



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Servizi Postali*

### **DETERMINA 57/18/DSP**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CHIEZZI/CONSORZIO LOGISTICA PACCHI 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;

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);

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*”;

VISTE le Condizioni Generali di Trasporto di Consorzio Logistica Pacchi S.p.A.;

VISTA l’istanza del sig. Chiezzi (di seguito “l’Istante” o l’Utente”), acquisita al protocollo Agcom in data 5 luglio 2018, presentata ai fini della risoluzione della controversia con l’operatore

Consorzio Logistica Pacchi S.p.A. (di seguito, CLP o la Società) relativamente al servizio postale denominato “*Extralarge*” munito del servizio accessorio di assicurazione;

VISTA la nota del 14 agosto 2018 con cui è stato comunicato alle Parti l’avvio del procedimento, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento, specificando che è esclusa dall’ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell’Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’Utente ha inviato, il 5 dicembre 2017, con due distinte spedizioni n. 2 pacchi, del peso ciascuno di 20 kg, ognuno dei quali conteneva n. 2 cerchi in lega per auto. I pacchi sono arrivati al destinatario visibilmente danneggiati sia all’esterno (involucro del pacco) che all’interno, compromettendo quindi l’utilizzo del contenuto (cerchi in lega). Entrambe le spedizioni erano assicurate per un valore dichiarato di Euro 250,00.

In data 7 dicembre 2017, l’Istante ha quindi presentato reclamo a CLP, allegando le foto dei pacchi e della merce ivi contenuta prima e dopo la spedizione. In assenza di riscontro in data 3 maggio 2018 ha inviato a CLP la richiesta di procedura di conciliazione, anch’essa rimasta inevasa.

Con la citata istanza l’Utente ha chiesto all’Autorità la liquidazione a) del rimborso di € 107,00 corrispondenti all’importo restituito all’acquirente/destinatario per la merce consegnata danneggiata; b) delle spese delle due spedizioni assicurate, pari a € 29,00; c) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificandolo in €400, corrispondente cioè a € 2 per ogni giorno di ritardo (200 gironi dal 7 dicembre 2017).

A tal fine, nell’istanza di definizione, l’Utente ha allegato: *i*) copia del reclamo; *ii*) copia della richiesta di procedura di conciliazione; *iii*) copia delle due lettere di vettura; *iv*) copia delle 2 fatture emesse da CLP; *v*) copia del bonifico probante il rimborso all’acquirente della merce danneggiata contenuta nel pacco in questione.

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

La Società non ha trasmesso all’Autorità alcuno scritto difensivo, e non ha mai fornito alcun riscontro al reclamo ed ai solleciti dell’Utente.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulate dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

La carta della qualità dei servizi della Società prevede che *“Vengono rimborsati i danni diretti e materiali con esclusione dei danni indiretti, le spedizioni non assicurate vengono rimborsate nei limiti della responsabilità vettoriale di 1 euro per kg di peso lordo di merce trasportata, le spedizioni assicurate vengono rimborsate per i danni diretti e materiali subiti dalla merce trasportata, comunque entro i limiti dell’importo assicurato, al netto degli scoperti e franchigie previsti nel*

contratto di trasporto.”

Con riferimento al servizio accessorio di assicurazione, la citata Carta di Qualità prevede che il servizio è “A pagamento. È previsto un massimale fino a 2.582,28 euro per spedizione o, su richiesta del Cliente, assicurazione una tantum di L/V fino ad un massimale assicurativo di 50.000 euro per spedizione con tariffa pari all’1% del valore della merce assicurata; o in alternativa alle fasce di massimali, corrispondendo un supplemento di 3,50 euro per spedizioni con valore assicurato fino a 500,00 euro. [...]. In particolare, nella modalità in % sul valore, attraverso la propria soluzione tecnologica per la stampa delle LV, il Cliente dovrà attivare l’apposito campo della maschera di compilazione del documento di trasporto e indicare il valore della merce. In caso di mancata apposizione del valore verrà automaticamente addebitata la fascia di assicurazione maggiore, salva la verifica sulla risarcibilità della spedizione da parte dell’Assicurazione”.

Le Condizioni Generali di Trasporto prevedono, all’art. 23, che in caso di assicurazione “[...]Per le spedizioni di merce nuova, oggetto di compravendita, il valore assicurabile è costituito dal valore di fattura della merce al netto dell’IVA eventualmente detratta. Per le spedizioni di merce oggetto di acquisto on line, oltre alla documentazione di origine del bene, di norma è richiesta anche copia della transazione avvenuta tra le parti (ordine, bonifico bancario, carta di credito ecc. ). [...] Gli eventuali danni saranno risarciti con uno scoperto del 10% con un minimo di €25,82.”

L’Utente, ha allegato all’istanza tutta la necessaria documentazione che comprova quanto da lui affermato nella predetta istanza, ed in particolare copia del bonifico a favore del destinatario dal quale si ricava che l’utente ha rimborsato a quest’ultimo € 136 - e non € 107 come erroneamente riportato in istanza -, copia delle lettere di vettura nonché delle due fatture dalle quali si ricava sia il costo delle due spedizioni (€9,43 per ciascun pacco) che del servizio di assicurazione nella modalità una tantum di L/V (€ 2,46 ciascuno).

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di € 400 per la mancata risposta al reclamo, si evidenzia che l’Utente ha, per errore, richiamato le disposizioni applicabili alle controversie tra utenti ed operatori del settore delle comunicazioni elettroniche, ai sensi della delibera n. 73/11/CONS, come modificata dalla delibera n. 347/18/CONS, il cui ambito di applicazione è espressamente limitato, ai sensi dell’art. 2, alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Pertanto, la suddetta richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta.

Inoltre, si evidenzia che, ai sensi dell’art del Regolamento, art. 10, l’Autorità 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, in materia di servizi postali, fatta salva per le parti la possibilità di far valere il maggior danno in sede giudiziaria, ai sensi del medesimo articolo 10, comma 8.

Per i suesposti motivi, non può essere accolta, quindi, neanche la richiesta di indennizzo di € 100 per le, non meglio specificate, spese di procedura, fatta salva la possibilità di adire il giudice ordinario per il riconoscimento del maggior danno.

CONSIDERATO che la richiesta dell’Utente che ha ad oggetto il ristoro delle somme restituite all’acquirente/destinatario a causa del danneggiamento della merce spedita con il servizio pacchi

“Extralarge”, munito di assicurazione, appare supportata da idonea documentazione, ai sensi delle succitate Carta di Qualità e Condizioni Generali di Trasporto;

RITENUTO che, fatta salva la possibilità di adire il giudice ordinario per il riconoscimento del maggior danno, l’importo di Euro 136,00, oltre le spese di spedizione, sia l’unico, in questa sede, che possa compensare l’Utente per il disservizio subito;

### **DETERMINA**

che la Società Consorzio Logistica Pacchi S.p.A., con sede legale in Roma, in viale Europa n. 175, in parziale accoglimento dell’istanza, corrisponda all’Utente, oltre all’importo di Euro 29,00, a titolo di rimborso delle spese di spedizione, l’ulteriore importo di Euro 136,00 per il danneggiamento della merce assicurata.

La società Consorzio Logistica Pacchi è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all’Utente o altra modalità concordata con lo stesso;

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

5. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito;

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata all’utente e pubblicata nel sito *web* dell’Autorità.

Roma, 28 novembre 2018

Il Direttore  
Claudio Lorenzi