



Direzione Servizi Postali

**DETERMINA N. 32/22/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 09/11/2020, *prot. n. 465908* presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta, in fase di lavorazione postale, la manomissione, con contestuale sottrazione del contenuto (orologio di valore), di un pacco spedito dall’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane) con il servizio postale denominato “*Poste Delivery Standard*” assicurato al fine non giunto a destinazione e, pertanto, chiede un indennizzo complessivo pari alla concorrenza massima dell’importo assicurato di 1.000 euro;

VISTA la nota del 25/10/2022 *prot. n. 0307336*, 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.09/15/M.I.*;

VISTA la nota dell’11/11/2022, *prot. n. 322690*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 25/10/2022 *prot. n. 0307336*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica e, in particolare, confermando “...*la disponibilità a riconoscere l’importo già proposto in sede di conciliazione...*”;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. I fatti e la posizione dell’Istante e dell’Operatore**

In data 03/04/2020 l’utente negoziava un servizio di spedizione pacchi denominato “*Poste Delivery Standard*” assicurato *n. RC00005781741* corrispondendo l’importo di 11,58 euro (9 euro per il servizio e 2,58 euro per l’opzione aggiuntiva dell’assicurazione) per la consegna di un orologio di valore, acquistato in data 16/05/2016 al prezzo di euro 1.100 presso l’orologeria “[REDACTED]” sita in Lignano Sabbiadoro (UD) [REDACTED], con destinatario la gioielleria-orologeria “[REDACTED]” sita in Monticello Conte Otto (VI) [REDACTED].

Come riportato in atti da Poste Italiane “...*durante le lavorazioni, il 7 aprile 2020, è stato (veniva) riscontrato che la spedizione era stata manomessa...*” con sottrazione del suo contenuto e l’oggetto, quindi, non giungeva al destinatario.

Ragion per cui, avendo avuto sommaria notizia dal servizio clienti di Poste Italiane della manomissione del pacco, con reclamo n. 8004125524 inoltrato in data 04/05/2020 chiedeva il rimborso nell’ipotesi l’orologio fosse stato sottratto.

Non essendo stato accolto dall’Operatore il reclamo avanzato nei termini richiesti,

l'Istante il 26/06/2020 provvedeva ad avviare, quindi, la prevista procedura di conciliazione.

Il 03/11/2020 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata dal Sig. [REDACTED] relativa alla citata spedizione assicurata n. RC00005781741 ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della ipotesi di accordo prospettata da Poste Italiane.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso la sua nota dell'11/11/2022, prot. n. 322690, con la quale ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica, evidenzia che effettivamente la manomissione del pacco è avvenuta durante le fasi di lavorazione e che, relativamente al valore dell'oggetto spedito:

- a) *“il deprezzamento del bene e lo stato dello stesso sono stati considerati ai fini della quantificazione del valore dell'orologio al momento della spedizione (valutato in 320 euro), cui è stato aggiunto il rimborso delle spese di spedizione al netto del costo del servizio di assicurazione. Come comunicato al cliente il 29 giugno 2020, è stato pertanto corrisposto a suo favore quanto dovuto sulla base della copertura assicurativa, ossia l'importo di 329 euro”.*
- b) *“Nell'ambito della procedura di conciliazione, non essendo emersa documentazione aggiuntiva atta a testimoniare il maggiore valore del bene rispetto a quanto già corrisposto, al fine di comporre bonariamente la controversia, si è proposto al cliente l'ulteriore somma di 100 euro, rifiutata dal cliente. (...) ferma restando la disponibilità di Poste di riconoscere l'importo già proposto in sede di conciliazione”.*

## **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 1.000,00 euro (intero importo assicurato) non si ritiene sia suscettibile di accoglimento, in termini di congruità dell'importo, per quanto nel seguito argomentato.

In via introduttiva si rileva che, in linea astratta, attraverso il contratto di polizza 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.

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.

Si ritiene, quindi, che questi principi non tollerino eccezioni e che i precetti in esame abbiano natura imperativa.

In ordine, poi, al bene specifico che, con l’uso ovvero col passare del tempo, sarebbe soggetto a naturale deprezzamento, come rileva Poste Italiane nella sua memoria, si osserva che effettuare una stima dell’effettivo valore di un orologio di pregio usato è un esercizio complesso, ma invero fattibile, ma che in linea di massima gli orientamenti di mercato si attestano nel sostanziale mantenimento del valore di acquisto con oscillazioni, peraltro, anche in aumento per talune marche di orologi particolarmente ricercate e datate.

Detto ciò, al fine, quindi, di addivenire ad una stima realistica, equa del valore dell’orologio di proprietà dell’Utente (*Nomos Glashuette Tangente 33mm Ref. 122*) ci si può agevolmente avvalere della stima prodotta in atti dal ricorrente rilasciata in data 07/08/2020 (in data, quindi, contigua a quella della spedizione del 03/04/2020) dalla orologeria “XXXXXXXXXX” richiamata in premessa che si attesta sull’importo di euro 900,00.

Sulla scorta di tale stima, quindi, si è avuto modo di appurare che l’importo iniziale di 329,00 euro già interamente corrisposto – composto da 320,00 euro, quale parziale indennizzo assicurativo, e 9,00 euro quale rimborso del costo del solo servizio postale – in virtù dell’impegno accomodante di Poste Italiane di riconoscere, in aggiunta, l’ulteriore importo di 100,00 euro, già proposto in sede di conciliazione, fa giungere la proposta di transazione per indennizzo della Società alla somma complessiva di 420,00 euro.

Rispetto a tale importo, si osserva che il medesimo appare, *in re ipsa*, comunque non congruo rispetto al valore effettivo dell’oggetto alla data della stima per cui si ritiene, in questa sede, di integrare a titolo di indennizzo la cifra complessiva di 480,00 euro in

modo da raggiungere la concorrenza dei 900,00 euro periziati.

§ § §

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 480,00 euro (euroquattrocentottanta//00) quale indennizzo per la merce assicurata sottratta. Nulla è dovuto per rimborso delle spese di spedizione già corrisposte.

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, 16 novembre 2022

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*