



Direzione Servizi Postali

**DETERMINA N. 18/22/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /POSTE  
ITALIANE S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, DEL REGOLAMENTO  
APPROVATO CON 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*”;

VISTO il decreto - legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l’art. 21, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

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 dalla delibera n.696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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*”;

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*” (di seguito *Direttiva*);

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 14/06/2022, *prot. n. 187543* 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*) con il servizio postale denominato “*Poste Delivery Web*” assicurato giunto a destinazione con il contenuto della merce spedita – una *Smart TV* - danneggiata per la parte dello schermo LCD e, pertanto, chiede un indennizzo complessivo pari alla concorrenza massima dell’importo assicurato di 800 euro, in uno al ristoro di 23 euro corrisposti per le spese di spedizione;

VISTA la nota del 15/06/2022 *prot. n. 188961*, con cui questa Direzione 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.09/8/M.I.*;

VISTA la nota integrativa di precisazioni acquisita al protocollo dell’Autorità in data 15/06/2022 *prot. n. 189195* presentata dal Sig. [REDACTED] a mezzo della quale riscontra ai punti di propria pertinenza di cui alla nota di avvio del procedimento del 15/06/2022 *prot. n. 188961*;

VISTA la nota del 01/07/2022 *prot. n. 205988*, con cui questa Direzione ha richiesto all’Utente di voler inviare ogni ulteriore evidenza documentale utile a comprovare il costo originario della *Smart TV* marca LG risultata danneggiata (es. ricevuta/fattura di acquisto, scontrino fiscale, ecc.), nonché di voler precisare l’esatta denominazione del modello della TV in questione;

VISTA la nota di precisazioni acquisita al protocollo dell’Autorità in data 01/07/2022, *prot. n. 206200* presentata dal Sig. [REDACTED] con la quale, riscontrando la richiesta avanzata con la nota del 01/07/2022 *prot. n. 205988*, inviava fattura commerciale di acquisto *n. 3700276482* del 10/06/2017, avente importo pari a 414,99 euro, riferibile alla *Smart TV* marca LG e precisava, altresì, il modello “*TV LED Ultra HD 4K 43 43UH610V*” dell’apparecchiatura in parola risultata danneggiata (dalla datazione di tale documento contabile - 10/06/2017 - si appurava che la *Smart TV* in questione, comunque, non risultava essere nuova essendo stata acquistata nel 2017);

VISTA la nota del 27/07/2022, *prot. n. 226260*, con la quale *Poste Italiane*, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 15/06/2022 *prot. n. 188961*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. I fatti e la posizione dell'Istante e dell'Operatore

In data 21/02/2022 l'utente negoziava *on-line* un servizio di spedizione pacchi denominato "Poste Delivery Web" assicurato corrispondendo l'importo di 23,00 euro con ritiro a domicilio, avvenuto in data 23/02/2022, per la consegna di una *Smart TV* con destinatario la Sig.ra [REDACTED], sua attuale convivente, all'indirizzo di via [REDACTED], [REDACTED].

Come rappresentato in atti, alla consegna avvenuta in data 28/02/2022 il pacco, esteriormente deteriorato, veniva accettato con riserva dall'Utente medesimo e giungeva con il contenuto della merce danneggiata per la parte dello schermo LCD.

Ragion per cui, con due distinti reclami inoltrati a Poste Italiane: il primo n. 8007797294 (aperto in data 04/03/2022) ed il secondo n. 8007875805 (aperto in data 16/03/2022) l'Utente, nel contestare che il prodotto risultava irrimediabilmente danneggiato, chiedeva l'indennizzo dell'intero importo assicurato di 800,00 euro, in uno all'importo di 23,00 euro sostenuto per coprire i costi di spedizione.

Non essendo stati accolti dall'Operatore i due reclami avanzati, l'Istante per il tramite dell'Associazione *Altroconsumo* provvedeva ad avviare, quindi, la prevista procedura di conciliazione. Il 25/05/2022 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 11/05/2022 dal Sig. [REDACTED] (prot. n. 113/2022) relativa alla spedizione n. LF00001789408 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 transazione quantificata in 140,00 euro formulata a titolo di indennizzo da Poste Italiane la quale, riconoscendo quindi le proprie responsabilità per l'accaduto, riteneva che tale importo ben avrebbe potuto soddisfare le legittime aspettative del cliente.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso una *e-mail* di risposta del 16/03/2022 dell'*Assistenza Clienti Retail* al primo reclamo avanzato dall'Utente, già si pone in senso contrario rispetto alle pretese del richiedente, che: "...qualsiasi anomalia deve essere segnalata all'addetto contestualmente alla consegna. In mancanza di rilievi non sussistono le condizioni per un indennizzo...".

Inoltre, nelle proprie controdeduzioni acquisite al protocollo dell'Autorità in data 27/07/2022, prot. n. 226260, in particolare, ad integrazione di quanto già anticipato in sede di gestione di reclamo, rappresenta che "...la lettera di vettura indicata dall'utente, sin dalla fase di reclamo (ossia: n. LF00001789408), si riferisce ad una spedizione contenente vestiti usati che, al momento della consegna, risultava integra ma con qualche lieve ammaccatura...", ribadendo altresì che in sede di consegna "...la destinataria della

*spedizione non ha eccepito alcunché... ”.*

Sul punto, la Carta dei servizi non universali di Poste Italiane, per il servizio denominato “*Poste Delivery Web*” (leggasi pag. 31 e 32), non riporta puntualizzazioni di sorta convergenti con la posizione sostenuta dalla Società (*Cfr.* per i casi di danneggiamento o manomissione, il ristoro potrà essere erogato, al mittente, solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato, in sede di consegna, il danno occorso).

Al di là di ogni considerazione, si osserva che, nei giorni immediatamente successivi alla consegna del pacco avvenuta, come detto, in data 28/02/2022, l’utente in data 04/03/2022 ha avanzato, attraverso il canale *web*, formale reclamo a Poste Italiane (primo reclamo *n. 8007797294*) segnalando/eccependo che il pacco era giunto al destinatario rovinato e con la merce contenuta danneggiata.

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 una contestazione postuma, 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 rappresentare il disservizio subito.

In merito, la *ratio legis* della fonte primaria di cognizione del diritto civile appare finalizzata a sollecitare il destinatario a far valere, sollecitamente, ma in un lasso di tempo ragionevole, gli eventuali vizi patiti dalle cose al fine di evitare che sorgano vertenze dopo molto tempo, allorquando l’azione di accertamento dei guasti 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 sdrucchiolevo elemento limitatamente indiziario, assolutamente impuntuale e non 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 ultima istanza, in caso di danno ad essere tutelata da possibili indennizzi di sorta.

Tale non secondario apprezzamento si è dell’avviso non debba soccombere, in termini di ammissibilità, ritenendo 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, deve potersi ritenere ammissibile anche l’ulteriore ventaglio di verifiche effettuabili nel seguito allorquando, preso in consegna il collo, si procede all’apertura del

medesimo per verificarne l'integrità del contenuto.

Questa stima poggia anche su due osservazioni di ordine pratico affatto non secondarie: i) l'addetto alla consegna non può realisticamente essere presente alla apertura del pacco dovendo soggiacere, ineluttabilmente, alle tempistiche di consegna, ma soprattutto a cogenti disposizioni di servizio che impongono, uno per tutti, che non si possa prima aprire l'imballo dinnanzi a lui, per verificarne contestualmente lo stato del suo contenuto, formalizzando poi, se del caso, la fase di accettazione; ii) in un momento postumo alla consegna l'Utente non ha alcuna materiale possibilità di apporre sui documenti di spedizione in possesso dell'addetto postale (non più presente perché oramai andato via) proprie osservazioni su qualunque evenienza pregiudizievole che dovesse emergere in capo allo stato della merce all'atto in cui si procede, in tempi successivi, all'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 o pregiudizi, inizialmente non riconosciuti, e solo nel seguito appurati.

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 inviato dall'Utente in data 04/03/2022 ha avuto la funzione di provvedere a segnalare/eccepire, assolutamente in tempo utile, che il pacco arrivato al destinatario aveva la merce entro contenuta rovinata.

