



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 420/18/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA NARDELLI/POSTE ITALIANE S.P.A.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 settembre 2018;

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 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, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 del sig. Nardelli (di seguito *“l'istante”* o *l'utente*), acquisita al protocollo Agcom in data 2 marzo 2018, presentata ai fini della risoluzione della

controversia con l'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativamente al servizio postale denominato "Quick Pack Europe" (di seguito QPE);

VISTE la richiesta di documentazione integrativa inviata dall'Autorità all'Utente con email del 20 aprile 2018 e la nota di riscontro dell'Utente del 21 aprile 2018;

VISTA la nota del 24 aprile 2018 con cui è stato comunicato 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 del 23 maggio 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza;

VISTA la richiesta di ulteriore integrazione della documentazione inviata dall'Autorità all'Utente con email del 1° giugno 2018 e la relativa email di riscontro di quest'ultimo del 13 giugno 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'Utente, con la citata istanza ha chiesto all'Autorità la liquidazione del rimborso del valore del pacco assicurato più le spese di spedizione dello stesso, con il servizio QPE di Poste Italiane. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e relativi documenti allegati, l'istante ha dichiarato quanto segue: a.) in data 28 luglio 2017, si è recato all'ufficio postale per spedire il pacco - contenente una bottiglia di vino - integro ed imballato secondo le direttive pubblicate da Poste Italiane sul proprio sito web; b) ha assicurato il pacco per un valore di Euro 3500/00 e lo ha consegnato all'addetto dell'ufficio postale che lo ha accettato. c) Dopo qualche ora, l'istante è stato contattato dal medesimo ufficio postale che gli comunicava la fuoriuscita di liquido dal pacco consegnato poc'anzi.

L'Istante ha quindi presentato reclamo a Poste Italiane, in data 2 agosto 2017, per il danneggiamento/manomissione del pacco e la Società, in sede di conciliazione, ha offerto un rimborso di Euro 400/00 all'Istante che l'ha rifiutato.

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'Istante ha presentato la suddetta istanza di definizione della controversia con la richiesta del rimborso del valore del contenuto del pacco, pari ad euro 3.500/00, più le spese di spedizione pari ad euro 40,35/00. A tal fine, l'istante ha allegato: i) copia del reclamo, ii) copia del verbale di mancata conciliazione, e, su richiesta dell'Autorità. iii) copia della lettera di vettura, iv)

copia del bonifico probante il valore della bottiglia contenuta nel pacco danneggiato/manomesso.

2. La posizione dell'operatore

In riscontro al reclamo dell'Istante, la Società, con nota del 10 agosto 2017, rispondeva di non poter accogliere la richiesta di rimborso per il danneggiamento del pacco in quanto conteneva merce non ammessa alla spedizione, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Servizio presenti sul sito di Poste Italiane all'indirizzo: e, nello specifico, che *“è vietato inviare: oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo”*.

Successivamente, in sede di conciliazione riconosceva all'istante euro 400.

Con nota del 23 maggio 2018 la Società ha trasmesso all'Autorità le proprie osservazioni e ha dichiarato quanto riassunto nel seguito.

Successivamente all'accettazione della spedizione presso l'ufficio postale, la Società ha riscontrato che dal pacco, esternamente integro, fuoriusciva del liquido. Pertanto, presso il medesimo ufficio, in presenza del mittente, in data 29/7/2017, ha provveduto all'apertura della spedizione. All'interno della stessa, come indicato dal mittente/istante nella lettera di vettura, era contenuta una bottiglia di vino che, seppur adeguatamente imballata, aveva riportato una rottura nella parte del collo.

Come comunicato all'istante il 10 agosto 2017 e il 4 ottobre 2017, la Società non ha ritenuto possibile attivare la pratica risarcitoria perché la spedizione conteneva una bottiglia di *Romanée Conti del 1980*, considerata un oggetto da collezionismo, come tale non ammesso al trasporto (cfr. Guida alla spedizione QPE).

