AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 63/23/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 dell'8 marzo 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 per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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*" (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 di definizione della controversia acquisita al protocollo dell'Autorità in data 27 dicembre 2022 al *prot. n. 364100* presentata dal Sig. [redacted] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla consegna di un pacco spedito dall'Operatore "*Poste Italiane - Società per Azioni*" (di seguito Poste Italiane) attraverso il servizio postale denominato "*Poste Delivery Web Express*" assicurato per il valore di euro 3.000,00 (n. identificativo invio/n.contratto: *GF00000821723*), contenente un videoproiettore *Canon XEED* modello *WUX6600Z* giunto a destinazione gravemente danneggiato e, pertanto, chiede un indennizzo complessivo, pari all'importo di riparazione, di euro 2.500;

VISTA la nota del 04/01/2023 *prot. n. 1863* con cui la Direzione competente ha comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento *n. 2022 - VII.09/23 M.I.* precisando, contestualmente, alla Società, ed all'Istante, la facoltà di trasmettere ogni utile osservazione, debitamente documentata, rilevante ai fini della problematica segnalata;

VISTA la nota di controdeduzioni della Società "*Poste Italiane*", del 24/01/2023 acquisita al *prot. n. 18592*, in riscontro alla suddetta nota di avvio del procedimento *prot. n. 1863*;

VISTA la documentazione integrativa inviata dall'Utente ed acquisita dall'Autorità in data 13/02/2023 al *prot. n. 39645*;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'Utente

In data 24/05/2021, la Società *"*[redacted]*"* ha spedito tramite "*Poste Italiane*" (n. identificativo invio/n.contratto: *GF00000821723*), un pacco, ritirato per l'inoltro il 13/06/2022, con il servizio postale denominato "*Poste Delivery Web Express*" assicurato per il valore di euro 3.000,00, contenente descrittivamente un videoproiettore *Canon XEED* modello *WUX6600Z*.

Tuttavia, secondo quanto segnalato dall'Utente, il pacco stesso arrivava al destinatario con il contenuto rilevantemente danneggiato.

L'Utente il 17/06/2022 presentava reclamo *on-line* attraverso il sito *Internet* poste.it

a "*Poste Italiane*" (*Ticket* numero: *8008415384*) e, non avendo avuto risolutivo riscontro, il 09/09/2022 avviava la prevista procedura di conciliazione per il tramite dell'Associazione "*Altroconsumo*".

Il 28/11/2022 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta di indennizzo di euro 450,00 formulata da "*Poste Italiane*".

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'Utente in data 27 dicembre 2022, *prot. n. 364100,* presentava all'Autorità istanza di definizione della controversia *ex* delibera 184/13/CONS, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo, pari ad euro 2.500,00, del costo della riparazione del videoproiettore *Canon XEED* modello *WUX6600Z* danneggiato.

Sulla scorta della suddetta istanza del 27 dicembre 2022, questa Direzione con nota del 02/01/2023 *prot. n. 388* preliminarmente richiedeva all'Utente Sig. [redacted] di voler chiarire "*la natura del rapporto sussistente con la società "*[redacted]*" ed i motivi per cui la gestione della criticità occorsa in capo al pacco postale negoziato dalla società "*[redacted]*" risulta gestita, in ogni sua fase, dalla S.V. (reclamo, conciliazione e risoluzione della controversia presso l'Agcom) pur senza averne apparente titolo*".

L'Utente, in riscontro, con la nota del 02/01/2023, *prot. n. 464,* inviava la delega a trattare nel procedimento di definizione della controversia in nome e per conto della società "[redacted]" che materialmente aveva effettuato la spedizione.

Definito tale necessario adempimento, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della delibera n. 184/13/CONS, con nota del 04/01/2023, *prot. n. 1863,* si comunicava alle Parti l'avvio del procedimento.

All'esito della nota di avvio del procedimento *prot. n. 1863*, la Società "*Poste Italiane*", replicando alla suddetta, faceva pervenire, con P.E.C. acquisita al *prot. n. 18592* del 24/01/2023 una propria nota di controdeduzioni.

L'Utente, parimenti, faceva pervenire con nota acquisita il 13/02/2023, *prot. n. 39645,* documentazione fiscale di acquisto del videoproiettore *Canon XEED* modello *WUX6600Z* (prezzo unitario 3.000 euro), in uno al preventivo di assistenza tecnica per gli interventi di riparazione, datato 07/07/2022, rilasciato alla società "[redacted]*"* da parte della Ditta "[redacted]" riferibile all'apparecchiatura danneggiata stimato per un importo pari ad euro 2.488,80 (totale lordo).

2. La posizione dell'Operatore

Da un primo approfondimento della documentazione allegata all'istanza avanzata dall'Utente in data 27/12/2022 già si rileva, in parte, dalla risposta fornita da "*Poste Italiane*" in data 05/07/2022 a mezzo *e-mail* all'iniziale reclamo, la posizione assunta dalla Società nel momento in cui si trova a precisare che "*qualsiasi anomalia deve essere segnalata all'addetto al recapito contestualmente alla consegna. Nel caso in esame non sono state rilevate irregolarità nelle operazioni di consegna del pacco e anche dalle nostre verifiche, effettuate al riguardo, non è stata riscontrata alcuna anomalia. Non è possibile, pertanto, accogliere la sua richiesta di rimborso, così come indicato nella Carta dei Servizi Postali".*

Inoltre, a corollario, dal verbale del 28/11/2022 della Commissione Regionale di Conciliazione di Milano emerge però, in aggiunta, la disponibilità dell'Operatore ad avanzare una proposta di accordo, pari ad euro 450,00, formulata a titolo di indennizzo e rigettata dall'Utente in quanto non considerata, dallo stesso, congrua.

In seguito, l'Operatore, all'esito della nota di avvio del procedimento del 04/01/2023 *prot. n. 1863* ha fatto pervenire, in data 24/01/2023 *prot. n. 18592*, un carteggio attraverso il quale ha puntualizzato che: "*durante le lavorazioni e al momento della consegna della spedizione, avvenuta il giorno successivo all'accettazione, né Poste, né il destinatario, hanno rilevato alcuna anomalia in relazione all'integrità della spedizione*". A tal riguardo, inviava "*copia della prova di consegna, sulla quale non è stata annotata alcuna anomalia in fase di accettazione ed una foto della spedizione, visibilmente integra, acquisita durante le lavorazioni*".

Inoltre, nella nota in parola precisava, altresì, che: "*con riguardo al danneggiamento del contenuto della spedizione, si rammenta che le condizioni sottoscritte dal cliente, in linea con la Carta dei servizi postali e le condizioni generali per l'espletamento del SU di cui alla delibere n. 385/13/CONS, obbligano il mittente a "confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura ed al valore del contenuto", chiarendo che il "confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni… Il Cliente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni (art. 2.5 e 2.6)*".

Infine, evidenziava che: "*sulla base della documentazione fotografica fornita dall'utente (…) il confezionamento e l'imballaggio interno non appaiono adeguati, e comunque idonei a garantire la protezione del contenuto durante le ordinarie operazioni di trasporto, smistamento e distribuzione*".

3. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'Istante si ritiene sia suscettibile di accoglimento nel modo nel seguito indicato.

In via preliminare, si evidenzia che l'Utente, con la presentazione dell'istanza e della successiva documentazione integrativa, ha trasmesso evidenze documentali che comprovano quanto da lui affermato.

Dalla documentazione acquisita e, in particolare, dalla copia del bollettino di spedizione di pacco assicurato (n. identificativo invio/n. contratto: *GF00000821723*), in primo luogo è stato possibile verificare l'importo assicurato (euro 3.000,00 quale massimale di copertura).

Inoltre, dal carteggio del 13/02/2023, *prot. n. 39645,* si rileva il valore iniziale d'acquisto del videoproiettore *Canon XEED* modello *WUX6600Z* (prezzo unitario 3.000,00 euro), in uno all'entità del preventivo di assistenza tecnica, datato 07/07/2022, rilasciato dalla Ditta "[redacted]" alla società "[redacted]*"* per una riparazione dell'apparecchiatura danneggiata stimata per un importo pari ad euro 2.488,80 (totale lordo).

