

Direzione servizi postali

DELIBERA N. 172/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] [REDACTED]/POSTE
ITALIANE**

NELLA riunione di Consiglio del 30 maggio 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”*;

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 124/22/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 l’istanza di risoluzione della controversia presentata dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] (di seguito, l’Utente), in data 25 gennaio 2021, acquisita al prot. n. 44285, relativa allo smarrimento di un pacco da parte di Poste Italiane, diretto in Danimarca, spedito tramite il servizio commerciale “Poste Delivery Europe” assicurato e contenente una poltrona *“mod. LC1 vintage di Le Corbousier Perriand & Jeanneret per Cassina, anni 70”*, per cui si chiede il rimborso del valore del bene smarrito per un importo pari ad Euro 1.100 oltre alle spese sostenute per la spedizione pari ad Euro 94,87 e ulteriori 2.000 Euro a titolo di risarcimento del danno subito;

VISTA la nota del 17 maggio 2021, prot. Agcom n. 228373, con cui si comunica alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento, specificando che è esclusa dall'ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

VISTA la nota pervenuta in data 18 giugno 2021, acquisita al prot. n. 272403, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Utente

L'Utente con la citata istanza ha chiesto all'Autorità l'indennizzo del valore del pacco assicurato pari a 1.100 Euro per la cui spedizione ha utilizzato il servizio "Poste Delivery Europe" di Poste Italiane, sostenendo un costo di 94,87 Euro.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei relativi documenti allegati, l'istante, che svolge attività di rivendita di oggetti di arredamento *vintage*, attraverso una piattaforma *on line*, ha dichiarato che: a) in data 22 novembre 2019, tramite la piattaforma *online* "Pamono", l'Utente concludeva un contratto di compravendita con un privato (residente in Danimarca), avente ad oggetto una poltrona "*mod. LC1 vintage di Le Corbousier Perriand & Jeanneret* per Cassina, anni 70", per la cui vendita riceveva il corrispettivo di 1.100 Euro (come comprovata dalla e-mail di conferma dell'ordine, allegata all'istanza); b) in data 2 dicembre 2019, si è recato all'Ufficio postale per spedire in Danimarca il pacco - opportunamente imballato - contenente la poltrona acquistata; c) ha assicurato il pacco per un valore di Euro 1100/00 e lo ha consegnato all'addetto dell'Ufficio postale che lo ha accettato; d) in esito alla segnalazione dell'acquirente, che lamentava un ritardo nella consegna, l'Utente ha appreso da Poste Italiane che il pacco era stato smarrito.

L'Utente ha quindi presentato reclamo a Poste Italiane, in data 10 gennaio 2020, per lo smarrimento del pacco e la Società, in sede di conciliazione, ha offerto un rimborso di Euro 600/00 all'Utente, che lo ha rifiutato.

Pertanto, l'Utente, per mezzo del proprio legale, ha presentato la suddetta istanza di definizione della controversia con la richiesta del rimborso del valore del contenuto del

pacco, pari ad euro 1.100/00, più le spese di spedizione pari ad Euro 94,87 oltre a 2000/00 Euro a titolo di risarcimento del danno subito.

A tal fine, l'Utente ha allegato: i) copia del reclamo, ii) copia del verbale di mancata conciliazione, iii) copia della lettera di vettura, iv) copia della conferma dell'ordine d'acquisto probante il valore della poltrona contenuta nel pacco smarrito.

2. La posizione dell'Operatore

In riscontro al reclamo presentato dall'Utente, in data 10 gennaio 2020, Poste Italiane rispondeva di non poter accogliere la richiesta di rimborso per lo smarrimento del pacco.

Trattandosi di un pacco assicurato, in sede di conciliazione, riconosceva all'istante l'importo di Euro 600/00 che, tuttavia, non veniva accettato.

Nella memoria prodotta all'Autorità, in data 18 giugno 2021, la Società rappresenta di non poter accogliere la richiesta di rimborso in quanto la poltrona “*mod. LC1 vintage di Le Corbousier Perriand & Jeanneret per Cassina, anni 70*”, contenuta nel pacco, trattandosi di un bene che con il tempo ha acquistato valore, rientrerebbe, ai sensi dell'art. 1, punto 5, della Guida alle spedizioni con “Poste delivery Europe”, tra “*gli oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo*” non ammessi al trasporto. Per tale ragione, nel caso di specie, non troverebbero applicazione le disposizioni previste nella carta dei servizi in tema di rimborsi e indennizzi.

In riscontro a quanto dedotto dall'Utente nell'istanza introduttiva, secondo cui Poste Italiane sarebbe responsabile ai sensi dell'articolo 7 delle Condizioni generali di contratto - pacchi internazionali (non universali) - “*....dal momento della presa in consegna degli invii e risponde esclusivamente per i casi e nei limiti di seguito indicati anche se derivanti da azioni o omissioni del vettore estero...*”, Poste controdeduce di non essere responsabile nel caso di contenuto non ammesso, così come previsto dall'art. 7, punto 2 e 8 punto 1, delle CGC accettate dal cliente al momento della conclusione del contratto di spedizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di rimborso formulata dalla parte istante relativa al pacco smarrito può essere accolta, come di seguito precisato.

In via preliminare, si evidenzia che l'Utente ha prodotto documentazione che comprova quanto affermato nell'istanza introduttiva.

Dalla documentazione acquisita e, in particolare, dalla ricevuta di pagamento del

bene e dalla lettera di vettura, è stato possibile verificare che l'istante abbia correttamente indicato sia il contenuto sia il valore della merce spedita, come previsto dall'art. 1, punto 3.5, delle CGC - pacchi internazionali (non universali), che prevede che *“In caso di eventuale perdita il cliente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento allegando obbligatoriamente: 1) originale della LdV; 2) la documentazione attestante l'entità del danno subito entro il valore massimo assicurabile (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione)”*.

Il punto 3.6 del medesimo articolo prevede altresì che *“Ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il Mittente con la sottoscrizione della LdV presta espresso consenso a che Poste faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione e accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla LdV sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce”*.

Dalla documentazione allegata all'istanza risulta, infatti, che l'Utente ha indicato il contenuto del pacco nell'apposito riquadro della lettera di vettura, specificandone anche il valore.

Nel merito, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione sollevata da Poste Italiane, secondo cui l'indennizzo per lo smarrimento della merce assicurata non sarebbe dovuto in quanto l'oggetto della spedizione (poltrona *“mod. LC1 vintage di Le Corbousier Perriand & Jeanneret per Cassina, anni 70”*) rientrerebbe tra gli invii con contenuto non ammesso in quanto, essendo suscettibile ad un aumento di valore nel tempo, dovrebbe essere considerato un oggetto da collezionismo.

Innanzitutto, si osserva, sotto un profilo di carattere generale, che la qualificazione del bene come *“contenuto non ammesso”*, potendo valere quale motivo legittimo di rifiuto da parte dell'operatore postale, doveva essere rilevata in sede di accettazione del pacco e non *ex post* come argomento per escludere il riconoscimento dell'indennizzo e dell'importo assicurato.

Nello specifico, l'art. 1.5 della Guida alle spedizioni con *“Poste delivery Europe”* annovera, tra gli oggetti non ammessi, *“oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo”*. L'interpretazione fornita dalla Società, secondo la quale la poltrona in questione, senz'altro di pregio, ma comunque destinata al consumo, sia da considerarsi alla stregua di un oggetto di collezionismo, appare oltremodo estensiva e non aderente alla realtà fattuale. Ancorché si tratti di un modello di *design* progettato da un famoso architetto negli anni '70, una poltrona è comunque un oggetto destinato ad un utilizzo

quotidiano che, peraltro, è stata acquistata ad un prezzo (1.100 euro) anche al di sotto del costo medio di una poltrona nuova di *design* e di buona fattura.

Effettuando una semplice ricerca su Internet, infatti, è possibile trovare in vendita il modello nuovo della poltrona “*LC1 di Le Corbousier Perriand & Jeanneret* per Cassina, anni 70” ad un prezzo (euro 2.599), ben al di sopra (più del doppio), rispetto al costo sostenuto dall’Utente.

Seguendo l’impostazione di Poste si giungerebbe alla conclusione che tra gli oggetti non ammessi sia, ad esempio, ascrivibile qualsiasi capo o accessorio d’abbigliamento firmato e *vintage*.

Considerato quanto sopra, ai sensi dell’articolo 7, comma 1, delle Condizioni generali di contratto internazionali (non universali), per il prodotto “Poste delivery Europe” è previsto in caso di “*Perdita = 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€, oltre le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile*”.

Per quanto riguarda la richiesta dell’Utente di ulteriori 2.000 euro a titolo di risarcimento per i danni subiti, il riconoscimento di importi a titolo di risarcimento del danno non rientra tra le competenze dell’Autorità, ma tra quelle del giudice ordinario e per tale ragione non può essere accolta.

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 del Sig. [REDACTED] nei confronti della società Poste Italiane per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Poste Italiane, oltre a riconoscere all’istante, ai sensi dell’articolo 7, comma 1, delle Condizioni generali di contratto internazionali (non universali), l’importo di Euro 89,19 (ottantanove/19) a titolo di rimborso delle spese di spedizione, è tenuta a liquidare l’importo di Euro 990 (novecentonovanta/00) per lo smarrimento 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.

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 delibera è notificata all'Utente e a Poste Italiane e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 maggio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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