

DELIBERA N. 278/21/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CHARBONIER/POSTE ITALIANE S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 3, DEL REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERA N. 184/13/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 16 settembre 2021;

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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 denominato Regolamento);

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 l'istanza presentata dalla Sig.ra Laura Charbonier (di seguito Utente), acquisita in data 19 aprile 2021, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio denominato "Poste delivery express assicurato";

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la "lettera di reclamo" presentata dall'utente a Poste Italiane il 30 giugno 2020;

VISTO il verbale di mancata conciliazione con Poste Italiane del 16 marzo 2021;

VISTA la nota del 18 maggio 2021 di comunicazione alle Parti di avvio del procedimento;

VISTA la nota del 18 giugno 2021 con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTE le Condizioni generali di contratto del servizio "*Poste delivery express assicurato*" e, in particolare, gli artt 2.8, 4.2 e 6.5;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'istante

L'utente, con la citata istanza, ha chiesto all'Autorità il riconoscimento del rimborso del valore del pacco, pari a € 990,00, spedito con il servizio "Poste delivery express assicurato" e indicato nella bolla di spedizione (lettera di vettura).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei relativi documenti allegati, l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 22 giugno 2020 si è recato all'ufficio postale di Saint Vincent per spedire un pacco contenente una doppia fedina in oro bianco e diamanti incastonati a binario, come riportato nel reclamo dell'Utente da inviare, per una modifica all'anello realizzato su commissione, alla gioielleria TMAX di Valenza.

L'utente riferisce che, dopo aver chiesto all'addetto allo sportello informazioni sul prodotto postale da utilizzare per la spedizione dell'anello, l'addetto consigliava il prodotto in questione.

L'ufficio postale accettava il pacco per il cui invio l'utente sosteneva complessivamente un costo di euro 15,90 (quindici/90).

In data 30 giugno 2020, l'utente presentava reclamo a Poste Italiane presso lo sportello poiché il reclamo on line non funzionava e con e-mail del 31 luglio 2020 Poste

Italiane ne comunicava il rigetto .

In data 16 marzo 2021, veniva espletato il tentativo di conciliazione tra le Parti che si concludeva con un verbale di mancato accordo per rifiuto della proposta formulata da Poste, a titolo di rimborso, pari all'importo di euro 600 (seicento/00).

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'istante ha presentato istanza di definizione della controversia, avente ad oggetto la richiesta di rimborso del valore del contenuto del pacco assicurato, per una somma di euro 990,00, allegando: i) copia del reclamo, ii) copia delle interlocuzioni con Poste iii) copia del verbale di mancata conciliazione iv) copia della lettera di vettura iv) fattura emessa dalla gioielleria comprovante il valore del bene.

2. La posizione dell'operatore

La Società ha offerto di comporre la controversia in sede di conciliazione proponendo all'utente, a titolo di rimborso, una somma di euro 600,00 (seicento/00), rifiutata dall'utente.

Ciò premesso, Poste ha evidenziato che le Condizioni generali di contratto, pubblicate sul sito, per il servizio "Delivery Express assicurato", all'art 2, comma 2, prevedono che: *"E' proibito spedire monete, banconote, carte valori, assegni, titoli di credito o di legittimazione (ad es. buoni pasto, biglietti viaggi, biglietti della lotteria etc) platino, oro, argento, lavorato o meno, pietre preziose e gioielli."*

Inoltre, la Carta dei Servizi, pubblicata sul sito e disponibile presso tutti gli uffici prevede che: *"La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto e il valore effettivo della merce."*

Tali documenti sono pubblicati per rendere edotti gli utenti delle caratteristiche del servizio anche ai fini dell'eventuale corresponsione di indennizzi in caso di disservizi.

Ciò stante, secondo Poste essa sarebbe esonerata da qualsivoglia responsabilità per il mancato recapito, smarrimento, danneggiamento (anche parziale) del pacco con contenuto non ammesso.

Sarebbe poi irrilevante l'eventuale suggerimento dell'addetto allo sportello all'utente sul prodotto postale da utilizzare, in assenza della prescritta indicazione del contenuto della merce spedita sulla lettera di vettura.

Alla luce di quanto rappresentato, Poste auspica l'archiviazione della richiesta dell'utente.

3. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante appare fondata, per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si evidenzia che è molto verosimile che l'utente abbia ricevuto indicazioni dall'addetto allo sportello sia sul prodotto da utilizzare per la spedizione e sia sulla compilazione della lettera di vettura, relativamente al contenuto del pacco.

È del tutto normale che un cliente si rivolga all'addetto allo sportello della Società per avere indicazioni su una spedizione di un oggetto di valore, rappresentando le proprie esigenze.

Ciò stante, si ritiene che le indicazioni ricevute dall'utente dall'addetto allo sportello abbiano rilevanza al fine del decidere.

Si aggiunga che, ai sensi dell'art. 2.8 delle Condizioni Generali, *“Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi a quanto previsto nella presenti CGC, ai sensi dell'articolo 1693 c.c.”*. E' evidente che la Società non si è avvalsa di tale diritto, avendo accettato la spedizione, assicurata, e dunque la relativa alea, nonostante l'indicazione, sulla lettera di vettura, del valore della merce spedita.

Si può ancora osservare che, sotto un profilo di carattere generale, la qualificazione *“contenuto non ammesso”* può valere quale motivo legittimo di rifiuto da parte dell'operatore postale ma deve comunque essere rilevata in sede di accettazione della spedizione. La qualificazione *ex post* come invio non ammesso, dopo che il pacco è stato accettato e assicurato, non può essere utilizzato quale argomento per escludere il riconoscimento dell'importo assicurato.

Per quanto concerne la documentazione comprovante il valore dell'oggetto smarrito, l'utente ha fornito copia della fattura emessa dalla gioielleria presso cui aveva acquistato l'anello di importo pari a € 915,00, che è inferiore al valore assicurato di € 990,00 ed è la somma riconoscibile all'utente, al netto dello scoperto contrattuale del 10%.

Tale documentazione deve considerarsi idonea a comprovare il valore dell'oggetto smarrito, ai fini dell'applicazione della copertura assicurativa.

Dall'esame della documentazione acquisita risultano soddisfatti i requisiti previsti ai fini del rimborso dalle Condizioni generali di contratto del servizio *“Poste delivery express assicurato”*.

L'art. 4, comma 2, nella sezione "Assicurazione" prevede che *"In caso di eventuale [...] perdita, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento [...] allegando la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla ldv (lettera di vettura) sia indicato correttamente il contenuto e il valore effettivo della merce. Per il servizio di assicurazione il mittente dovrà indicare negli appositi riquadri il relativo valore in cifre e in lettere"*;

Inoltre, l'art. 6, comma 5, *"Responsabilità di Poste - Poste delivery express assicurato"*, delle suindicate Condizioni generali, prevede che *"La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita [...] con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data della spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori"*.

Considerato quanto sopra, ai sensi dell'art. 6, comma 5-*Poste delivery express assicurato*- delle Condizioni Generali del contratto, Poste Italiane è tenuta a indennizzare l'istante liquidando il valore della merce comprovato dalla fattura prodotta, al netto dello scoperto contrattuale del 10%, oltre alle spese di spedizione.

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'art. 31 del *"Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità"*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra Charbonier nei confronti della società Poste Italiane per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Poste Italiane, oltre a riconoscere all'istante l'importo di euro 15,90 a titolo di rimborso delle spese di spedizione, è tenuta a liquidare l'importo di Euro 915,00 (novecentoquindici /00), al netto dello scoperto contrattuale del 10%, per la perdita della merce assicurata;
3. La società Poste Italiane è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Utente o altra modalità concordata con lo stesso;

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi degli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito:

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba