



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 4/18/DSP

**ARCHIVIAZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, ALLEGATO A DELLA
DELIBERA N. 184/13/CONS DEL PROCEDIMENTO AVVIATO CON ISTANZE
DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE VITALIANO BRANCATI/POSTE
ITALIANE S.P.A.**

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 denominato Regolamento);

VISTE le n. 11 (undici) istanze presentate in data 26 settembre 2017 dal sig. Vitaliano Brancati per la risoluzione di controversie insorte con l'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche la Società) relative al servizio postale denominato “Paccocelere3”;

VISTA la documentazione allegata alle predette istanze e, in particolare, le “Copie del reclamo presentato al fornitore” e “Verbali del tentativo di conciliazione o attestazione di esito negativo”;

VISTA la nota del 4 gennaio 2018 con cui è stato comunicato alle Parti l’avvio del procedimento;

VISTA la nota dell’1 febbraio 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alle controversie oggetto del procedimento;

VISTI gli allegati alla suddetta nota di Poste Italiane dell’1 febbraio e, in particolare, le risposte ai reclami dell’utente, Sig. Vitaliano Brancati;

VISTE le “*Condizioni generali di servizio per il corriere espresso nazionali – Paccocelere1 e Paccocelere 3*”, e, in particolare, l’art. 6.9 che prevede la risarcibilità per perdita, manomissione e danneggiamento solo se un tale disservizio risulti da un verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l’incaricato dell’invio;

VISTE le “*Condizioni generali di servizio per il corriere espresso nazionali – Paccocelere1 e Paccocelere 3*”, e, in particolare, il punto 1.2, 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 [...] da ritenersi parte integrante delle presenti CGS*”;

VISTO sul punto, quanto previsto al 4.5 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. [...]*”;

VISTA “*La Carta dei servizi postali di Poste Italiane*” laddove al punto 7 nella parte relativa ai servizi offerti e, in particolare al servizio “*Paccolelere3*” si prevede un ristoro di 30€ per “*Perdita, manomissione e danneggiamento, totale o parziale, risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l’incaricato di Poste all’atto della consegna dell’invio*”;

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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Le suddette controversie hanno tutte ad oggetto il servizio denominato “*Paccocelere3*” e riguardano altrettante spedizioni di pacchi, il cui contenuto, depuratori

commercializzati dall'istante tramite una nota piattaforma elettronica, sarebbe stato recapitato danneggiato ai destinatari, clienti dell'istante.

Dopo la presentazione dei reclami da parte dell'utente, ai fini del rimborso di 50 € più le spese di spedizione (per ogni singolo pacco recapitato, asseritamente, danneggiato) e in seguito al mancato raggiungimento di un accordo con Poste Italiane in sede di conciliazione in data 27 luglio 2017, il Sig. Vitaliano Brancati ha presentato le suddette 11 (undici) istanze all'Autorità per ottenere il rimborso delle suddette somme.

L'istante riporta che i destinatari, in quanto clienti della sua attività di vendita, non erano tenuti alla conoscenza delle CGS e della Carta dei Servizi di Poste Italiane. Per tale ragione, si presume, il destinatario non avrebbe denunciato all'incaricato di Poste Italiane il danneggiamento della merce al momento della consegna.

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva rileva che, ai fini della risarcibilità la Carta dei Servizi postali prevede che “*eventuali anomalie (sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna in modo specifico*”. Ciò, a detta della Società, consente di verificare in contraddittorio, tra il portatore e il destinatario, l'effettivo stato della spedizione al momento della consegna.

Dagli accertamenti svolti da Poste Italiane è emerso che in nessuno dei casi in esame il destinatario abbia mai opposto riserve al momento della consegna.

Inoltre, Poste Italiane rappresenta che in sede di procedura di conciliazione è stato richiesto al cliente di fornire evidenze sia della merce danneggiata che delle fatture di vendita e che l'utente non ha mai presentato.

Infine, la Società evidenzia che, in considerazione del reiterarsi della problematica, essa ha invitato l'utente ad informare i propri acquirenti circa la necessità di prestare attenzione, al momento della consegna, allo stato della spedizione ed eventualmente di denunciare immediatamente le anomalie al portatore.

Si aggiunge infine, in via del tutto incidentale, che la richiesta di risarcimento del danno avanzata dall'istante esula dalla sfera di competenze dell'Autorità, poiché essa, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, determina le somme degli indennizzi dovuti per i disservizi subiti dall'utente, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, e può ordinare al fornitore del servizio il rimborso delle somme risultate e non dovute nonché il pagamento delle eventuali spese peritali di cui all'art. 9 comma 1 del citato Regolamento; fatta salva per le parti la possibilità di far valere il maggior danno in sede giudiziaria, ai sensi del medesimo articolo 10, comma 8.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che l'utente non ha seguito le prescrizioni contenute nella *Carta dei Servizi postali* e nelle *Condizioni generali di servizio per il corriere espresso nazionali*, né ha fornito evidenze documentali ai fini della rilevazione di un nesso di causalità tra il danno riportato alla merce e il servizio effettuato dalla Società

DETERMINA

l'archiviazione, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del “*Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale*” allegato alla delibera n. 184/13/CONS, del procedimento avviato in data 26 settembre 2017, in quanto le istanze proposte dal sig. Vitaliano BRANCATI, non risultano fondate.

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, 21 febbraio 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi