



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Servizi Postali*

**DETERMINA N. 09/18/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ISTITUTO ZOOPROFILATTICO  
SPERIMENTALE DELLE VENEZIE/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, d. lgs. n. 261/1999);

VISTO, in particolare, il disposto dall’art. 13, commi 2 e 3, del d.lgs. n. 261/1999, a norma del quale le tariffe delle prestazioni rientranti nel servizio universale “*sono determinate, nella misura massima, dall’autorità di regolamentazione, tenuto conto dei costi del servizio e del recupero di efficienza*” e sono “*fissate nel rispetto dei seguenti criteri*:

- a) *essere ragionevoli e permettere di fornire servizi accessibili all’insieme degli utenti;*
- b) *essere correlate ai costi;*
- c) *essere fissate, ove opportuno o necessario, in misura unica per l’intero territorio nazionale;*
- d) *non escludere la facoltà del fornitore del servizio universale di concludere con i clienti accordi individuali;*
- e) *essere trasparenti e non discriminatorie”;*

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;

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. 385/13/CONS, del 20 giugno 2013, recante “*Approvazione – con modifiche - delle condizioni generali di servizio per l’espletamento del servizio universale postale*”, e, in particolare, l’art. 6, commi 1 e 2 dell’allegato A, a norma del quale:

“1. *Poste Italiane applica per i servizi compresi nel servizio universale le tariffe ed i prezzi fissati dall’Autorità di regolamentazione del settore postale, ai sensi dell’art. 13 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261*

2. *Poste Italiane informa gli utenti delle tariffe e dei prezzi di ciascun servizio offerto rendendo disponibili tali informazioni presso tutti gli uffici postali e sul sito web di Poste Italiane*”;

VISTA la delibera n. 728/13/CONS, del 19 dicembre 2013, recante “*Determinazione delle tariffe massime dei servizi postali rientranti nel servizio universale*”;

VISTA la delibera n. 396/15/CONS, del 25 giugno 2015, recante “*Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell’art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190*”;

VISTA l’istanza di risoluzione di controversia dell’Istituto zooprofilattico sperimentale delle Venezie (di seguito, l’Istituto o l’Utente), pervenuta il 25 luglio 2016 e assegnata alla Direzione tutela dei consumatori (Ufficio garanzie e tutele);

VISTE le note del 29 e 30 agosto 2016, con cui la Direzione tutela dei consumatori (Ufficio garanzie e tutele) comunica alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio de procedimento;

VISTA la nota del 28 settembre 2016, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza;

VISTA l’assegnazione dell’istanza dell’Utente alla Direzione servizi postali (Ufficio vigilanza e tutela consumatori) in data 13 novembre 2017;

VISTA la richiesta di parere al Servizio giuridico del 4 dicembre 2017, riguardante l’inclusione della controversia in esame nell’ambito di applicazione del Regolamento di cui alla citata delibera n. 184/13/CONS, ovvero se una Pubblica Amministrazione, che usufruisca di servizi postali in virtù di un contratto stipulato a seguito di una procedura ad evidenza pubblica, possa presentare istanza all’Autorità per la risoluzione della controversia insorta con l’operatore postale in merito all’esecuzione del contratto;

VISTO il parere del Servizio giuridico del 14 marzo 2018, in cui si ritiene che, sulla scorta del quadro normativo di riferimento nel settore postale, nella definizione di utente possa rientrare anche una Pubblica Amministrazione e, per l'effetto, essa possa adire l'Autorità per la risoluzione di controversie inerenti al contratto secondo le modalità declinate dal Regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS;

CONSIDERATO che, in data 21 agosto 2015, l'Istituto stipulava con Poste Italiane, previo affidamento diretto mediante ricorso al Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione, un contratto annuale per la fornitura del servizio di raccolta e recapito della corrispondenza (di seguito, il Contratto) con pagamento tramite il servizio denominato "affrancaposta";

CONSIDERATO che il Contratto ha ad oggetto la fornitura di prestazioni del servizio universale postale esenti dall'imposta sul valore aggiunto ai sensi dell'art. 10, comma 1, n. 16 del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, recante "*Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto*";

CONSIDERATO che nella documentazione contrattuale sono indicati i corrispettivi delle prestazioni (offerta economica analitica) e, per la disciplina di dettaglio delle condizioni di fornitura dei servizi, sono espressamente richiamate, per ciascuna tipologia di invio, le Condizioni generali consultabili sul sito *web* della Società, [www.poste.it](http://www.poste.it) (offerta economica);

CONSIDERATO che, attraverso la consultazione *online* delle predette Condizioni generali, si accede agli avvisi relativi alla variazione delle tariffe (pubblicati 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle nuove tariffe), al listino completo delle tariffe dei prodotti del servizio universale e al testo delle "*Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane*" di cui all'allegato A della citata delibera n. 385/13/CONS;

CONSIDERATO che nel Contratto non è prevista l'applicazione dei "prezzi speciali" di cui all'art. 13, comma 3-bis, del d. lgs. n. 261/1999 e all'art. 7 dell'Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS;

CONSIDERATO che, a seguito della stipula del Contratto, a far data dal 1° ottobre 2016, in attuazione della normativa di settore e, in particolare, conformemente a quanto previsto dalle citate delibere nn. 728/13/CONS e 396/15/CONS, c'è stata una revisione generale delle tariffe e delle prestazioni del servizio universale postale;

CONSIDERATO che l'aumento, in corso di esecuzione del Contratto, delle condizioni economica di offerta dei servizi, in quanto dovuto alla suddetta revisione generale, non può essere considerato come un'indebita modifica contrattuale unilateralmente imposta da Poste Italiane;

RITENUTO che Poste Italiane abbia correttamente addebitato all'Utente i corrispettivi dovuti secondo le nuove tariffe entrate in vigore il 1° ottobre 2016;

RITENUTO, pertanto, che non si debba dar seguito alla richiesta dell'Utente di restituzione della parte dei corrispettivi versati che eccede le tariffe vigenti alla data di stipula del Contratto;

### **DETERMINA**

L'istanza presentata dall'Istituto zooprofilattico sperimentale delle Venezie in data 25 luglio 2016 non è fondata.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, *lett. b)*, del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 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 all'istante e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 23 marzo 2018

Il Direttore  
Claudio Lorenzi