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

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere un rimborso assicurativo integrale (*recte*: indennizzo) corrispondente ad 800,00 euro non si ritiene sia suscettibile di accoglimento, in termini di congruità, per quanto nel seguito argomentato.

In via introduttiva si rileva che, in linea astratta, attraverso il contratto di assicurazione l'assicuratore si obbliga a rivalere l'assicurato del danno ad esso prodotto da un sinistro, nella più ampia accezione del termine (furto, danno, ridotta capacità di utilizzo di un bene, ecc.), nei limiti stabiliti dai medesimi contraenti, ovvero secondo legge.

Rispetto a tali argomentazioni, soccorre il contenuto dell'art. 1905 c.c., a mente del quale “*l'assicuratore è tenuto a risarcire, nei modi e nei limiti stabiliti dal contratto, il danno sofferto dall'assicurato in conseguenza del sinistro*”.

La fonte primaria di cognizione del diritto civile appena richiamata introduce il cd.

“*principio indennitario*” rispetto al quale l'indennizzo corrisposto dall'assicuratore, scaturente da un contratto puro e semplice, spurio da qualunque progettualità avente fini di lucro, ha la mera funzione di reintegrare il patrimonio dell'assicurato, senza travalicare i limiti del danno patito per il verificarsi del sinistro (art. 1882 c.c.), svolgendo, quindi, una specialistica funzione ristorativa non potendo rappresentare, per il beneficiario, in alcun modo, fonte surrettizia di guadagno (invero, si soggiunge, in virtù di questo principio fondamentale, il trasferimento del rischio in capo all'assicuratore e la garanzia assicurativa stessa dello stipulante verso la sua compagnia non costituiscono opportunità di lucro per nessuna delle due parti contraenti).

Tale principio, che demarca l'ambito d'indennizzo cui ha diritto l'assicurato al verificarsi del rischio protetto, si desume, per una valutazione compiuta, dalla lettura combinata della disposizione in parola, in uno con il novellato dei successivi artt. 1908 e 1909 c.c.

In particolare, l'art. 1908 c.c. prevede che, accertando il danno alle cose perite o danneggiate, non si può attribuire un valore superiore a quello che avevano al tempo del sinistro. Tale verifica, funzionale al rispetto della norma imperativa in discorso, è necessaria ogni qual volta ci si trovi al cospetto di un bene che, con l'uso, ovvero con il passare del tempo, sia soggetto a naturale deprezzamento.

A beneficio di chiarezza si soggiunge che il comma 2 della norma in esame ammette che le parti stabiliscano il valore delle cose assicurate già al momento della conclusione del contratto, purché mediante stima accettata per iscritto. Rispetto a tale ultima puntualizzazione il successivo comma 3 però chiarisce che non equivale a stima la mera dichiarazione di valore delle cose assicurate indicata nella polizza, ovvero in altri documenti aventi natura contrattuale.

Infine, relativamente al carattere di non proporzionalità della somma assicurata, si osserva che l'art. 1909 c.c. postula che: “*l'assicurazione per una somma che eccede il valore reale della cosa assicurata non è valida se vi è stato dolo da parte dell'assicurato (...). Se non vi è stato dolo da parte del contraente, il contratto ha effetto fino alla concorrenza del valore reale della cosa assicurata...*”. In concreto, è il caso che qui verte; atteso che l'utente ha assicurato per un importo pari ad 800,00 euro un bene dal valore intrinseco (si badi bene, non dal costo, come si argomenterà nel seguito) allo stato certamente più esiguo.

Si ritiene, quindi, che questi principi non tollerino eccezioni e che i precetti in esame abbiano natura imperativa, anche se siffatta tesi, osservandola dall'angolazione dell'ermeneutica della trattazione (esercizio sempre utile, quanto necessario), invero, è stata talvolta messa in discussione da qualche Corte territoriale adita nei casi in cui, ma non è quello di cui si dibatte, il valore assicurabile sia stato stabilito *ex ante* mediante una stima accettata dalle parti. In tale fattispecie, e secondo siffatti orientamenti, l'assicurato

avrebbe diritto ad un indennizzo pari al valore assicurato anche qualora questo non sia corrispondente al danno effettivo, e cioè, al valore intrinseco della cosa al momento dell'avvenuto sinistro.