La Società sostiene che, secondo le Condizioni generali di servizio Quick Pack Europe, essa è esonerata da responsabilità nei casi di *“mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente”* (art. 9, comma 6). Nel corso della procedura di conciliazione la Società ha offerto di comporre la controversia, formulando un'ipotesi di accordo di 400 euro. A seguito del rifiuto dell'istante, si è giunti ad un verbale di mancato accordo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, si evidenzia che l'Utente, dopo la presentazione dell'istanza, ha trasmesso con le citate email del 20 aprile e del 13 giugno 2018, documentazione che

comprova quanto da lui affermato nella predetta istanza.

Dalla documentazione acquisita, ed in particolare dalla copia del bonifico e dalla lettera di vettura, è stato possibile verificare che l'istante abbia correttamente indicato sia il contenuto che il valore della merce spedita, come previsto dall'art. 8.5 delle suddette Condizioni generali del servizio Quick Pack Europe che recita “ *A tal fine [risarcimento n.d.r] , ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il mittente con la sottoscrizione della lettera di vettura presta espresso consenso a che Poste Italiane 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 lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce*”.

Infatti, l'istante ha specificamente indicato il contenuto del pacco nell'apposito riquadro n. 22 della lettera di vettura che riporta “Vino Romanee Conti 1980”.

Si evidenzia, inoltre, che tra gli oggetti non ammessi alla spedizione, ai sensi dell'art 3 delle Condizioni Generali del servizio QPE e dell'art 1.5 della Guida alle spedizioni con QPE non sono indicati né gli alcolici né, in generale, i liquidi.

La spedizione di liquidi è infatti ammessa a condizione che, secondo quanto previsto dall'art. 6.4 delle citate Condizioni Generali, siano confezionati con imballaggi speciali e non risulta che Poste Italiane, nelle citate note del 10 agosto e del 4 ottobre 2017 e, da ultimo, del 23 maggio 2018, abbia mai contestato la correttezza dell'imballaggio; al contrario, in tale ultima nota ha esplicitamente ammesso che essa era stata “adeguatamente imballata”.

Si aggiunga che, ai sensi dell'art. 3.2 delle Condizioni Generali, “*Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi ai requisiti ovvero alle restrizioni di cui sopra*”. E' evidente che la Società non si è avvalsa di tale diritto, avendo accettato la spedizione, assicurata, e dunque la relativa alea, nonostante la chiara indicazione, sulla lettera di vettura, della merce e del suo valore, da cui si evinceva agevolmente che la spedizione avesse ad oggetto una bottiglia di vino pregiato.

Nel merito, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione di Poste Italiane, secondo cui il risarcimento per il danneggiamento della merce assicurata non è dovuto in quanto l'oggetto della spedizione rientra tra gli invii con contenuto non ammesso perché “considerato un oggetto da collezionismo”.

Innanzitutto, si osserva, sotto un profilo di carattere generale, che la qualificazione come “contenuto non ammesso” può valere quale motivo legittimo di rifiuto da parte

dell'operatore postale e doveva comunque essere rilevata in sede di accettazione. La qualificazione *ex post* come invio non ammesso, dopo aver accettato e anche assicurato il pacco, non può essere utilizzato come argomento per escludere il riconoscimento dell'indennizzo e dell'importo assicurato.

L'art. 1.5 della Guida alle spedizioni con QPE, annovera, tra gli altri oggetti non ammessi: "*oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo*". L'interpretazione fornita alla Società, secondo la quale il vino in questione, senz'altro di pregio, ma comunque destinato al consumo, sia da considerarsi alla stregua di un oggetto di collezionismo, appare oltremodo estensiva e non fondata.

Considerato quanto sopra, ai sensi dell'articolo 8, commi 4 e 5, delle Condizioni Generali del servizio QPE, Poste Italiane è tenuta a indennizzare l'istante liquidando il valore della merce assicurata, al netto dello scoperto contrattuale del 10%, oltre alle spese di spedizione.

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro 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. Nardelli 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 40,35 a titolo di rimborso delle spese di spedizione, è tenuta a liquidare l'importo di Euro 3.150,00 (tremilacentocinquanta/00) per il danneggiamento 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 e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

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 comunicata all'utente e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci