



DELIBERA N. 115/22/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] /POSTE ITALIANE S.P.A.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 aprile 2022;

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 del settore postale 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 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 acquisita al protocollo dell'Autorità in data 24 gennaio 2022 al prot. n. 22920 presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla consegna di un pacco spedito dall'Operatore "*Poste Italiane - Società per Azioni*" (di seguito Poste Italiane) con il servizio postale denominato "*Poste Delivery Europe*" giunto a destinazione con il contenuto della merce spedita – abbigliamento tecnico da motociclista - irrimediabilmente danneggiata e, pertanto, chiede un indennizzo complessivo pari all'importo di acquisto pagato di euro 3.274,97;

VISTA la documentazione integrativa acquisita al protocollo dell'Autorità in data 24 gennaio 2022 al prot. n. 22935 presentata dal Sig. [REDACTED], ed in particolare la ricevuta di corrispettivo pagato della Ditta "DETLEV LOUIS MOTORRAD-VERTRIEBSGESELLSCHAFT MBH" n. 2159 del 20/05/2021 attestante il valore della merce spedita pari ad euro 3.274,97 IVA compresa;

VISTA la nota del 28/01/2022 prot. n. 30922, con cui la Direzione competente ha comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento;

CONSIDERATO che nella richiamata nota del 28/01/2022 prot. n. 30922 è stata specificata, contestualmente, alla Società ed all'Istante la facoltà di trasmettere ogni utile osservazione, debitamente documentata, rilevante ai fini della problematica segnalata;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'Utente

In data 24/05/2021, il Sig. [REDACTED] ha spedito tramite l'ufficio Poste Italiane – Villasanta, sito in Piazza Martiri della Libertà (n. identificativo invio/n. contratto: CE 0047 6883 6 IT), un pacco con il servizio postale denominato "*Poste Delivery Europe*", assicurato per il valore di euro 3.300,00, contenente descrittivamente un casco moto ed accessori/abbigliamento moto destinato a Solsona (Spagna) alla ditta "Motocard Bike S.L.".

Tuttavia, secondo quanto segnalato dall'Utente, il pacco stesso arrivava al destinatario visibilmente deteriorato e con la merce danneggiata. Per tale ragione, egli presentava via P.E.C. reclamo a Poste Italiane, precisando che entrambi i prodotti erano deteriorati e non riparabili e chiedendo l'indennizzo del costo del materiale spedito.

Non avendo avuto riscontro, per il tramite dell'Associazione Altroconsumo avviava la prevista procedura di conciliazione. Il 19/01/2022 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata il 18/10/2021 dal sig. [REDACTED] (prot. n. 389/2021) relativa alla spedizione n. CE 0047 6883 6 IT ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta di accordo di euro 400,00 formulata a titolo di indennizzo da Poste Italiane.

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'Utente ha presentato all'Autorità istanza di definizione della controversia, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo del valore della merce danneggiata (pari ad euro 3.274,97) allegando: i) bollettino di spedizione postale n. CE 0047 6883 6 IT; ii) Formulario CP; iii) copia del reclamo avanzato a Poste Italiane; iv) copia del verbale della Commissione Regionale di Conciliazione di mancato accordo; v) ricevuta di corrispettivo pagato per la merce n. 2159 del 20/05/2021.

Successivamente la Direzione Servizi Postali inviava all'Utente una nota (prot. n. 40766 del 07/02/2022), con la quale si richiedeva di integrare *"... la documentazione sin qui prodotta, con ogni ulteriore, utile evidenza documentale (possibilmente anche di natura video/fotografica) che possa comprovare l'effettiva entità del danno patito dalla merce inviata con la spedizione n. CE004768836IT, nonché che detto danneggiamento sia avvenuto durante la spedizione in parola curata dal vettore postale interessato..."*.

L'Utente, riscontrando la suddetta richiesta faceva pervenire:

- a) con P.E.C. acquisita dall'Autorità al prot. n. 52715 del 16/02/22, dichiarazione scritta di irreparabilità rilasciata il 13 luglio 2021 dalla Ditta "AG10Moto" con sede in Segorbe (Castellón) Spagna incaricata dal destinatario della merce - ditta "Motocard Bike S.L." di stimare la riparabilità degli articoli danneggiati. Il preventivo ricevuto aveva come risultanza che: i) non era possibile procedere con la riparazione perché gli elementi risultavano non riparabili; ii) che i danni alla merce, si presume, erano stati causati durante il trasporto in considerazione dell'evidente danneggiamento dell'imballaggio della spedizione;
- b) con P.E.C. acquisita dall'Autorità al prot. n. 60857 del 21/02/22, ad integrazione, documentazione fotografica di parte della merce danneggiata (tuta motociclistica in pelle) acquisita dal destinatario.

La Direzione Servizi Postali inviava all'Utente una nota (prot. n. 81604 del 08/03/2022) con la quale si richiedeva di integrare la documentazione sin qui prodotta,

con ogni ulteriore, utile evidenza documentale idonea a comprovare che, all'atto della ricezione del pacco contenente la merce inviata con la spedizione n. CE004768836IT, in considerazione del rappresentato stato di danneggiamento del collo, il destinatario aveva proceduto a contestare formalmente all'addetto postale incaricato lo stato in cui versava il pacco.

L'Utente, riscontrando la suddetta richiesta, faceva pervenire con P.E.C. acquisita dall'Autorità al prot. n. 90830 del 16/03/22, la stampa di uno scambio di e-mail avutosi fra mittente e destinatario del pacco dall'8 al 9 giugno 2021.

Le interlocuzioni fra le parti si incentravano sui lamentati danneggiamenti al pacco ed alla merce in esso contenuta, ed inoltre che, all'atto della consegna, il destinatario aveva fatto, comunque, constatare al vettore dei pregiudizi sussistenti in capo al collo ricevuto danneggiato, chiedendo in sede di recapito di accettare il pacco con riserva e domandando, altresì, in seguito all'azienda di poter segnalare che il pacco era stato consegnato danneggiato.

2. La posizione dell'Operatore

Da un primo approfondimento della documentazione allegata al reclamo avanzato dall'Utente in data 24 gennaio 2022 non si rilevava la posizione assunta dalla Società Poste Italiane se non marginalmente dal verbale del 19/01/2022 della Commissione Regionale di Conciliazione l'intenzione di una proposta di accordo di euro 400,00 formulata a titolo di rimborso e rigettata dall'Utente in quanto non considerata congrua.

In seguito, l'Operatore, all'esito della nota di avvio del procedimento del 28/01/2022 prot. n. 30922 ha fatto pervenire, in data 07/03/2022 (prot. n. 79965), un carteggio attraverso il quale ha puntualizzato che: *"... la Società ha provveduto ad effettuare le dovute verifiche con l'operatore estero dalle quali è emerso che la consegna è stata effettuata senza che fosse rilevata alcuna anomalia da parte dello stesso e in assenza di rilievi/contestazioni da parte del destinatario della spedizione ..."*.

Inoltre, relativamente ai possibili rilievi/contestazioni da parte del destinatario della spedizione sulle condizioni del collo, dettagliava che: *"... tale condizione è necessaria ai fini dell'eventuale ristoro nei confronti del mittente, come previsto dalla Carta dei Servizi ..."*.

Per comprovare che all'atto della consegna avvenuta il 3 giugno 2021 il destinatario del pacco non aveva mosso alcun rilievo/contestazione sulle condizioni della spedizione,

accludeva evidenza documentale degli scambi intercorsi tra Poste Italiane e l'Operatore estero (estratto dell'applicativo GCSS) assieme alla ricevuta di consegna al destinatario sulla quale era riportato che la spedizione in parola era stata regolarmente consegnata e sulla quale non apparivano rimostranze di sorta sulle eventuali condizioni danneggiate del pacco.

Al fine di comprendere appieno le informazioni riportate sulla ricevuta di consegna al destinatario esibita dall'operatore postale, la Direzione Servizi Postali inviava a Poste Italiane una nota (prot. n. 81577 del 08/03/2022), con la quale si richiedeva di voler chiarire, relativamente alla ricevuta di consegna al destinatario della spedizione n. CE 0047 6883 6 IT, se il nominativo riportato a margine su tale documento - [REDACTED] [REDACTED] – e la sottoscrizione apposta in calce erano ascrivibili all'addetto della consegna, ovvero erano riferibili al destinatario.

Inoltre, si invitava a voler chiarire, laddove il destinatario avesse riscontrato evidenti danni in capo al collo ricevuto, come aveva la materiale possibilità di depositare, a memoria, in qualche modo, proprie osservazioni cautelative sullo stato in cui versava il pacco all'atto della ricezione.

Poste Italiane, replicando alla suddetta richiesta, faceva pervenire con P.E.C. acquisita al prot. n. 106857 del 29/03/22, un'ulteriore nota di precisazioni con la quale non aggiungeva significativi elementi di dettaglio rispetto a quanto già precisato.

3. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'Istante si ritiene siano suscettibili di accoglimento.

In via preliminare, si evidenzia che l'Utente, con la presentazione dell'istanza e della successiva documentazione integrativa, ha trasmesso evidenze documentali che comprovano quanto da lui affermato.