Quanto all'Operatore postale, questi nella nota evidenziata in premessa del 24/01/2023 *prot. n. 18592*, in particolare eccepisce, a sostegno delle proprie posizioni, che: "*durante le lavorazioni e al momento della consegna della spedizione, avvenuta il giorno successivo all'accettazione, né Poste, né il destinatario, hanno rilevato alcuna anomalia in relazione all'integrità della spedizione*".

In dettaglio, l'invocata "*Carta dei servizi non universali*" di "*Poste Italiane*" sul punto, riporta testualmente che: *"… Per i prodotti nazionali e per i prodotti Internazionali provenienti dall'estero è importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (danneggiamenti, sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna in modo specifico…*".

Al di là di ogni considerazione sulla valenza probatoria delle evidenze documentali raccolte nel corso dell'istruttoria – che, valutate nel loro insieme, fanno ragionevolmente

ritenere che la spedizione possa essere giunta al destinatario con pregiudizi, si osserva che le obiezioni avanzate da quest'ultimo nella nota del 24/01/2023 in merito alla circostanza per cui il destinatario, secondo la Carta dei servizi, avrebbe dovuto "*contestare al momento della consegna in modo specifico"*, appaiono discutibili per le seguenti ragioni.

In primo luogo, relativamente all'eccezione di "*Poste Italiane*" secondo la quale il danneggiamento andrebbe denunciato in sede di consegna del collo, non essendo in alcun modo suscettibile di considerazione, secondo quest'ultimo, una denuncia successiva, si rileva che, in conformità alla *ratio* di tutela sancita dal disposto del II comma dell'art. 1698 c.c., ribadita dall'art. 38, comma 1, del Codice del consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206) che esplicitamente postula l'applicabilità del Codice civile, il consumatore ha a propria disposizione un lasso di tempo sicuramente maggiore per denunciare il disservizio subito.

In merito, la *ratio legis* della fonte primaria di cognizione del diritto civile appare finalizzata ad incalzare il destinatario a far valere, sollecitamente, ma in un lasso di tempo ragionevole, gli eventuali vizi rilevati sulle cose al fine di evitare che insorgano vertenze dopo molto tempo, allorquando l'azione di accertamento dei vizi stessi risulterebbe impresa significativamente più ardua.

Rispetto a siffatte esigenze, giustappunto novellate dalla fonte primaria in parola, in concreto, la maturazione del concetto di "riconoscibilità" di possibili avarie si è dell'avviso che debba essere esercitata, non già solo a carico della condizione esteriore dell'involucro della spedizione – situazione che può rappresentare un mero e sdrucciolevole elemento limitatamente indiziario, assolutamente impuntuale e non del tutto esaustivo, dell'effettivo stato di integrità del suo contenuto - ma, invero, andrebbe esperita, secondo un percorso concettuale privilegiato, soprattutto in capo alla merce in esso ricoverata, che, *rectius,* è l'unica in caso di danno ad essere tutelata da possibili indennizzi di sorta.

Tale non secondario apprezzamento si ritiene non debba soccombere, in termini di ammissibilità, essendo valida solo la superficiale, esteriore stima effettuata nella sede in cui avviene materialmente il "passaggio di mano" dell'imballo (*recte,* della merce) fra l'addetto al recapito finale ed il destinatario, a collo ancora del tutto sigillato. Ciò in quanto devono potersi ritenere ammissibili anche le verifiche effettuate, nel seguito, dopo aver preso in consegna il collo, ben più puntuali, ed all'atto in cui si procede all'apertura del medesimo per verificarne l'integrità del contenuto.

Questa stima poggia anche su due osservazioni di ordine pratico : i) l'addetto alla consegna non può realisticamente essere presente all'apertura del pacco dovendo soggiacere, ineluttabilmente, alle tempistiche di consegna, ma soprattutto a cogenti disposizioni di servizio che postulano, uno per tutti, per prassi consolidata, che non si possa prima aprire l'imballo dinnanzi a lui, per verificarne contestualmente il suo contenuto, procedendo poi, se del caso, ad accettarlo; ii) in questa fase postuma l'Utente non ha alcuna materiale possibilità di apporre sui documenti di spedizione in possesso dell'addetto postale (oramai non più presente, essendo andato via) proprie osservazioni su qualunque evenienza pregiudizievole che dovesse emergere in capo allo stato della merce all'atto in cui si procede alla successiva apertura del collo.

Relativamente a tali considerazioni soccorre, per l'appunto, la ragionevolezza e la lungimiranza della fonte primaria richiamata, laddove enuclea, a tutela, un arco temporale sufficiente ("…*non oltre otto giorni dopo il ricevimento…*") per far valere, in sede postuma, dove probabilmente è più necessario, proprie osservazioni di merito in ordine a possibili avarie, inizialmente non riconosciute, ed in seguito appurate.

Quindi, dall'analisi diacronica degli eventi si osserva che, nel rispetto del disposto e dei termini statuiti dal II comma dell'art. 1698 c.c., il reclamo formalizzato dall'Utente a ridosso della data di consegna del collo ha avuto la funzione, appena avutone palmare conoscenza, di provvedere a segnalare/eccepire, assolutamente in tempo utile, che il pacco arrivato al destinatario aveva la merce entro contenuta rovinata.

Non ultimo, peraltro, si prende atto che la Società ha offerto all'Utente, in sede di camera di conciliazione, un congruo indennizzo, pari ad euro 450,00 che, pur non costituendo un'implicita ammissione di responsabilità (come l'Operatore ritualmente eccepisce), in ragione della entità della somma costituisce, comunque, in qualche modo, un apprezzamento della rilevanza dell'accaduto.

Ai fini della quantificazione materiale dell'indennizzo per il disservizio postale subito dall'Utente, si richiama quindi la seguente documentazione di servizio di "*Poste Italiane*":

i) lo "*Schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi*";

ii) l'art. 3.2 dell'*Allegato A* delle "*Condizioni Generali di Contratto*";

iii) quanto previsto nella "*Carta dei servizi non universali*" (in particolare *Cfr.* pp. 12-14 e pp. 29-29);

iv) per la quantificazione del ristoro delle spese di spedizione sostenute, le Condizioni economiche del servizio "*Poste Delivery Web Express*";

v) il dettaglio del costo dell'assicurazione estratto dal sito *Internet* di "*Poste Italiane*" per i disservizi del servizio "*Poste Delivery Web Express*".

Dalla lettura combinata di tale documentazione di servizio si rileva la previsione che: *"la copertura assicurativa è applicata in caso di (...), danneggiamento (...) della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a 26€ considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al costo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori".*

Pertanto, si ritiene che, oltre all'importo dei costi della riparazione del videoproiettore coperto da assicurazione, si debbano anche rimborsare all'Utente, in parte, le spese di spedizione sostenute.

Gli importi, secondo quanto indicato dallo schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi, dovranno essere quindi opportunamente ridotti.

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, per le motivazioni di cui in premessa, accoglie l'istanza del 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 01114601006.

2. La società "*Poste Italiane - Società per Azioni*", è tenuta a riconoscere all'Istante:

a) un importo di euro 2.239,92 (euroduemiladuecentotrentanove/92) quale indennizzo per la riparazione della merce assicurata (importo complessivo dei costi di riparazione pari ad euro 2.488,80 dedotto dello scoperto del 10% quantificato in euro 248,88);

b) un importo di euro 19,00 (eurodiciannove//00) a titolo di rimborso delle spese di spedizione sostenute (importo complessivo pagato euro 22,00 al

netto del costo di euro 3,00 del servizio accessorio di assicurazione).

3. La società "*Poste Italiane - Società per Azioni*" è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa. Il suddetto pagamento complessivo di euro 2.258,92 (euroduemiladuecentocinquantotto//92) deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Utente, ovvero con altre modalità con lo stesso concordata;

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 21, comma 7-ter. del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261;

5 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 far valere il maggior 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'art. 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 ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 8 marzo 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba