



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Direzione Servizi Postali

**DETERMINA N. 16/19/DSP**

**RISOLUZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, ALLEGATO A DELIBERA N.  
184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA ZILIO /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. 386/17/CONS, del 30 marzo 2017;

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 l'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013 (di seguito “*Il Regolamento*”), recante “*Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”;

VISTA l'istanza presentata dal sig. Massimo Zilio, acquisita in data 23 ottobre 2018, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste o la Società) relativa ad un pacco ordinario assicurato;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare: 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 immagini del pacco imballato e dell'oggetto danneggiato, v) ricevuta di riparazione dell'oggetto per un valore pari ad euro 441,64;

VISTO il verbale di mancata conciliazione con Poste Italiane del 19 settembre 2018;

VISTA la nota del 21 novembre 2018 con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 12 dicembre 2018, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTA la nota del 6 febbraio 2019 con cui l'Utente ha trasmesso documentazione integrativa comprovante quanto dichiarato nell'istanza in merito al valore della merce contenuta nel pacco;

VISTA la nota del 7 febbraio 2019 con cui la Direzione comunicava all'istante la sospensione del procedimento, per trenta giorni, ai sensi dell'art. 9, comma 1, del Regolamento, in ragione dell'ulteriore documentazione acquisita;

VISTE le *“Condizioni generali del servizio pacco ordinario”* (CGS) e, in particolare, il paragrafo 6 *“Assicurazione”* ai sensi del quale *“in caso di eventuale danneggiamento [...] il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento allegando 1) originale della lettera di vettura 2) documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio”*;

VISTO, altresì, lo *Schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi di Poste Italiane* laddove per il pacco ordinario assicurato prevede che *“nei casi di [...] danneggiamento per fatto imputabile a Poste, la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 1.032,91 euro con presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura/scontrino ricevuta fiscale o documento equivalente). È inoltre restituito al mittente il costo sostenuto per la spedizione, al netto del servizio accessorio di assicurazione”*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. I fatti e la posizione dell'istante**

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di un “pacco ordinario assicurato” contenente una cassa professionale preamplificata per chitarra che l'Utente ha

inviato, presso gli uffici postali, in data 16 ottobre 2017, alla ditta Red Sound *“al fine di apportare una modifica al cono presente all'interno della cassa”*. L'ufficio postale accettava il pacco predisposto dall'Utente.

L'Utente ha sostenuto un costo di euro 14,58 (quattordici/58) inclusivo di copertura assicurativa per un valore dichiarato di euro 800 (ottocento/00). Il pacco è giunto a destinazione danneggiato. Nell'istanza, l'Utente chiede il rimborso del costo sostenuto per la riparazione.

Successivamente all'instaurazione del procedimento, l'Utente ha depositato: i) la fattura originale di acquisto della cassa amplificata (per un valore di euro 3.033,00); ii) la dichiarazione del proprietario dell'azienda Red Sound con cui comunica che *“il pacco è stato consegnato ad un mio dipendente che non ha ricevuto e firmato nulla. Lo spedizioniere ha lasciato ed è scappato via senza dargli il tempo di controllare lo stato del pacco. Lo spedizioniere ha firmato con una calligrafia incomprensibile al posto mio”*.

## **2. La posizione dell'operatore**

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva, eccepisce, in buona sostanza, che le CGS del pacco ordinario precisano che eventuali anomalie relative al pacco presenti sull'invio devono essere contestate al momento della consegna e che, con specifico riferimento alla copertura assicurativa, è espressamente richiesto che *“il danneggiamento deve risultare da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio”*. Tale contraddittorio, eccepisce Poste, non avrebbe avuto luogo.

Infine, la Società eccepisce che, ai sensi dell'articolo 3 delle CGS, *“Il cliente è unico responsabile del confezionamento e dell'imballaggio delle spedizioni affidate a Poste ed è comunque responsabile degli eventi derivanti dal difetto di confezionamento”*.

## **3. Valutazioni e motivazione della decisione**

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

L'Utente ha prodotto documentazione complessivamente idonea a comprovare il valore degli oggetti smarriti, ai fini dell'applicazione della copertura assicurativa e che dall'esame della documentazione acquisita risultano soddisfatti i requisiti previsti ai fini del rimborso dalle Condizioni generali di servizio *“Pacco ordinario assicurato”*.

Infatti, il paragrafo 6 dell'articolo 5 delle CGS, per il pacco ordinario assicurato prevede che *“in caso di eventuale danneggiamento [...] il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento allegando 1) originale della lettera di vettura 2) documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente)”*.

Con riferimento al mancato contraddittorio al momento della consegna del pacco, la dichiarazione rilasciata dal proprietario dell'azienda Red Sound appare idonea a dimostrare la mancata possibilità per l'addetto di contestare lo stato del pacco al momento della sua accettazione.

Con riguardo, infine, al danneggiamento dell'oggetto contenuto nel pacco e alla responsabilità del cliente in merito al confezionamento dell'imballaggio, le immagini prodotte dall'Utente e l'assenza di produzione probatoria da parte di Poste rendono l'eccezione della Società non accoglibile.

RITENUTO pertanto di accogliere la domanda di risarcimento dell'Utente pari all'importo erogato per le spese sostenute per la riparazione dell'oggetto spedito e danneggiato;

### **DETERMINA**

In accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Massimo Zilio, che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 190, è tenuta a corrispondere all'istante, a titolo di rimborso, l'importo di euro 441,64 (quattrocentoquarantuno/64), più il costo sostenuto per la spedizione, al netto del servizio accessorio di assicurazione. Il suddetto pagamento deve essere effettuato secondo le modalità indicate nella carta di servizi di Poste Italiane.

L'avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione servizi postali dell'Autorità entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

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 nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 26 marzo 2019

Il Direttore  
Claudio Lorenzi

