

DELIBERA N. 275/21/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VACCARO/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 dal sig. Nicola Vaccaro, acquisita in data 6 maggio 2021, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (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 12 gennaio 2021;

VISTO il verbale di mancata conciliazione con Poste Italiane del 22 febbraio 2021;

VISTA la nota del 25 maggio 2021 di comunicazione alle Parti di avvio del procedimento;

VISTA la nota del 28 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, spedito con il servizio “Poste delivery express assicurato”, 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 4 gennaio 2021, si è recato all’ufficio postale, , per spedire un pacco, contenente un orologio, marca Rolex modello Oyster da donna referenza 6551 dal valore di € 2.500, da inviare ad una persona alla quale era stato venduto per un importo di € 1.750.

L’utente, dopo aver chiesto ed ottenuto dall’addetto allo sportello indicazioni sul prodotto postale da utilizzare per la spedizione dell’orologio, compilava debitamente la lettera di vettura indicando il contenuto del pacco e il valore per cui veniva assicurato, pari ad un importo di euro 1.750,00. In particolare, l’addetto consigliava di non specificare nella lettera di vettura la marca dell’orologio, in quanto la stessa sarebbe stata

allegata sul pacco con l'indicazione dell'importo assicurato. L'ufficio postale accettava il pacco per il cui invio l'utente sosteneva complessivamente un costo di euro 15,90 (quindici/90), comprensivo delle spese di assicurazione.

Nei giorni successivi, poiché il pacco risultava ancora fermo a Roma, l'utente si recava presso le sedi (Fiumicino e Roma Tiburtina) che risultavano dalla tracciabilità e in entrambi i casi veniva rassicurato dai responsabili che gli riferivano che il ritardo era attribuibile alle festività natalizie.

In data 12 gennaio 2021, poiché il pacco risultava ancora non consegnato, l'utente si recava presso la stazione dei carabinieri dove sporgeva denuncia per furto di corrispondenza.

In pari data l'utente presentava reclamo a Poste Italiane, tramite il sito web, e con e-mail del 10 febbraio 2021 Poste Italiane ne comunicava il rigetto.

In data 22 febbraio 2021, veniva espletato il tentativo di conciliazione tra le Parti che si concludeva con un verbale di mancato accordo nel quale non veniva indicata la somma offerta da Poste. L'utente dichiara di aver rifiutato la proposta formulata da Poste, 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 1.750/00, 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) fotografie dell'orologio; v) testimonianza della conoscente; vi) copia denuncia ai carabinieri; vii) copia bonifico di € 1750,00 dell'acquirente: viii) perizia maestro orologiaio attestante il valore pari a € 2500,00 dell'orologio.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente la Società rappresenta che in data 21 gennaio 2021 l'utente presentava reclamo, con il quale richiedeva il risarcimento di € 1750,00 per lo smarrimento del pacco.

In tale reclamo veniva genericamente indicato un orologio, quale contenuto del pacco e, pertanto, Poste, avendone accertato lo smarrimento, richiedeva all'utente la documentazione (scontrino o fattura d'acquisto e descrizione dell'orologio, con l'indicazione della marca e del materiale) per poter procedere al riconoscimento dell'importo richiesto.

L'utente in data 4 febbraio 2021 forniva riscontro, precisando che l'orologio era di marca Rolex, con materiale in acciaio e in oro e, poiché era un prezioso di famiglia acquistato circa sessant'anni prima, non era in grado di produrre la fattura di acquisto e, comunque, tutta la documentazione in suo possesso era stata spedita con l'orologio.

La Società, venuta a conoscenza dell'effettivo contenuto del pacco, in data 10 febbraio 2021 rappresentava all'utente di non poter riconoscere alcun indennizzo, in quanto dalle informazioni fornite emergeva che era stato spedito un oggetto, con parti in oro, che non poteva essere inviato con il prodotto Delivery express assicurato.

La Società sostiene di aver offerto di comporre la controversia in sede di conciliazione proponendo all'utente, a titolo di rimborso, una somma di euro 400,00 (quattrocento/00), rifiutata dall'utente.

Ciò premesso, Poste ha evidenziato che le Condizioni generali di contratto, pubblicate sul sito, per il servizio "Poste 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.

Innanzitutto, 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, al fine del decidere, le indicazioni ricevute dall'utente non siano affatto irrilevanti, come vorrebbe sostenere Poste, evidenziando alcune clausole delle Condizioni generali di contratto del prodotto postale utilizzato e della Carta dei servizi che sembrerebbero limitare la responsabilità della Società.

In ogni caso, si ritiene che l'istante abbia correttamente indicato, nella lettera di vettura (allegata all'istanza introduttiva), sia il contenuto del pacco nell'apposito riquadro che riporta la dicitura "Orologio", sia il valore dichiarato ai fini della copertura assicurativa, pari a euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00).

Il modello fornito da Poste e utilizzato dall'istante per la spedizione richiede solo di indicare il contenuto non la marca e/o la tipologia.

Si aggiunga che, ai sensi dell'art. 2.8 delle citate 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, della merce e del suo valore.

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 l'utente ha correttamente dichiarato il contenuto e il valore della merce spedita e dopo che il pacco è stato accettato e assicurato dall'addetto allo sportello, 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 del bonifico di importo pari a € 1.750,00 effettuato dall'acquirente e destinatario del pacco e la perizia di un maestro orologiaio attestante, peraltro, un valore superiore pari a € 2.500,00 dell'orologio smarrito.

Tale documentazione può essere considerata equivalente alla fattura e/o ricevuta fiscale ed è, quindi, complessivamente 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”*.

Si osserva, infatti, che determinare in modo inconfutabile il valore dell'orologio al tempo dell'acquisto (inizio anni “60”) è oggettivamente impossibile.

Inoltre, è ragionevole affermare che l'onere di conservazione dei documenti (inclusa, a maggior ragione, la documentazione fiscale comprovante l'acquisto dell'orologio) non può essere illimitato nel tempo. Decorso un ampio lasso di tempo -nel caso di specie circa sessant'anni- è di tutta evidenza che non si sarà in grado di reperire la documentazione attestante l'acquisto dell'orologio (scontrini/fatture/ricevute).

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 assicurata, per un importo di € 1750,00, al netto dello scoperto contrattuale del 10%, oltre alle spese di spedizione.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore 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. Vaccaro 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 1.750,00 (millesettecentocinquanta/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

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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