



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 7/19/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FONTANA/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 10 gennaio 2019;

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 dalla sig.ra Marika Fontana, acquisita in data 17 luglio 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 nota del 14 settembre 2018 con cui è stata trasmessa la documentazione relativa all'istanza e, in particolare, il reclamo presentato dall'utente a Poste Italiane il 7 febbraio 2018;

VISTA la richiesta di conciliazione presentata dall'utente in data 3 marzo 2018 e il verbale di mancata definizione di un accordo con Poste Italiane in data 17 luglio 2018;

VISTA la nota del 16 ottobre 2018 di comunicazione alle Parti di avvio del procedimento;

VISTA la nota del 16 novembre 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTA la nota del 7 dicembre 2018 con cui l'utente ha trasmesso la documentazione comprovante quanto dichiarato nell'istanza in merito al valore della merce contenuta nel pacco;

VISTA la nota del 10 dicembre 2018 con cui la Direzione comunicava all'istante la sospensione del procedimento in ragione dell'ulteriore documentazione acquisita;

VISTA la *“Carta dei servizi postali di Poste Italiane”* laddove al punto 7, nella parte relativa ai servizi offerti e, in particolare, al servizio *“Paccocelere1 assicurato”* si prevede che *“La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet www. Poste.it. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato [...]. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla lettera di vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto”*;

VISTO l'art. 5, comma 2, delle *“Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale- Paccocelere1 e Paccocelere3”*, laddove nella sezione *“Assicurazione”* si prevede che *“In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o 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”*;

VISTO altresì l'art. 6 degli *“Obblighi e responsabilità di Poste-Reclami-Risarcimenti”*, delle suindicate Condizioni generali, che, al comma 9, con riguardo al Paccocelere1 assicurato prevede che *“La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet www.poste.it. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione 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 € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di 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.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla ldv il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta”;

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 “Paccocelere assicurato1 plus”, indicato nella bolla di spedizione (lettera di vettura).

La ricostruzione fornita dall'istante è la seguente.

In data 30 gennaio 2018, si è recata all'ufficio postale per spedire un pacco, contenente materiale ottico, un cannocchiale (anche definito “Lungo”) e un binocolo, da inviare per una riparazione, destinato alla società Swarovsky Optik, con sede a Verona. L'utente compilava debitamente la lettera di vettura indicando il contenuto del pacco e il valore per cui veniva assicurato, pari a 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 19,90 (diciannove/90).

In data 6 febbraio 2018, l'utente riceveva una comunicazione dal destinatario (la ditta Swarovsky), avente ad oggetto “Ricezione Pacco con materiale non conforme”, con cui la ditta segnalava che la scatola conteneva “pezzi di legno invece del materiale ottico”. Il destinatario aggiungeva che il pacco “non aveva segni particolari che facessero pensare a manomissioni o altro” e che all'interno del pacco non vi era “nemmeno la bolla di trasporto” con indicati gli oggetti spediti, debitamente inserita dal mittente. La società, destinataria dell'invio, faceva inoltre presente che il peso del pacco recapitato era nettamente inferiore (kg 1,310) al peso dichiarato in accettazione e riportato nella lettera di vettura (kg. 3,176).

In data 7 febbraio 2018, l'utente presentava formale reclamo a Poste Italiane, informando la Società dell'avvenuta manomissione del pacco e allegando la documentazione attestante quanto dichiarato. In data 16 febbraio 2018, Poste Italiane riscontrava il reclamo, affermando che il pacco “al momento della consegna era integro

e che qualsiasi anomalia deve essere segnalata all'addetto al recapito contestualmente alla consegna". Per tali ragioni, Poste rigettava, ai sensi delle Condizioni generali di contratto, la richiesta dell'utente.

In data 25 febbraio 2018, la Sig.ra Fontana sporgeva denuncia del furto subito presso i Carabinieri.

In data 17 luglio 2018, 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 400 (quattrocento/00).

A seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'istante ha presentato istanza di definizione della controversia all'Autorità, avente ad oggetto la richiesta di rimborso del valore del contenuto del pacco assicurato, per una somma di euro 2.500/00, allegando successivamente (in data 14 settembre) la seguente documentazione: i) copia del reclamo, ii) copia del riscontro di Poste iii) copia del verbale di mancata conciliazione iv) copia della lettera di vettura iv) fotografie del pacco al momento della consegna v) dichiarazioni rese dalla Società Swarovsky vi) lettera di trasporto contenuta all'interno del pacco.

In data 7 dicembre 2018, l'utente produceva, a completamento della documentazione già inviata, gli scontrini attestanti il valore della merce contenuta nel pacco inviato.

L'Autorità, in data 10 dicembre 2018, comunicava alle parti la sospensione del procedimento, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, per valutare l'ulteriore documentazione prodotta.

2. La posizione dell'operatore

Poste ritiene che il pacco sarebbe stato consegnato alla ditta Swarovsky *“senza che fossero eccepiti vizi apparenti alla consegna”*. Soltanto in data successiva alla consegna (il giorno seguente), la ditta si sarebbe accorta dell'avvenuta manomissione del pacco in quanto contenente materiale diverso da quello spedito (pezzi di legno).

Ad avviso di Poste, al fine dell'avvio di una pratica risarcitoria per tali fattispecie (danneggiamento o manomissione) sarebbe necessaria una contestazione specifica tra il portalettere e il destinatario al momento della consegna del pacco, con la redazione di un relativo verbale. La Società rinvia, a tale riguardo, a quanto risulterebbe riportato nel testo dell'art. 6, comma 9, delle CGS sui prodotti Paccocelere.

Per tale ragione, ad avviso di Poste, la richiesta di rimborso dell'importo assicurato dall'utente non può essere accolta.

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

3. Valutazioni e motivazione della decisione

E' infondata, innanzitutto, l'affermazione di Poste Italiane secondo cui, in base

all'art. 6, comma 9, delle CGS, ai fini dell'avvio della pratica risarcitoria per le spedizioni assicurate, sarebbe necessaria la contestazione immediata da parte del destinatario al portalelettere, tramite redazione di apposito verbale, al momento della consegna del pacco.

Il testo delle GGS pubblicato sul sito all'articolo 6, comma 9, nella sezione "*Pacco Celere Assicurato*" non reca affatto l'onere di una preventiva contestazione in contraddittorio con il portalelettere da effettuare al momento della consegna (il testo è infatti il seguente: "*In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o 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*").

Il testo delle CGS, pubblicate sul sito, smentisce quindi l'affermazione di Poste Italiane sulla mancata osservanza da parte dell'utente-destinatario dell'onere di preventiva verifica in contraddittorio con il portalelettere nel momento stesso della consegna.

Si aggiunge, comunque, che tale obbligo – immediata contestazione e verbale in contraddittorio con il portalelettere – appare quantomeno anacronistico. E' di comune evidenza che non sempre è possibile procedere all'apertura di un pacco al momento della consegna: basti pensare al caso di aziende o stabili ove è preposto apposito personale incaricato, tra l'altro, della ricezione di invii postali (plichi, corrispondenza e pacchi) per conto di soggetti terzi.

In tali casi l'apertura di un pacco, per conto di terzi, integrerebbe, in prima istanza, sotto un profilo giuridico, una violazione dei più elementari principi sulla segretezza e riservatezza della corrispondenza ma anche della normativa riguardante la privacy e, in generale, la protezione dei dati personali.

Anche sul piano fattuale, sarebbe inconcepibile – basti pensare al caso di aziende o persone giuridiche di medie o grande dimensioni, con numerosi dipendenti – richiedere al personale addetto di procedere all'apertura di ogni singolo pacco ricevuto per verificarne la conformità.

Dimostrata, pertanto, l'infondatezza dei motivi che precluderebbero il riconoscimento del diritto dell'utente, la richiesta dell'istante può essere accolta, per le seguenti motivazioni.

Dall'esame della documentazione acquisita risultano infatti soddisfatti i requisiti previsti, ai fini del rimborso dei pacchi assicurati, dalle Condizioni generali di servizio "*Paccocelere1 plus assicurato*".

Si osserva, innanzitutto, che l'istante ha correttamente indicato, nella lettera di vettura (allegata alla documentazione prodotta), quale contenuto del pacco il "Lungo"

(cannocchiale) e il binocolo. Ha inoltre dichiarato, nella lettera di vettura, ai fini della copertura assicurativa, un valore della merce pari a euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00).

L'utente ha poi documentato il valore della merce smarrita, ai fini dell'applicazione della copertura assicurativa.

La Sig.ra Fontana ha, infatti, trasmesso le ricevute (scontrini fiscali) d'acquisto dei due oggetti contenuti nel pacco spedito e indicati nella lettera di vettura. In particolare, uno scontrino riferito al binocolo, per un importo pari a euro 1.360 e un altro, riferito al cannocchiale (anche chiamato "Lungo"), per un importo di euro 2.100,00.

L'istante ha poi prodotto copia del documento di trasporto, contenuto nel pacco, in cui sono indicati i medesimi articoli citati nella lettera di vettura.

Si può ancora aggiungere, al riguardo, che la documentazione proveniente dalla ditta Swarovsky Optik, appare idonea, trattandosi peraltro di una ditta molto nota, a comprovare che al momento della consegna, non vi sia effettivamente stata la possibilità di aprire il pacco al fine di controllarne il contenuto. Dalla corrispondenza intercorsa con la predetta ditta risulta inoltre che, come riportato anche nella denuncia presentata ai Carabinieri, una volta aperto il pacco al suo interno non è stata rinvenuta la bolla di trasporto; il peso del pacco poi è risultato di molto inferiore rispetto a quello dichiarato al momento dell'accettazione.

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 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.ra Marika Fontana 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 19,90 a titolo di rimborso delle spese di spedizione, è tenuta a liquidare l'importo di Euro 2.500 (duemilacinquecento/00) per il cui valore il pacco è stato assicurato, 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 delibera è comunicata all'utente e pubblicata nel sito web dell'Autorità.

Roma, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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