



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 28/24/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX C/ POSTEITALIANE 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*”;

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, ed, 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. 696/20/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. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

VISTA la delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*”;

VISTE le Condizioni Generali di Contratto – Pacchi Internazionali (Non Universali) di Poste Italiane S.p.A.;

VISTA la “Lettera di reclamo” presentata dal sig. XXXX XXXXXX a Poste Italiane S.p.A. in relazione alla spedizione Crono Internazionale 8C8792F147816 del 1°/10/20213;

VISTO il verbale di mancato accordo della Commissione Regionale di Conciliazione del 13/01/2022 tra il sig. XXXXX XXXXXX (rappresentato dal sig. XXXXX XXXXX dell’Associazione Federconsumatori) e Poste Italiane S.p.A. (rappresentata dal sig. XXXXX XXXXX);

VISTA l’istanza presentata a mezzo del formulario CP (Prot. n. 0331362 del 28/12/2023) con la quale il sig. XXXXX XXXXXX ha chiesto all’Autorità di definire la controversia con Poste Italiane S.p.A. ai sensi del Regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS per il riconoscimento del rimborso dell’importo pagato di euro 61,66 per la spedizione di un pacco in partenza da Livorno con destinazione San Francisco negli Stati Uniti (Lettera di Vettura 8C8792F147816);

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (Protocollo n. 0069352 del 05/03/2024) inviata alle parti;

VISTA la nota di Poste Italiane S.p.A. del 29/03/2024 (Protocollo n. 0094303) con la quale la Società ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza ed in particolare ha rappresentato che: “*Contravvenendo ai propri obblighi, il Sig. Formica ha omesso d’indicare sulla lettera di vettura in modo puntuale il contenuto effettivo della spedizione. Le dichiarazioni rese sulla lettera di vettura, infatti, - comprensive delle dichiarazioni doganali CN23 integrate in calce alla stessa e specificatamente sottoscritte dal mittente – indicano quale contenuto della spedizione esclusivamente “abbigliamento”. Nella gestione della controversia con l’utente è emerso tuttavia che all’interno della spedizione erano invero contenuti anche superalcolici destinati alla vendita*”;

CONSIDERATO quanto segue:

la controversia concerne la spedizione, di un pacco internazionale con partenza da Livorno e destinazione San Francisco negli USA.

Precisamente, dalla documentazione acquisita agli atti risulta che l'Istante, a fronte del servizio di spedizione di un pacco contenente abbigliamento (e non anche superalcolici) - così come si evince nella "Lettera di vettura" - a mezzo di un servizio di spedizione di Poste Italiane con partenza da Livorno e destinazione San Francisco negli USA, ha versato per il suo costo a Poste Italiane euro 61,66 (Codice spedizione Crono Internazionale 8C8792F147816) - assicurando la merce per un valore di euro 545,00 - e che il pacco, giunto al Gateway di Lonate Pozzolo (Milano), non è stato imbarcato per la sua destinazione ma ritornato a Livorno e restituito, privo di motivazione, all'Istante.

Quindi, poiché il pacco partito da Livorno non ha proseguito per la sua destinazione di San Francisco negli USA, si ritiene che vada riconosciuto all'Istante il rimborso del costo pari ad € 61,66 (sessantuno/66) per mancato espletamento del servizio richiesto.

RITENUTO, come previsto dall'articolo 7.1 delle "Condizioni Generali di Contratto – Pacchi Internazionali (Non Universali)" che Poste Italiane S.p.A. debba rimborsare alla Istante l'importo di € 61,66 (sessantuno/66) per mancato espletamento del servizio di spedizione di un pacco da Livorno a San Francisco negli Stati Uniti;

VISTA la documentazione agli atti;

DETERMINA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, di accogliere l'istanza del sig. XXXX XXXXX nei confronti della società "Poste Italiane - Società per Azioni" con sede legale in Viale Europa 190 - 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, Partita IVA 01114601006.

2. La società "Poste Italiane - Società per Azioni", è tenuta a rimborsare alla Istante, sig. XXXX XXXXX, residente in Via XXXX n. XXXX – XXX – XXXX; PEC:

XXXXX– l'importo di € 61,66 (sessantuno/66) quale costo versato per il servizio non fornito.

3. La società "Poste Italiane - Società per Azioni" è tenuta a comunicare a questa Direzione servizi postali l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

Il suddetto pagamento di euro 61,66 (sessantuno/66) deve essere effettuato a mezzo bonifico bancario sul conto IBAN: XXXXXXXXXXXX ovvero con altra modalità concordata con l'Istante.

4. 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.

5. Ai sensi dell'art 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

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.

Napoli, 24 giugno 2024

Il Direttore
Ivana Nasti