



DELIBERA N. 117/24/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] / UNITED
PARCEL SERVICE ITALIA SRL AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 3, DEL
REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERA N. 184/13/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 aprile 2024;

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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 12 dicembre 2023 al n. 317526 presentata dalla Sig.ra [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale la medesima evidenzia il disservizio derivante dalla consegna, con il servizio *UPS Express Saver*, di un pacco n. *1Z16JBT90420022014* assicurato per euro 3.000,00 spedito per il tramite dell'Operatore "*United Parcel Service Italia Srl*" (di seguito "*UPS Italia*") giunto con parte della merce - due dispositivi cellulari *iPhone 14 Pro Max* marca *Apple* - lamentati sottratti rispetto ai quali, quindi, chiede il rimborso totale di 3.000,00 euro più le spese di spedizione;

VISTA la nota del 22/12/2023 prot. n. 329508, con cui la Direzione Servizi Postali competente ha comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 2, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento Rif. n. 2023 - VII.09/17 M.I.;

CONSIDERATO che nella richiamata nota prot. n. 329508/2023 è stato specificato, contestualmente, alla Società ed all'Istante la facoltà di presentare, entro e non oltre il termine di giorni 30 dal ricevimento della comunicazione stessa, eventuali osservazioni rilevanti ai fini della problematica segnalata;

VISTA la nota del 22/01/2024, prot. n. 20433, con la quale "*UPS Italia*", in riscontro alla nota di avvio del procedimento prot. n. 329508/2023, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'Utente

In data 08/08/2023, la Sig.ra [REDACTED] ha spedito un pacco contenente descrittivamente in atti due dispositivi cellulari *iPhone 14 Pro Max* marca *Apple* per il tramite dell'Operatore "*UPS Italia*" attraverso il servizio postale "*UPS Express Saver*" assicurato per l'importo di euro 3.000,00 (euro tremila//00).

Tuttavia, secondo quanto segnalato dall'Utente nel reclamo avanzato presso la Società il 10/08/2023 (*UPS Case n. C-0166550451*) "...la spedizione *1Z16JBT90420022014* (...) partita dall'Italia con 2 *iphone 14 pro max* e 2 custodie è arrivata in Romania senza i 2 telefoni dentro...".

Rispetto al reclamo avanzato, "*UPS Italia*" con e-mail inviata in data 10/08/2023, e seguenti, forniva formale riscontro all'utente avviando accertamenti in merito alla spedizione.



L'Utente, non soddisfatto dell'esito del reclamo, in data 18/09/2023 avviava la procedura di conciliazione che si teneva in Milano il 05/12/2023 e si concludeva con un verbale di mancata conciliazione *“in quanto non sussistono le condizioni per un'ipotesi di accordo”*.

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della procedura di conciliazione, l'Utente in data 12 dicembre 2023, *prot. n. 317526*, presentava all'Autorità istanza di definizione della controversia avente ad oggetto la richiesta di un rimborso totale di 3.000,00 euro più le spese di spedizione (entità del rimborso desunto dall'istanza di conciliazione del 18/09/2023).

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore postale, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità, il 22/01/2024, *prot. n. 20433*, preliminarmente precisa che *“...il collo esternamente non presentava alcun danno visibile né segni evidenti di manomissione. Peraltro, l'assenza di segni di manomissione risulta altresì dalle fotografie fornite dalla mittente...”* e che *“...Il destinatario non ha formulato alcuna riserva al momento della consegna. Tuttavia, lo stesso ha formulato un reclamo nelle tempistiche previste da UPS (ossia, nel caso che ci occupa, 7 giorni dalla consegna)....”*.

In aggiunta, puntualizza che *“... nelle immagini trasmesse dalla richiedente il collo non riportava alcun chiaro segno di manomissione nel proprio imballaggio esterno e né l'istante né l'Associazione sono stati in grado di dare prova delle loro asserzioni in quanto la documentazione fotografica fornita dalla cliente non mostrava il tracking e non provava che il pacco, mostrato in tali immagini, fosse il medesimo di cui alla spedizione affidata a UPS....”*.

Inoltre, concludeva che *“...Alla luce di quanto precede, e, in particolare, dell'assenza di prova a sostegno degli argomenti formulati dal consumatore, UPS ha escluso la sussistenza di responsabilità nella vicenda che ci occupa. Per l'effetto, UPS non ha potuto approvare la pratica di rimborso....”*.

3. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, in virtù delle evidenze documentali, la richiesta formulata dall'Istante di ricevere, per i due dispositivi cellulari *iPhone 14 Pro Max* marca *Apple* il rimborso totale di 3.000,00 euro più le spese di spedizione, si ritiene non sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.



In primo luogo, in ordine alle doglianze dell'Operatore relative al particolare che *"...la documentazione fotografica fornita dalla cliente non mostrava il tracking e non provava che il pacco, mostrato in tali immagini, fosse il medesimo di cui alla spedizione affidata a UPS..."* si osserva dalla documentazione fotografica presentata in atti dall'Utente del pacco ricevuto che effettivamente il cartone di confezionamento non presenta sufficienti elementi (es. presenza sul collo fotografato del tagliando di spedizione specifico) che possano ricondurre il medesimo alla spedizione affidata al corriere *"UPS Italia"*.

Inoltre, per quanto attiene alla osservazione che *"...il collo esternamente non presentava alcun danno visibile né segni evidenti di manomissione..."* e che *"...Il destinatario non ha formulato alcuna riserva al momento della consegna..."* si osserva che nel corso del procedimento l'Utente non ha fornito elementi di prova atti a confutare quanto, nel merito, sostenuto dalla Società.

Al riguardo, si osserva che la responsabilità dell'operatore postale va invero circoscritta allo stato della spedizione in fase di consegna al destinatario e quindi cessa con la consegna al ricevente o la restituzione al mittente *«degli oggetti assicurati o dei pacchi in stato di perfetta integrità esterna»*, in assenza di una contestazione sul punto o di una dichiarazione del destinatario di accettazione del pacco con riserva, ai sensi dell'art. 95 del d.P.R. 29 marzo 1973, n. 156 - disposizioni tutt'ora vigenti - e degli articoli 105, 169 e 187 del d.P.R. 29 maggio 1982, n. 655.

Inoltre, in via accessoria, si osserva che il mittente ha l'onere di curare l'imballaggio del pacco da spedire a mezzo *«di un involucro suggellato tale da ben garantire il suo contenuto e da non permettere che un'eventuale manomissione possa essere perpetrata senza lasciare tracce apparenti di violazione tale da ben garantire il suo contenuto e da non permettere che un'eventuale manomissione possa essere perpetrata senza lasciare tracce apparenti di violazione»* (articolo 173 del d.P.R. n. 655/1982; cfr. analogamente anche l'articolo 103, comma 3, che, in tema di *«confezionamento delle assicurate»*, stabilisce che *«Gli oggetti non cartacei debbono essere spediti entro scatolette o astucci, involtati per intero con tela o carta tela con l'indirizzo sugli involucri e suggellati in modo che i suggelli ne coprano tutta la cucitura»*).

In sostanza la disciplina appena riportata pone in capo al mittente, soprattutto per spedizioni di oggetti di particolare valore (quali, appunto, due *smartphone* della *Apple* di ultima generazione), l'onere di confezionare il pacco in modo tale che sia possibile, in fase di consegna, all'atto cioè del ritiro da parte del destinatario, riconoscerne non solo l'oggettiva assenza di manomissione, ma anche la sua sicura riconducibilità al pacco oggetto di spedizione. In altre parole, l'integrità del pacco, in tale disciplina, va intesa sì come assenza di segni di effrazione, ma presuppone anche la rispondenza – in termini di



riconoscibilità – del pacco consegnato a quello confezionato dal mittente. E ciò, al fine di impedire che la spedizione, in astratto, possa prestarsi a facili condotte fraudolente ai danni dell'operatore postale, ovvero ai danni degli utenti.

Ebbene, nel caso di specie, tale onere non sembra validamente assolto, poiché si registra un imballaggio effettuato con semplice nastro adesivo marrone, senza alcuna connotazione specifica; circostanza, quest'ultima, che rende difficilmente rilevabile un eventuale tentativo di apertura del pacco e di sottrazione del suo contenuto, laddove tale tentativo fosse accompagnato anche dalla successiva chiusura del pacco con del nastro adesivo del medesimo (generico) tipo.

Pertanto, nella fattispecie concreta, il corredo probatorio fornito dall'utente a sostegno delle proprie doglianze non appare neppure astrattamente idoneo a superare la presunzione legale di corretto adempimento, da parte dell'operatore postale, della prestazione dedotta nel contratto in presenza di un'apparente integrità esterna del pacco consegnato.

Il quadro normativo di riferimento, sin qui delineato, consente dunque di concludere nel senso che, tenuto conto della normativa speciale che disciplina il settore dei servizi postali, ed in particolare il regime di responsabilità dell'operatore postale nel servizio di consegna di un pacco postale assicurato, il richiesto "rimborso totale" non risulta applicabile alla fattispecie esaminata, in quanto, nei fatti, "incompatibile" con il citato quadro normativo specifico di riferimento.

Concludendo, quindi, da tutto quanto esposto, per le motivazioni indicate in premessa, in particolare in ragione della mancata annotazione, sui documenti di consegna, della "accettazione con riserva" del collo per riscontrate manomissioni, la richiesta formulata dall'Istante è rigettata ritenendola non suscettibile di accoglimento.

§ § §

Ai sensi dell'art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, "... il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l'Autorità riceve l'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...".

Ai sensi dell'art. 10, comma 3, della delibera n. 184/13/CONS, "AI di fuori dei casi di cui ai commi 1 e 2, conclusa la fase istruttoria il Direttore trasmette la documentazione relativa alla controversia all'Organo collegiale, allegando la relazione del responsabile del procedimento e la propria proposta di decisione".

UDITA la relazione del Presidente;



DELIBERA

Articolo 1

L'istanza di cui al procedimento avviato ex delibera n. 184/13/CONS dalla Sig.ra [REDACTED] [REDACTED] nei confronti della società "United Parcel Service Italia Srl" con sede legale in Milano (MI) Via Fantoli Gaudenzio 15/2 15/8, Codice Fiscale, Registro Imprese e Partita IVA n. 08537690151, è rigettata in quanto l'importo richiesto non è giustificato e l'istanza risulta infondata.

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 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di chiedere il risarcimento del 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Roma, 30 aprile 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba

