



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 14/18/DSP

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA DAVIDE PACCORI E POSTE ITALIANE S.P.A., AVVIATE CON ISTANZE DI DEFINIZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A DELLA DELIBERA N. 184/13/CONS

IL DIRETTORE

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 legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299*”;

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);

VISTE le istanze presentate entrambe in data 17 novembre 2017 dal sig. Davide Paccori per la risoluzione di due controversie insorte con l'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche la Società) relative al servizio postale denominato “*Raccomandata internazionale*”;

VISTA la documentazione allegata alle predette istanze e, in particolare, le “Copie del reclamo presentato al fornitore” e “Verbali del tentativo di conciliazione o attestazione di esito negativo”;

VISTA la nota dell’Ufficio Vigilanza e Tutela del Consumatore del 19 marzo 2018 con cui è stato comunicato alle Parti l’avvio del procedimento finalizzato alla definizione delle controversie, invitando le stesse a formulare le proprie osservazioni in merito;

VISTA la nota di Poste Italiane del 19 aprile 2018 con cui ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alle controversie;

VISTO il documento “*Carta del servizio postale universale*” di Poste Italiane, laddove al capitolo 7 dedicato a “Rimborsi e Indennizzi”, nei casi in cui sono previsti modalità e tempi di riscossione, è specificato che “*Per i prodotti nazionali e per i prodotti Internazionali provenienti dall’estero è importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna in modo specifico. In caso di consegna presso Ufficio Postale, per procedere ad un eventuale rimborso, il cliente dovrà allegare il verbale di non conformità redatto presso l’Ufficio Postale stesso.*”;

VISTO in particolare, il paragrafo della suddetta Carta, concernente “*Rimborsi e indennizzi*” relativi al servizio di *Posta Raccomandata Internazionale*, laddove si prevede che per “*Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento contestato al momento della consegna: indennizzo pari a 30 DTS, oltre al costo sostenuto per la spedizione*”;

VISTO il documento “*Carta della Qualità del servizio postale universale*” di Poste Italiane, e, in particolare il paragrafo recante “*La gestione dei reclami e le procedure di Conciliazione Poste Italiane*”;

VISTO il documento “*Regolamento conciliazione prodotti postali retail*” di Poste Italiane e nello specifico l’articolo 5, comma 4;

VISTA la Convenzione dell’Unione Postale Universale, come da ultimo modificata al 25° Congresso dell’Unione Postale Universale tenutosi a Doha nel 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Le suddette controversie hanno ad oggetto il servizio denominato “*Raccomandata internazionale*” e riguarda due spedizioni di pacchi provenienti dall’estero ed inviati rispettivamente con raccomandata internazionale, il contenuto dei quali sarebbe stato recapitato danneggiato all’utente destinatario.

Con le due istanze di definizione l’utente chiedeva quindi il “*rimborso per il danno al contenuto della spedizione in base a quanto previsto dalla Carta dei servizi universali*”.

Con riferimento al reclamo relativo al primo pacco (RS312893856CN), il cui contenuto era stato acquistato *on line* in data 11 novembre 2016, l'utente lamentava che esso era stato consegnato solo il 25 gennaio 2017 (dalla tracciatura risulta arrivato in Italia, al centro scambi internazionali, il 13 gennaio 2017) e che presentava alcuni tagli sull'involucro esterno. Dunque l'utente lo accettava con riserva ("beneficio d'inventario") e, una volta aperto, constatava che il contenuto all'interno del pacco era danneggiato.

Nel caso del reclamo relativo al secondo pacco (RS903594890GB), l'utente lamentava che esso veniva recapitato presso il proprio domicilio il 24 marzo 2017, e, al momento della consegna, udito un tintinnio proveniente dall'interno del pacco ancora chiuso, chiedeva all'addetto di Poste Italiane di poterlo accettare con riserva. Tuttavia tale possibilità gli veniva preclusa, poiché a detta del porta lettere di Poste Italiane, con i nuovi palmari in dotazione, la fattura era emessa elettronicamente e non era possibile apporvi alcuna nota. Pertanto, l'utente chiesta la consegna dell'avviso di giacenza, il giorno dopo, recatosi all'ufficio postale per ritirare il pacco lo accettava annotando sull'apposito registro che l'accettazione avveniva "con beneficio d'inventario". Aperto il pacco, constatava che il contenuto dello stesso era effettivamente danneggiato.

In mancanza di riscontro da parte di Poste Italiane in merito ai suddetti reclami, l'utente ha dunque esperito il tentativo di conciliazione.

La Commissione di Conciliazione ha tuttavia respinto entrambe le istanze di conciliazione ritenendole inammissibili "*secondo quanto riportato dal Regolamento, art.5, punto 4: il reclamo di prodotti internazionali provenienti dall'estero*".

A seguito dell'avvio del procedimento *de quo*, Poste Italiane, nella citata nota del 19 aprile, richiamando quanto riportato nella Carta del Servizio Postale Universale ha evidenziato che per i prodotti internazionali universali, il sistema di indennizzi è regolato dalla normativa UPU e che, con specifico riferimento alla Raccomandata internazionale, la normativa UPU non prevede forme di indennizzo per i casi di ritardato recapito.

Con riferimento alla doglianza dell'utente relativa al danneggiamento del contenuto delle spedizioni, Poste Italiane ha osservato che l'utente avrebbe dovuto prendere contatti direttamente con il mittente della spedizione affinché lo stesso, se del caso, presentasse un reclamo ovvero formale rinuncia in suo favore, citando al riguardo l'art. 23 comma 9 della Convenzione Postale Universale adottata a Doha nel 2012 e la Carta del Servizio postale universale laddove è previsto che il rimborso per un disservizio - per il quale, naturalmente, sia prevista una forma di ristoro - soltanto previa formale rinuncia da parte del "cliente/mittente".

Inoltre, Poste Italiane ha evidenziato che l'utente, nel presentare i reclami nei confronti di Poste Italiane, non ha fornito le ricevute di spedizione, pertanto non è stato possibile compiere accertamenti di dettaglio con gli operatori esteri.

Con riferimento alla prima spedizione con raccomandata internazionale (RS312893856CN), ad avviso di Poste Italiane, non sussistono evidenze in merito allo stato della spedizione al momento della consegna, accettata dal cliente con “beneficio di inventario”. La Società ha ritenuto che eventuali vizi della spedizione avrebbero dovuto essere accertati al momento della consegna attraverso un contraddittorio tra l’addetto della Società ed il destinatario della spedizione stessa, e, per tale motivo, non sarebbe stato possibile appurare, a posteriori, quale fosse lo stato della spedizione alla consegna.

Dagli approfondimenti svolti dalla Società sarebbe emerso che la seconda spedizione (RS903594890GB) è stata consegnata a sportello il 27 marzo in condizioni apparentemente integre.

Le valutazioni degli Uffici

In via preliminare appare opportuno svolgere una precisazione per meglio delimitare il perimetro della controversia.

L’utente lamentava nel primo reclamo (relativo alla spedizione RS312893856CN) che sia l’involucro esterno del pacco, sia il contenuto dello stesso, fossero danneggiati; mentre per la seconda spedizione (RS903594890GB) l’utente lamentava che fosse danneggiato esclusivamente il contenuto e non anche l’involucro del pacco.

Ebbene, occorre distinguere le due fattispecie.

Nel primo caso (RS312893856CN) è ravvisabile una responsabilità dell’operatore postale in quanto quest’ultimo è responsabile dell’integrità del pacco, inteso come involucro (cartone, busta, etc.) che racchiude il prodotto inviato e di conseguenza non può escludersi la responsabilità anche per il danneggiamento del suo contenuto, in quanto potrebbe essere stato determinato proprio dal danneggiamento dell’involucro esterno che preliminarmente l’operatore aveva accettato per il recapito nella sua piena integrità.

Fattispecie diversa è invece quella relativa al secondo invio (RS903594890GB), laddove l’utente ha ricevuto un pacco, esternamente integro, al cui interno il prodotto è risultato danneggiato. In questo caso non è possibile addebitare all’operatore postale il danneggiamento del contenuto interno al pacco evidentemente oggetto di un imperfetto imballaggio. L’utente avrebbe dovuto rivolgersi al mittente (o, se del caso, all’intermediario). Peraltro, l’accettazione con riserva ha la funzione di tutelare il destinatario non solo nei confronti dell’operatore postale ma anche nei confronti del mittente (nel caso, per esempio, in cui quest’ultimo avesse predisposto un imballaggio improprio/inadeguato, o il prodotto fosse stato danneggiato *ab origine*) e costituisce prova del fatto che il prodotto sia giunto a destinazione già danneggiato.

Ciò posto, appare opportuno rilevare che non è condivisibile la motivazione addotta da Poste Italiane, la quale nel dichiarare l’inammissibilità delle istanze di conciliazione,

ha richiamato l'art. 5, comma 4, del Regolamento riportando la seguente formulazione: *“il reclamo di prodotti internazionali provenienti dall'estero”*

Orbene, il citato *“Regolamento conciliazione prodotti postali retail”* all'art. 5, comma 4, prevede, tra i casi di inammissibilità dell'istanza di conciliazione, al punto d) *“Il reclamo è relativo a una spedizione che non prevede rimborso secondo quanto stabilito dalle Carte dei Servizi”*; e, al punto e) *“Il reclamo per prodotti internazionali è relativo ad un disservizio verificatosi nella tratta estera della spedizione”*.

Dunque, in primo luogo si precisa che, con riferimento al punto d) per il servizio di *Posta Raccomandata Internazionale* è previsto il rimborso ai sensi Carta del servizio postale universale laddove, nello specifico, si prevede che per *“Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento contestato al momento della consegna: indennizzo pari a 30 DTS, oltre al costo sostenuto per la spedizione”*.

Con riferimento al punto e) del citato Regolamento, si rappresenta che l'inammissibilità dell'istanza presuppone che sia stato accertato con sicurezza in quale tratta della spedizione sia avvenuto il disservizio e, nel caso di specie, che il danneggiamento del pacco sia avvenuto nella tratta estera.

In particolare, relativamente alla spedizione (RS312893856CN) Poste Italiane, non ha fornito alcun documento e/o verbale che attesti di aver acquisito il pacco proveniente dall'estero già danneggiato.

Al riguardo, è da respingere altresì l'eccezione proposta da Poste Italiane che, al fine di escludere la propria responsabilità, sostiene di non aver potuto compiere accertamenti di dettaglio con gli operatori esteri poiché l'utente non ha fornito le ricevute di spedizione. La posta raccomandata, è, infatti, tipicamente un servizio di posta registrata e l'utente ha peraltro allegato all'istanza i documenti di tracciatura di entrambe le spedizioni da cui si evincono chiaramente tutte le fasi delle spedizioni, per cui l'operatore avrebbe potuto agevolmente effettuare tutte le verifiche del caso.

Inoltre, si evidenzia che l'utente, in entrambi i casi ha accettato con riserva le spedizioni, in coerenza con quanto previsto dalla citata carta del servizio postale universale, secondo cui *“per i prodotti nazionali e per i prodotti Internazionali provenienti dall'estero è importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna in modo specifico”*.

Infine, appare opportuno rilevare che la *Carta della Qualità del servizio postale universale* di Poste Italiane sarà oggetto di ulteriori approfondimenti in merito alla conformità con la regolamentazione vigente posta a tutela dei consumatori del mercato postale, laddove si prevede che Poste Italiane *“si impegna a promuovere, per tutti i prodotti registrati nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela”*.

La suddetta previsione, come già osservato precedentemente, non può esonerare l'operatore italiano dalla responsabilità, anche per pacchi provenienti dall'estero, per ciò che avviene nella sua tratta di competenza nazionale.

Del resto, l'art. 23 della convenzione UPU, prevede che *“Salvo che nei casi previsti dall'art. 24, le amministrazioni postali rispondono: 1.1.1 della perdita, della manomissione o dell'avaria degli invii raccomandati, dei pacchi ordinari e degli invii con valore dichiarato”*.

Il medesimo articolo 23, al comma 9, precisa che *“In deroga alle disposizioni di cui ai punti 2, 3 e 4 il destinatario ha diritto all'indennità, se il mittente rinuncia espressamente ai suoi diritti in favore del destinatario, per la perdita, manomissione o danneggiamento di un invio raccomandato, un pacco ordinario o un invio con valore dichiarato”*.

Il successivo art. 24 precisa, al comma 1.1, che *“Le amministrazioni sono tuttavia ritenute responsabili: 1.1 quando una manomissione o un danneggiamento è constatato sia prima della consegna sia all'atto della consegna dell'invio 1.2 quando, ove consentito dai regolamenti interni, il destinatario, o all'occorrenza il mittente in caso di rinvio all'origine, formuli delle riserve all'atto della presa in consegna di un invio manomesso o danneggiato”*.

Tutto ciò premesso, ai fini del decidere, assume valore decisivo quanto previsto dalla Convenzione UPU vigente, richiamata nella carta di qualità, ed in particolare all'articolo 23, comma 9, che prevede il diritto del destinatario all'indennizzo, solo previa espressa rinuncia da parte del mittente. Pertanto poiché l'istante, in quanto destinatario dell'invio raccomandato internazionale, non ha prodotto la suddetta rinuncia in suo favore, non ha diritto ad ottenere l'indennizzo richiesto.

RITENUTO che ai sensi della Convenzione UPU la rinuncia del mittente in favore del destinatario costituisce il presupposto indispensabile ai fini del riconoscimento dell'indennizzo;

RITENUTO pertanto che l'utente non abbia diritto all'indennizzo per entrambe le spedizioni;

DETERMINA

le istanze non risultano fondate e si dispone l'archiviazione, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del *“Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale”* allegato alla delibera n. 184/13/CONS, del procedimento avviato in data 17 novembre con l'acquisizione della citata istanza.

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 determina è comunicata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 maggio 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi