



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 478/18/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ARDUINI/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 ottobre 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 presentata dal sig. Luciano Arduini, acquisita in data 28 febbraio 2018, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio denominato "Paccocelere1 Plus assicurato";

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la "lettera di reclamo" presentata dall'utente a Poste Italiane il 23 febbraio 2017;

VISTO il verbale di mancata conciliazione con Poste Italiane del 1 dicembre 2017;

VISTA la nota del 21 marzo 2018 di comunicazione alle Parti di avvio del procedimento;

VISTA la nota del 20 aprile 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTA la nota del 25 luglio 2018 con la quale il Sig. Arduini produceva documentazione integrativa;

VISTA la nota del 26 luglio 2018 con cui la Direzione comunicava alle Parti la sospensione del procedimento, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, in ragione dell'ulteriore documentazione acquisita;

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 assicurato, spedito con il servizio "Paccocelere1 plus", indicato nella bolla di spedizione (lettera di vettura).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e dei relativi documenti allegati, l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 27 gennaio 2017, si è recato all'ufficio postale per spedire un pacco, contenente due orologi, da inviare per una revisione, alla società destinataria TAG Heuer, con sede a Milano. L'utente compilava debitamente la lettera di vettura indicando il contenuto del pacco e il valore per cui veniva assicurato, pari ad un importo di euro 2.500 (duemilacinquecento/00). L'ufficio postale accettava il pacco per il cui invio l'utente sosteneva complessivamente un costo di euro 15,90 (quindici/90).

In data 4 febbraio 2017, l'utente, non ricevendo riscontro dal destinatario, segnalava a Poste il mancato recapito del pacco, allegando la seguente documentazione: 1) fotografie con descrizione, riferimenti del codice, serie, matricola degli orologi e valore attuale degli orologi 2) copia della lettera di vettura debitamente compilata 3) garanzie di riparazione emesse dalla società TAG Heuer, con riferimento agli orologi spediti, relativamente agli anni 2004 e 2005.

In data 23 febbraio 2017, l'utente presentava formale reclamo a Poste Italiane, chiedendo in via prioritaria il ritrovamento del pacco e inviando nuovamente la succitata

documentazione.

Nella medesima data Poste, nel riscontrare il reclamo, segnalava la necessità di allegare, ai fini del rimborso, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto per il servizio Paccocelere1 plus, la fattura di acquisto o scontrini/ricevute fiscali, riferiti alla merce spedita, nonché la descrizione dettagliata degli orologi contenuti nel pacco (marca/modello e materiale di costruzione).

In data 20 marzo 2017, l'utente, con raccomandata a/r, comunicava alla Società l'impossibilità di reperire la fattura di acquisto in quanto risalente agli inizi degli anni 90.

In data 10 maggio 2017, Poste inviava un'ulteriore nota all'utente con la quale ribadiva che, ai fini del risarcimento, si rendeva indispensabile la produzione di fattura/scontrino/ricevuta fiscale.

In data 29 maggio 2017, l'utente trasmetteva, con riferimento alla documentazione necessaria a comprovare il valore dell'acquisto, una dichiarazione in carta semplice, priva di data, del Sig. Norbert Zingerle con la quale si confermava l'avvenuto acquisto degli orologi presso la gioielleria "Zingerle s.n.c.", si dichiarava il presumibile prezzo di acquisto e l'attuale valore degli orologi (superiore a 2.500 euro) e, contestualmente, si comunicava che la gioielleria era stata chiusa nel 1993.

In data 22 giugno 2017, Poste comunicava che la documentazione prodotta non soddisfaceva le condizioni necessarie per la definizione della pratica risarcitoria, in quanto la dichiarazione d'acquisto prodotta risultava priva di intestazione o timbro del venditore.

In data 1 dicembre 2017, veniva espletato il tentativo di conciliazione tra le Parti che si concludeva con un verbale di mancato accordo per rifiuto della proposta formulata da Poste, a titolo di rimborso, pari all'importo di euro 200 (duecento/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 2.500/00, 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 con descrizione, riferimenti del codice, serie, matricola degli orologi e valore attuale degli orologi v) garanzie di riparazione emesse dalla società TAG Heuer relativamente agli anni 2004 e 2005 e vi) dichiarazione d'acquisto in carta semplice, priva di data, del Sig. Norbert Zingerle.

In data 25 luglio 2018, l'utente ha prodotto documentazione aggiuntiva.

Con nota del 26 luglio 2018, in ragione dell'ulteriore documentazione acquisita, ai fini di una più approfondita disamina degli elementi raccolti, la Direzione comunicava alle Parti la sospensione del procedimento.

2. La posizione dell'operatore

Poste ritiene che la richiesta di rimborso per l'avvenuto smarrimento del pacco non potrebbe essere accolta in quanto, contrariamente alle previsioni contenute nelle Condizioni generali di contratto per il servizio "Paccocelere1 plus assicurato", la documentazione prodotta dall'utente non attesterebbe con certezza il valore degli orologi all'epoca dell'acquisto e, nello specifico, la dichiarazione di vendita allegata dal Sig. Arduini non costituirebbe un documento idoneo a comprovarne il valore, in quanto priva di timbri o segni distintivi che ne accertino la provenienza.

In subordine, eccipisce che, anche qualora fosse stata accertata la tipologia e il valore degli oggetti smarriti, sarebbe stato necessario appurare se gli orologi in esame rientrassero tra i contenuti non ammessi alla spedizione, in quanto oggetti da collezione, richiamando al riguardo, l'art. 4, comma 2, delle Condizioni generali di contratto secondo cui, tra l'altro, *"è vietato inviare: oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo"*.

La Società ha offerto di comporre la controversia in sede di conciliazione proponendo all'utente, a titolo di rimborso, una somma di euro 200 (duecento/00), rifiutata dall'utente.

3. Valutazioni e motivazione della decisione

In data 25 luglio 2018, l'utente ha prodotto documentazione aggiuntiva a quella depositata con l'istanza introduttiva.

In particolare, il Sig. Arduini ha trasmesso un documento, del 19 luglio 2018, in cui la casa di produzione degli orologi TAG Heuer, destinataria del pacco (per la revisione degli orologi), dichiarava che *"pur non essendo possibile risalire ai prezzi antecedenti il 2003, a quella data, da traccia informatica, i prezzi di listino suggeriti erano di euro 1.364 per la ref. WG5150.BA0473 e di euro 1.690 per la ref. WL5111.BA0700"*.

Inoltre, l'utente ha nuovamente prodotto la dichiarazione di acquisto del Sig. Norbert Zingerle, corredata da un documento d'identità del dichiarante e riportante un timbro dell'attuale negozio ("Zingerle sports timing").

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante appare fondata, per le seguenti motivazioni.

L'utente ha trasmesso documentazione complessivamente idonea a provare il valore degli oggetti smarriti, 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 servizio "Paccocelere1 plus assicurato".

L'art. 5, 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 9, “Obblighi e responsabilità di Poste-Reclami-Risarcimenti”, 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”.

L’istante ha correttamente indicato, nella lettera di vettura (allegata all’istanza introduttiva), sia il contenuto del pacco nell’apposito riquadro che riporta la dicitura “Orologi”, sia il valore dichiarato ai fini della copertura assicurativa, pari a euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00).

Inoltre, la documentazione proveniente dalla società TAG Heuer appare idonea a comprovare con certezza il valore degli orologi quantomeno con riferimento all’anno 2003. Emerge chiaramente, infatti, che l’utente era un cliente abituale, avendo inviato gli orologi *de quo* più volte in riparazione (si cfr. i tagliandi relativi alla garanzia di riparazione del 2004 e del 2005) e quanto al loro valore che *“pur non essendo possibile risalire ai prezzi antecedenti il 2003, a quella data, da traccia informatica, i prezzi di listino suggeriti erano di euro 1.364 per la ref. WG5150.BA0473 e di euro 1.690 per la ref. WL5111.BA0700”*.

Dunque, nel 2003 il valore dei due orologi ammontava a 3.054 euro (tremilacinquantaquattro/00), superando l’importo per il quale sono stati assicurati.

La succitata dichiarazione prodotta dalla società TAG (documentazione integrativa) appare idonea a far ritenere verosimile il valore degli orologi, contenuti nel pacco smarrito, dichiarato dall’utente.

Si osserva, innanzitutto, che determinare in modo inconfutabile il valore degli orologi al tempo dell’acquisto (inizio anni 90) è oggettivamente impossibile.

Secondariamente, è ragionevole affermare che l’onere di conservazione dei documenti (inclusa, a maggior ragione, la documentazione fiscale a carico dell’acquirente) non può essere illimitato nel tempo. Decorso un ampio lasso di tempo - nel caso di specie circa trent’anni- l’acquirente non sarà in grado di reperire la documentazione attestante l’acquisto degli orologi (scontrini/fatture/ricevute).

Si può anche aggiungere, che la stima del valore degli oggetti, risalenti agli inizi degli anni 90, trattandosi di orologi di pregio, potrebbe risultare ben superiore all’ultima stima disponibile (anno 2003).

Infondata e priva di pregio giuridico, appare, infine, l’ulteriore eccezione sollevata da Poste Italiane secondo cui, una volta appurato il valore degli orologi, sarebbe

necessario verificare se essi rientrano tra quelli non ammessi alla spedizione in quanto classificabili come “oggetti di collezionismo”.

Al riguardo, si evidenzia che l'articolo 4, comma 2, delle succitate Condizioni generali, stabilisce che non sono ammessi alla spedizione, tra gli altri, “oggetti, aventi valore d'arte, di antiquariato, di collezionismo” ma specifica altresì che “Orologi e tappeti non sono ammessi se di valore superiore ad euro 3.000”.

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 un contenuto ammesso alla spedizione.

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 aver accettato e assicurato il pacco, non può essere utilizzato quale argomento per escludere il riconoscimento dell'importo assicurato.

Considerato quanto sopra, ai sensi dell'art. 6, comma 9, delle Condizioni Generali del servizio Postacelere1 Plus, 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 Antonio Nicita 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. Arduini 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 2.500,00 (duemilacinquecento/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 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 determina è comunicata all'utente e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi