



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Servizi Postali*

**DETERMINA N.16/17/DSP**

**RISOLUZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA COSCHIGNANO/POSTE ITALIANE**

**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 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;

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”*;

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 il “Regolamento”);

VISTA l’istanza presentata dal sig. Jonathan Coschignano il 31 luglio 2017, e acquisita dall’Autorità in data 1 agosto 2017, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato “paccocelere3 assicurato”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la “lettera di reclamo” presentata dall’istante a Poste Italiane il 5 aprile 2017;

VISTA la nota del 30 agosto 2017 con cui è stato comunicato alle Parti l’avvio del procedimento;

VISTA la nota del 29 settembre 2017, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTA la “*Carta dei servizi postali di Poste Italiane*” laddove al punto 7, nella parte relativa ai servizi offerti e, in particolare, al servizio “*Paccocelere3 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](http://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, in particolare, l’art. 6 della “*Carta dei servizi postali di Poste Italiane*”, concernente, nello specifico, *Rimborsi, indennizzi e Ristori. Casi in cui sono previsti*. laddove per i prodotti nazionali si prevede 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*”;

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 [...] e mettendo a disposizione l’involucro della spedizione ed il suo contenuto*”;

VISTE le “*Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale- Paccocelere1 e Paccocelere3*”, in particolare, il punto 1, comma 1, laddove si prevede che “*i pacchi dovranno rispettare [...] le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate nella Guida al Confezionamento disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) [...] da ritenersi parte integrante delle presenti CGS*”;

VISTO sul punto quanto previsto dal art. 4, comma 5, delle succitate CGS laddove si riporta che “*Il mittente 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. Può essere utilizzato qualsiasi materiale di*

*imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso - "peanuts"-; fogli di plastica a bolle d'aria - "bubble pack"- etc.)*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di un pacco, “paccocelere3 assicurato”, il cui contenuto è un *computer* portatile Apple “Macbook Pro” – il cui valore dichiarato nella lettera di reclamo è pari ad euro 3.000,00- da parte del sig. Jonathan Coschignano, residente in Roma al sig. Marco Zampa anch’esso residente in Roma.

Il pacco tuttavia sarebbe stato consegnato danneggiato al destinatario e, a causa di tale circostanza, il contenuto avrebbe subito danni irreparabili (ingenti infiltrazioni d’acqua). Pertanto il sig. Coschignano ha dovuto risarcire integralmente il sig. Marco Zampa.

Dopo la presentazione del reclamo da parte dell’utente, ai fini del rimborso delle spese di spedizione e di quelle relative al valore del contenuto del pacco e in seguito al mancato raggiungimento di un accordo con Poste Italiane in sede di conciliazione in data 3 luglio 2017, il Sig. Jonathan Coschignano, in data 31 luglio 2017, ha presentato istanza all’Autorità per ottenere il risarcimento del danno subito.

L’istante, sulla base di quanto riferitogli dal destinatario, riporta che il sig. Zampa non si è accorto al momento della consegna del danneggiamento del pacco (un foro sul fondo della scatola coperto da nastro adesivo). Per tale ragione il destinatario avrebbe provveduto a denunciare l’accaduto il giorno successivo ai Carabinieri e ad ottenere un immediato e integrale rimborso dal sig. Coschignano.

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva rileva che, ai fini della risarcibilità, la Carta di servizi postali prevede che “*eventuali anomalie debbano essere contestate, in modo specifico, al momento in cui avviene la consegna.*” Ciò consente di verificare in contraddittorio tra il portatore e il destinatario l’effettivo stato della spedizione al momento della consegna.

Inoltre, Poste sostiene che non sono state fornite evidenze documentali di alcun tipo, attestanti la sussistenza di un nesso di causalità tra il danno riportato alla merce e il servizio effettuato dalla Società.

Infine, la Società richiama le disposizioni contenute nelle “*Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale- Paccocelere1 e Paccocelere3*” laddove si prevede che la responsabilità del confezionamento e dell’imballaggio è a carico del cliente.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, che l’utente non avendo seguito le prescrizioni contenute nella Carta dei servizi postali e nelle Condizioni Generali di Servizio, ai fini della rilevazione di un nesso di causalità tra il danno riportato alla merce e il servizio effettuato dalla Società, non ha diritto a richiedere alcun risarcimento del danno.

## DETERMINA

ai sensi dell'art. 10, comma 1, del Regolamento, l'archiviazione del procedimento in oggetto per la risoluzione della controversia tra il sig. Jonathan Coschignano e la Società Poste Italiane. Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 28 dicembre 2017

Il Direttore  
Claudio Lorenzi