



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

**DETERMINA N. 19/18/DSP**

**ARCHIVIAZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, DEL REGOLAMENTO,  
ALLEGATO A DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA  
PARMEGIANI/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 dalla Sig.ra Elena Parmegiani il 2 febbraio 2018, e acquisita dall’Autorità in data 14 febbraio 2018, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.a. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale denominato “paccocelere 1 plus assicurato”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la “lettera di reclamo” presentata dall’istante a Poste Italiane l’11 luglio 2017;

VISTO il verbale di mancata conciliazione tra le parti del 13 novembre 2017;

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

VISTA la nota del 20 aprile 2018, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni e elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTO l’articolo 4, punto 2, delle *Condizioni generali di servizio per il Corriere Espresso nazionale (Paccocelere 1 e Paccocelere 3)* laddove si prevede che *“Non sono ammessi alla spedizione monete, denaro in qualunque valuta, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, cambiali, oggetti d’oro, platino o argento lavorati e non, pietre preziose, gioielli [...]”*;

VISTO l’articolo 6, punto 2, delle predette Condizioni generali laddove si prevede che *“Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso”*;

VISTO l’art. 5, comma 2, delle *“Condizioni generali di servizio corriere espresso nazionale- Paccocelere1 e Paccocelere3”*, laddove nella sezione *“Assicurazione”* si prevede che *“La spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella lettera di vettura. [...] In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo di cui all’art. 6.7, 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) e mettendo a disposizione l’involucro della spedizione [...]. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore effettivo della merce.”*

VISTO, altresì, 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. 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.”*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di un pacco (“paccocelere plus 1 assicurato”), inviato dalla Sig.ra Elena Parmegiani, residente in Milano, alla sig.ra Rosmary Loch Davis, residente in Venezia, il cui contenuto, secondo quanto sostiene l’istante, è un paio d’orecchini di corallo “siciliani” – il cui valore dichiarato nella domanda di conciliazione (e indicato nella fattura d’acquisto degli orecchini, allegata dall’istante) è pari ad euro 2.880,00.

Il pacco sarebbe stato consegnato al destinatario privo di contenuto.

Dopo la presentazione del reclamo a Poste Italiane, sia da parte del destinatario del pacco (10 luglio 2017), sia da parte del mittente (11 luglio 2017), per ottenere il rimborso dell’importo dichiarato (nella lettera di vettura), a fini assicurativi, pari ad euro 2.000, e in seguito al mancato raggiungimento di un accordo con la Società in sede di conciliazione, in data 13 novembre 2017, la Sig.ra Elena Parmegiani, in data 2 febbraio 2018, ha presentato istanza all’Autorità per ottenere il rimborso dell’importo assicurato.

L’istante, sulla base di quanto riferitole dal destinatario, sostiene che la Sig.ra Loch Davis non si sarebbe accorta, al momento della consegna, del furto del contenuto, in quanto il pacco sembrava essere in perfette condizioni. Più in particolare, il destinatario sostiene, da quanto riportato nella lettera di reclamo presentata a Poste (10 luglio 2017), che la parte lacerata del pacco sarebbe stata ricoperta con del nastro adesivo.

La Sig.ra Parmegiani avrebbe, dunque, provveduto a denunciare, in data 11 luglio 2017, l’accaduto ai Carabinieri, precisando, in tale sede, che la Sig.ra Loch Davis avrebbe trovato, successivamente all’avvenuta consegna, una volta aperto il pacco, le scatole interne al pacco medesime tagliate e prive degli orecchini in corallo.

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva, rileva che la Sig.ra Parmegiani avrebbe agito in modo non conforme alle Condizioni generali di servizio per il Corriere Espresso nazionale (Paccocelere 1 e Paccocelere 3) laddove si prevede che, ai fini del rimborso, “*Non sono ammessi alla spedizione “...oggetti d’oro, platino o argento lavorati e non, pietre preziose...”*”. Ad avviso di Poste, come comprovato dalla lettera di vettura allegata alla memoria difensiva prodotta, l’istante avrebbe omesso di indicare il contenuto del pacco che, trattandosi di pietre preziose, rientrerebbe tra gli oggetti non ammessi alla spedizione.

CONSIDERATO che l’istante non ha indicato sulla lettera di vettura, ai fini della corretta applicazione della copertura assicurativa, l’esatto contenuto del pacco (peraltro rientrante tra gli oggetti non ammessi alla spedizione) e che tale responsabilità, secondo quanto previsto dalle *Condizioni generali di servizio* sopra citate, è onere che incombe sul mittente;

CONSIDERATO altresì che non sono state prodotte le evidenze richieste dall’art. 5, comma 2, delle *Condizioni generali di servizio*, laddove nella sezione “*Assicurazione*” si

prevede che *“In caso di eventuale [...] perdita, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento [...] mettendo a disposizione l’involucro della spedizione”*;

CONSIDERATO, infine, che il destinatario non ha agito secondo quanto prescritto dall’art. 6 della *“Carta dei servizi postali di Poste Italiane”* in quanto *“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”*;

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 rimborso né risarcimento per il danno subito.

#### **DETERMINA**

ai sensi dell’art. 10, comma 6, del Regolamento, l’archiviazione del procedimento in oggetto per la risoluzione della controversia tra la Sig. Elena Parmegiani 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, 13 luglio 2018

Il Direttore  
Claudio Lorenzi