In ordine, poi, al bene specifico che, con l'uso ovvero col passare del tempo, è soggetto a naturale deprezzamento (in questo caso dovuto soprattutto alla continua evoluzione tecnologica, nel corso del tempo, propria di tali apparecchi televisivi e che, ineluttabilmente, confinano nell'alveo della obsolescenza i modelli più datati, anche se di pochi anni, con la presenza in commercio di nuovi, e più performanti prodotti) si osserva che effettuare una stima dell'effettivo valore di una *Smart TV* usata è un esercizio complesso, ma invero fattibile, atteso che, per un componente elettronico *consumer* di tal specie, ci sono diversi elementi da dover considerare.

In tal senso, in linea teorica le perdite di valore per obsolescenza di ogni prodotto si possono stimare, sostanzialmente, attraverso la definizione di tre passaggi procedurali: i) analisi da qualsiasi fonte (interna ed esterna) di indicazioni tali da far supporre una riduzione di valore, ii) stima del valore recuperabile del bene, quale valore più prossimo al "*fair value*" (valore equo), iii) raffronto del valore recuperabile, ad una certa data, con il valore iniziale di acquisto.

Detto ciò, al fine, quindi, di addivenire ad una stima realistica, equa del valore attuale della TV di proprietà dell'Utente attraverso l'analisi di fonti esterne (si ricordi, a beneficio della *consecutio temporum*, comunque acquistata nel 2017) il parametro principe su cui basarsi per attestarsi sul terreno della concretezza e della puntualità valutativa (per l'appunto, "*fair value*" valore equo), resta sicuramente l'analisi dei mercati di riferimento, del settore dell'usato (approccio a fonti esterne affidabili e verificate), soprattutto in capo alle piattaforme *e-commerce* più rappresentative presenti in *Internet* (individuando prezzi di oggetti usati similari presenti in vendita aventi la caratteristica comune di essere: perfettamente funzionanti, in condizioni generali ottimali, non recanti segni di usura, dotati degli accessori originali e confezionati con imballaggio originale o generico, ecc.).

Da una stima, quindi, effettuata in tal senso si è avuto modo di appurare che l'iniziale proposta di accordo di 140,00 euro, formulata a titolo d'indennizzo da Poste Italiane in sede di conciliazione, appare *in re ipsa* congrua rispetto al valore effettivo del componente elettronico in parola in ogni caso datato di ben 5 anni, ragion per cui si ritiene, in questa sede, di confermare tale cifra a titolo di indennizzo.

Da ultimo, ai fini della quantificazione materiale dell'indennizzo previsto per il disservizio postale subito dall'Utente, si richiama: lo schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi di cui all'art. 5.9, nella parte *Spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web) assicurate*" (pag. 6), delle "*Condizioni Generali di Contratto Canale Poste Delivery Web*", nonché quanto previsto nella "*Carta dei servizi non universali*"

della Società (pp. 31 e 32) entrambe disponibili sul proprio sito *Internet* laddove, per i disservizi determinati in capo al prodotto “*Poste Delivery Web*” assicurata, si prevede una indennità per “... perdita, danneggiamento o manomissione 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 costo della spedizione, al netto dell’IVA.”.

§ § §

Ai sensi dell’art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, “... il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l’Autorità riceve l’istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...”.

Ai sensi dell’art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS, “resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”.

#### **DETERMINA**

Che la 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 n. 01114601006, corrisponda al Sig. XXXXXXXXXX :

- a) l’importo di 140,00 euro (eurocentoquaranta//00) quale indennizzo per la merce assicurata danneggiata;
- b) un importo di 18,86 euro (eurodiciotto//86) a titolo di rimborso delle spese di spedizione sostenute (importo complessivo di 23,00 euro al netto dell’I.V.A.).

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all’Istante oppure con bonifico bancario.

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 notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 22 luglio 2022

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*