato accoglimento della domanda di conciliazione presentata a Poste Italiane in data 5 aprile 2017, il Sig. Eraldo Simonelli ha ricevuto in data 10 maggio 2017 una nota di Poste Italiane nella quale la società, in sintesi, comunicava al ricorrente quanto segue.

Il Regolamento di conciliazione, prevede al punto 3 delle Disposizioni Generali che *“nei casi di invii diretti all’estero, la procedura potrà essere richiesta per fatti o eventi relativi alla sola tratta nazionale della spedizione”*.

Nella stessa nota Poste Italiane informava l’utente che *“l’operatore estero ha confermato che il destinatario ha rifiutato la spedizione, rimasta ferma alla dogana del paese di destinazione”*. Concludeva facendo presente di aver sollecitato la restituzione del pacco al mittente.

L’istante lamenta che all’esito delle verifiche svolte con l’operatore estero UPS, per avere delucidazioni sulla circostanza della mancata consegna al destinatario del pacco spedito (dal momento che non era la prima volta che il Sig. Simonelli inviava tale tipologia di pacco in Cina, a Shanghai) emergeva che il vettore estero UPS aveva rifiutato di consegnare il pacco, obiettando che il contenuto non fosse idoneo (il contenuto era il medesimo rispetto a quello inviato la volta precedente e andato a buon fine, consistente in una serie di alimenti sottovuoto, tutti elencati nella lettera di vettura).

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva conferma la circostanza per la quale la spedizione è stata rifiutata dall’operatore postale estero e che, pertanto, come richiesto dal mittente nella lettera di vettura *“è stata presentata istanza di rientro della spedizione che, a tutt’oggi resta in attesa di autorizzazione da parte della dogana”*.

Poste Italiane fa inoltre presente che all’esito delle ispezioni doganali risultava che la spedizione effettuata conteneva carni e latticini, generi alimentari considerati non consegnabili.

¹ Tale importo è indicato nella lettera di vettura allegata all’istanza del ricorrente..

DETERMINA

In accoglimento dell'istanza presentata in data 19 giugno 2017 dal Sig. Eraldo Simonelli, la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 190, in base a quanto previsto:

- all'art. 10, punto 1, delle “*Condizioni Generali di Servizio Paccocelere Internazionale*” secondo cui “*Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal cliente presso gli UP abilitati, e risponde esclusivamente in caso di ritardo, perdita, danneggiamento, manomissione e mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, anche se derivanti da azioni od omissioni del vettore estero che provvede al recapito nel paese estero di destinazione*”;
- all'art. 10, punto 4, delle Condizioni medesime secondo cui “*in caso di perdita, danneggiamento o manomissione il risarcimento comprende le spese di spedizione Iva esclusa oltre euro 26*”;

è tenuta a corrispondere all'istante, a titolo di rimborso, l'importo corrisposto per la spedizione, pari a euro 83,54 (ottantatre/54), Iva esclusa, per mancata restituzione del pacco - essendo ormai trascorsi oltre otto mesi dal momento della consegna da parte del mittente presso l'ufficio postale – oltre a euro 13 (tredici/00), secondo i criteri previsti dalla normativa UPU .

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

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, 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, 16 novembre 2017

Il Direttore
Claudio Lorenzi