Dalla documentazione acquisita e, in particolare, dalla copia del bollettino di spedizione di pacco assicurato (n. identificativo invio/n. contratto: CE 0047 6883 6 IT), in primo luogo è stato possibile verificare come l'Istante abbia correttamente indicato il contenuto del pacco ("casco moto" ed "accessori moto"), nonché l'importo assicurato (euro 3.300,00 quale massimale di copertura).

Inoltre, dalla copia della ricevuta del 20/05/2021 di corrispettivo pagato per l'acquisto della merce si rileva il valore complessivo del materiale spedito che risulta essere pari ad euro 3.274,97 IVA compresa.

Dalla dichiarazione scritta rilasciata il 13 luglio 2021 dalla Ditta “AG10Moto” si rileva lo stato di irreparabilità della merce, oltre al fatto che i danni agli articoli risultavano presuntivamente causati durante il trasporto in considerazione dell’evidente stato di danneggiamento dell’imballaggio della spedizione.

Quanto all’Operatore postale, questi nella nota evidenziata in premessa del 07/03/2022 (prot. n. 79965), in particolare eccepisce, a sostegno delle proprie posizioni, che: *“...la Società ha provveduto a effettuare le dovute verifiche con l’operatore estero dalle quali è emerso che la consegna è stata effettuata senza che fosse rilevata alcuna anomalia da parte dello stesso e in assenza di rilievi/contestazioni da parte del destinatario della spedizione. Tale condizione è necessaria ai fini dell’eventuale ristoro nei confronti del mittente, come previsto dalla Carta dei Servizi...”*.

In dettaglio, l’invocata Carta dei servizi di Poste Italiane, sul punto, riporta testualmente che: *“per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l’Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall’Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale...”*.

Al di là di ogni considerazione sulla valenza probatoria delle evidenze documentali raccolte nel corso dell’istruttoria – che, valutate nel loro insieme, fanno ragionevolmente ritenere che la spedizione possa essere giunta già con visibili pregiudizi che avrebbero dovuto indurre, *motu proprio*, l’addetto postale a darne atto in quella sede o, quantomeno, a recepire diligentemente, nei modi di rito, ogni possibile rimostranza del destinatario - si osserva che, nei giorni immediatamente successivi alla consegna del pacco avvenuta in data 3 giugno 2021, l’utente con P.E.C. del 6 giugno 2021 ha avanzato formale lettera di reclamo a Poste Italiane segnalando/eccependo che il pacco era arrivato al destinatario rovinato e con la merce contenuta danneggiata. Nessuna risposta perveniva da Poste Italiane in merito alla necessità di contestare l’accaduto all’Operatore estero al quale essa aveva affidato la spedizione.

Quanto all’Operatore postale, le obiezioni avanzate da quest’ultimo nella nota del 07/03/2022 in merito alla circostanza per cui il destinatario, secondo la Carta dei servizi, avrebbe dovuto contestare il danno direttamente all’operatore estero all’atto della consegna, appaiono discutibili per almeno due ordini di ragioni.

In primo luogo, posto che l’Utente ha affidato la spedizione ad un operatore italiano con il quale si è consolidato, ad ogni effetto di legge, un rapporto di natura contrattuale per la prestazione di servizi, non si comprende la ragione per cui la definizione del reclamo e relativo ristoro debbano essere quindi vincolate dal riscontro fornito

dall'Operatore Estero (soggetto, peraltro, estraneo al rapporto contrattuale in parola) e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale adottando un *iter* che, peraltro, appare non in linea anche con quanto stabilito dall'art. 4, comma 1, lett. b) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS che testualmente prevede che: “*il fornitore di servizi postali è tenuto ad adottare procedure (...) trasparenti, semplici, poco onerose: per l'individuazione della responsabilità, nei casi in cui sia coinvolto più di un operatore*”.

Inoltre, relativamente all'eccezione di Poste Italiane secondo la quale il danneggiamento andrebbe denunciato in sede di consegna del collo, non essendo in alcun modo suscettibile di considerazione, secondo quest'ultimo, una denuncia successiva, si rileva che, in conformità alla *ratio* di tutela sancita dal disposto del II comma dell'art. 1698 c.c., ribadita dall'art. 38, comma 1, del Codice del consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206) che esplicitamente postula l'applicabilità del Codice civile, il consumatore ha a propria disposizione un lasso di tempo sicuramente maggiore per denunciare il disservizio subito.

In merito, la *ratio legis* della fonte primaria di cognizione del diritto civile appare finalizzata a sollecitare il destinatario a far valere, sollecitamente, ma in un lasso di tempo ragionevole, gli eventuali vizi delle cose al fine di evitare che sorgano vertenze dopo molto tempo, allorquando l'azione di accertamento dei vizi risulterebbe impresa significativamente più ardua.

Rispetto a siffatte esigenze, giustappunto novellate dalla fonte primaria in parola, in concreto, la maturazione del concetto di “riconoscibilità” di possibili avarie si è dell'avviso che debba essere esercitata, non già solo a carico della condizione esteriore dell'involucro della spedizione – situazione che può rappresentare un mero e sdrucchiole elemento limitatamente indiziario, assolutamente impuntuale e non esaustivo, dell'effettivo stato di integrità del suo contenuto - ma, invero, andrebbe esperita, secondo un percorso concettuale privilegiato, soprattutto in capo alla merce in esso ricoverata, che, *rectius*, è l'unica in caso di danno ad essere tutelata da possibili indennizzi di sorta.

Tale non secondario apprezzamento si ritiene non debba soccombere, in termini di ammissibilità, essendo valida solo la superficiale, esteriore stima effettuata nella sede in cui avviene materialmente il “passaggio di mano” dell'imballo (*recte*, della merce) fra l'addetto al recapito finale ed il destinatario, a collo ancora del tutto sigillato. Ciò in quanto devono potersi ritenere ammissibili anche le verifiche effettuate, nel seguito, dopo aver preso in consegna il collo ed all'atto in cui si procede all'apertura del medesimo per verificarne l'integrità del contenuto.

Questa stima poggia anche su due osservazioni di ordine pratico : i) l'addetto alla consegna non può realisticamente essere presente alla apertura del pacco dovendo

soggiacere, ineluttabilmente, alle tempistiche di consegna, ma soprattutto a cogenti disposizioni di servizio che impongono, uno per tutti, che non si possa prima aprire l'imballo dinnanzi a lui, per verificarne contestualmente il suo contenuto, procedendo poi, se del caso, ad accettarlo; ii) in questa fase postuma l'Utente non ha alcuna materiale possibilità di apporre sui documenti di spedizione in possesso dell'addetto postale (oramai non più presente) proprie osservazioni su qualunque evenienza pregiudizievole che dovesse emergere in capo allo stato della merce all'atto in cui si procede alla successiva apertura del collo.

Relativamente a tali considerazioni soccorre, per l'appunto, la ragionevolezza e la lungimiranza della fonte primaria richiamata, laddove enuclea, a tutela, un arco temporale sufficiente (*"...non oltre otto giorni dopo il ricevimento..."*) per far valere, in sede postuma, dove probabilmente è più necessario, proprie osservazioni di merito in ordine a possibili avarie, inizialmente non riconosciute, ed in seguito appurate.

Quindi, dall'analisi diacronica degli eventi si osserva che, nel rispetto del disposto e dei termini statuiti dal II comma dell'art. 1698 c.c., la lettera di reclamo inviata dall'Utente ha avuto la funzione, appena avutone palmare conoscenza, di provvedere a segnalare/eccepire, assolutamente in tempo utile, che il pacco arrivato al destinatario aveva la merce entro contenuta rovinata.

Non ultimo, peraltro, si prende atto che la Società ha offerto all'Utente, in sede di camera di conciliazione, un indennizzo pari ad euro 400,00 riconoscendo, quindi, le proprie responsabilità per l'accaduto.

Ai fini della quantificazione materiale dell'indennizzo per il disservizio postale subito dall'Utente, si richiama: lo schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi, l'art. 7.1 delle "Condizioni Generali di Contratto – Pacchi Internazionali (Non Universali)", nonché quanto previsto nella "Carta dei servizi non universali" della Società (pp. 48 e 49) disponibile sul sito *web* laddove, per i disservizi determinati da "Poste Delivery Europe Assicurato", si prevede un indennizzo per *"Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, più il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione (IVA inclusa ove applicabile)"*.

Pertanto, si ritiene che, oltre al valore del contenuto del pacco coperto da assicurazione, si debbano anche rimborsare all'Utente le spese di spedizione sostenute.

Gli importi, secondo quanto indicato dallo schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi, dovranno essere opportunamente ridotti.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità, per le motivazioni di cui in premessa, accoglie l'istanza del Sig. [REDACTED] 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 riconoscere all'Istante:

- a) un importo di euro 2.947,48 (euroduemilanovecentoquarantasette/48) quale indennizzo per il danneggiamento della merce assicurata (importo complessivo della merce di euro 3.274,97 dedotto dello scoperto del 10% quantificato in euro 327,49);
- b) un importo di euro 38,24 (eurotrentotto//24) a titolo di rimborso delle spese di spedizione sostenute (importo complessivo di euro 43,92 al netto del costo di euro 5,68 del servizio di assicurazione).

3. La società *"Poste Italiane - Società per Azioni"* è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa. Il suddetto pagamento complessivo di euro 2.985,72 (euroduemilanovecentoottantacinque//72) deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Utente, ovvero con altre modalità con lo stesso concordata;

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 21, comma 7-ter. del 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'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla comunicazione dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 aprile 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba