



DELIBERA N. 303/23/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/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 5 dicembre 2023;

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 29 settembre 2023 al n. 247066 presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla consegna di un pacco "*Poste Delivery Web Express*" n. GF00000977096 assicurato per euro 3.000,00 spedito per il tramite di "*Poste Italiane - Società per Azioni*" (di seguito Poste Italiane) giunto esteriormente deteriorato e con la merce - un computer *Apple Mac mini (2023) processore M2 n. serie: W9213WY31G* - lamentando il danneggiamento irrimediabile e per il quale chiede il "*risarcimento totale*" (importo di acquisto euro 3.085,25);

VISTA la nota dell'11/10/2023 prot. n. 258614, 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;

CONSIDERATO che nella richiamata nota prot. n. 258614/2023 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 07/11/2023, prot. n. 285559, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento prot. n. 258614/2023, ha trasmesso i propri documentati 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 22/06/2023, il Sig. [REDACTED] ha spedito un pacco contenente descrittivamente in atti un computer *Apple Mac mini (2023) processore M2 n. serie: W9213WY31G* per il tramite dell'Operatore Poste Italiane attraverso il servizio postale "*Poste Delivery Web Express*" assicurato per l'importo di euro 3.000,00 (eurotremila//00).

Tuttavia, secondo quanto segnalato dall'Utente nel reclamo avanzato presso Poste Italiane il 27/06/2023 "*...il pacco è stato consegnato con evidenti ammaccature ed aperto (...) Non è stato asportato il contenuto ma questo è stato danneggiato gravemente...*".

Rispetto al reclamo avanzato, Poste Italiane con *e-mail* inviata in data 11/07/2023 forniva formale riscontro all'utente precisando, fra l'altro l'integrità della spedizione.

L'Utente, non soddisfatto dell'esito del reclamo, avviava la procedura di conciliazione che si teneva il 28/09/2023 con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta di accomodamento di euro 600,00 formulata da Poste Italiane.

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della procedura di conciliazione, l'Utente in data 29 settembre 2023, prot. n. 247066, presentava all'Autorità istanza di definizione della controversia avente ad oggetto la richiesta di un "risarcimento totale" (importo di acquisto euro 3.085,25) per irreparabilità del componente attestata da Centro assistenza *Apple*.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore postale, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità, prot. n. 285559/2023, preliminarmente si oppone e precisa che la "...controversia deve essere archiviata, atteso che le doglianze sollevate dall'utente risultano in contrasto con le evidenze fattuali emerse nel caso in esame. E invero, (...) dagli accertamenti svolti dalla Scrivente sul territorio è emerso che la suddetta spedizione al momento della consegna era integra..." e che "...eventuali anomalie riscontrate in fase di consegna debbano essere segnalate senza indugio dal destinatario. Per tale ragione, nel settore postale, ai fini dell'applicazione degli indennizzi e della copertura assicurativa nei casi di danneggiamento, è necessario che l'integrità esterna della spedizione sia stata compromessa. A tal fine, le Carte dei servizi e le condizioni generali di contratto applicate da Poste richiedono che il danneggiamento esteriore della spedizione risulti da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio...".

In aggiunta, puntualizza che da tali foto "...sembrerebbe che i pezzi asseritamente danneggiati non paiono riconducibili ad un "Mac mini Apple" acquistato meno di un anno fa...".

Inoltre, che "...l'utente non ha effettuato un corretto imballaggio interno, atto a proteggere e isolare l'oggetto contenuto nella spedizione (...) e pur avendo chiesto l'assicurazione della propria spedizione, abbia omissso dall'indicare nella relativa lettera di vettura (compilata online) l'esatto contenuto dell'invio...".

Infine, "... dal sito di Apple (<https://checkcoverage.apple.com/>) il numero di serie indicato nella "Dichiarazione di irreparabilità" pare riferirsi ad un pc acquistato ad agosto 2023 (e non a marzo 2023)...".



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 il computer danneggiato, un "*risarcimento totale*", si ritiene non sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

In primo luogo, in ordine alle doglianze di Poste Italiane relative al particolare che "*l'utente non ha effettuato un corretto imballaggio interno, atto a proteggere e isolare l'oggetto contenuto nella spedizione*", si osserva che le "*Condizioni Generali di Contratto Canale Poste Delivery Web*" esplicitamente prescrivono al:

- Punto 3.1.4 lettera b) che "*Il Contraente è tenuto a: confezionare la spedizione in modo adeguato al peso, formato e contenuto...*".
- Punto 8.8 che "*Il Contraente è responsabile del corretto confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite ed è responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento...*".

Dunque, effettivamente l'Utente, in considerazione sia dell'elevato costo del componente che della sua delicatezza, al fine di scongiurare possibili danni, avrebbe dovuto diligentemente adottare, prudenzialmente, imballaggi specifici presenti in commercio per prodotti informatici (es. in solido cartone, angolari protettivi antishock avvolgenti, riempiendo la totalità degli spazi vuoti con *pluriball*, ecc.).

Viceversa, dalla documentazione fotografica agli atti si rileva che il pacco, per la natura dello stesso, appare inidoneo a garantire la specifica, indispensabile protezione necessaria. Per quanto poi attiene all'omessa indicazione nella relativa lettera di vettura dell'esatto contenuto dell'invio (compilata *online*, e quindi su diretto intervento e responsabilità del mittente/contraente stesso), si osserva che, sempre le richiamate "*Condizioni Generali di Contratto*", postulano al:

- Punto 8.1 lettera a) che "*Il Contraente si obbliga al rispetto di quanto previsto dalle presenti CGC (...) impegnandosi a dichiarare in maniera corretta e veritiera (...) il contenuto della spedizione*".
- Punto 8.5 che "*Il Contraente è responsabile della completezza, (...) di tutti i dati comunicati a Poste ...*".
- Punto 5.9 lettera c) dell'*Allegato A – Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Nazionali Canale Poste Delivery Web* di durata che "*Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla LDV il valore della merce spedita e l'esatto contenuto*".



In ordine alla posizione di Poste Italiane che precisa che “...la spedizione al momento della consegna era integra” - si osserva che, dalla documentazione fotografica del pacco il collo esteriormente risulta gravemente danneggiato. Tale condizione, laddove fosse stata effettivamente presente in sede di consegna avrebbe inevitabilmente dovuto determinare, ragionevolmente, due distinti ordini di condotte:

- a) a monte, lato Operatore, il pacco se danneggiato sarebbe stato rilevato dagli Uffici ed intercettato e bloccato già in fase di lavorazione intermedia, come peraltro puntualizza Poste Italiane nelle sue controdeduzioni;
- b) a valle, lato Utente, non si comprende come mai il destinatario, alla consegna, non abbia apposto sui documenti di spedizione, a propria tutela, l’annotazione di “accettazione con riserva”, ovvero non abbia neanche rifiutato il pacco.

Quanto poi all’asserzione di Poste Italiane “...da tali foto sembrerebbe che i pezzi asseritamente danneggiati non paiono riconducibili ad un “Mac mini Apple” acquistato meno di un anno fa” incidentalmente non si può non osservare che la ventola di raffreddamento del processore dalla foto appare “vissuta”, con una patina di sporco/polvere e, soprattutto, con vistosa lanugine all’interno delle sue feritoie, condizioni ragionevolmente poco compatibili con un pezzo datato agosto 2023, di fatto, mai utilizzato.

Concludendo, quindi, da tutto quanto esposto, per le motivazioni indicate in premessa, in particolare in ragione delle gravissime condizioni documentate del pacco per la mancata annotazione, sugli documenti di consegna, della “accettazione con riserva” dello stesso in uno alla mancata indicazione sulla lettera di vettura del valore della merce spedita e l’esatto contenuto del collo che determinano una non corretta applicazione della copertura assicurativa, 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, “Al 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 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'istanza di cui al procedimento avviato ex delibera n. 184/13/CONS dal 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 n. 01114601006, 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, 5 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba