



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 8/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
PATRIZIA/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”*;

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 l’istanza di risoluzione della controversia presentata da [REDACTED] (di seguito, l’Utente), pervenuta in data 17 maggio 2021, relativa al danneggiamento di un pacco postale spedito tramite Poste Italiane S.p.A. (servizio commerciale denominato *“poste delivery web”*) e avente ad oggetto il rimborso della spedizione (pari ad euro 11,83) e del suo contenuto, ossia un fusto di vernice di 20 Kg, di valore pari a 83,52 euro, come da fattura allegata all’istanza;

VISTA la nota del 18 maggio 2021, con cui si comunica alle Parti, 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;

VISTA la nota pervenuta il 18 giugno 2021, con cui Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) ha esposto le proprie osservazioni in merito alla predetta istanza e ha rappresentato che:

- in data 8 settembre 2020 il cliente presentava reclamo in relazione alla spedizione di kg 20 di vernice con il servizio "*poste delivery web*", giunta al destinatario danneggiata e pertanto da quest'ultimo rifiutata;

- in data 15 settembre 2020, la Società chiedeva all'Utente di integrare la documentazione prodotta;

- in data 23 settembre 2020, Poste, all'esito delle verifiche effettuate, riscontrava il reclamo del cliente, comunicando che il danneggiamento fosse dovuto ad un imballaggio non idoneo a garantire l'integrità del contenuto;

- in sede conciliativa, Poste ha offerto 30 euro che l'Utente non ha accettato;

- che ai sensi delle Condizioni generali di contratto e della Guida per l'imballaggio, le spedizioni di "*liquidi, grassi o coloranti devono essere contenuti in recipienti a perfetta tenuta stagna e di materiale idoneo al trasporto. I recipienti devono essere imballati all'interno con materiali protettivi appropriati ed in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura*";

- che l'Utente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato in base al peso, alla forma e natura del contenuto della spedizione in quanto durante le operazioni di trasporto e distribuzione i contenitori non adeguati, ovvero riempiti in modo insufficiente o eccessivo, possono deteriorarsi, danneggiarsi o aprirsi;

- che nel caso specifico, dal verbale di danneggiamento redatto dalla filiale di Avellino, a seguito del rifiuto del pacco da parte del destinatario, emerge che la merce risultava pervenuta in una busta di plastica con fuoriuscita di vernice, per imballo non idoneo e l'assenza di un imballaggio protettivo e di isolamento;

- alla luce di quanto sopra rappresentato, Poste chiede l'archiviazione del procedimento;

CONSIDERATO che le Condizioni generali di contratto del servizio "*Poste delivery web*" e, in particolare, l'articolo 4.3. dell'Allegato A prevedono che "*il Cliente è unico responsabile del confezionamento e dell'imballaggio delle spedizioni affidate a Poste Italiane ed è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento*";

CONSIDERATO, tuttavia, che l'articolo 4.4. delle CGC prevede che "*Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni non conformi a quanto previsto nelle presenti CGS ai sensi dell'art. 1693 cod. civ.*" e che al momento della spedizione il pacco è stato accettato dall'Ufficio postale;

CONSIDERATO che l'articolo 5.9. lett. *b*), delle CGC prevede che in caso di danneggiamento o smarrimento del pacco, parziale o totale - per i prodotti non assicurati - risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio, il cliente ha diritto a € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto di IVA”;

CONSIDERATO che dalla documentazione probatoria versata in atti risulta che la spedizione al momento della consegna è stata rifiutata in quanto danneggiata;

CONSIDERATO che il rimborso del valore della merce richiesto dall'Utente non può essere corrisposto in quanto non risulta che la spedizione sia stata effettuata con il servizio accessorio dell'assicurazione;

RITENUTO, pertanto, che l'Utente debba essere rimborsato entro i limiti previsti dall'articolo 5.9 lett. *b*) delle CGC relative al prodotto “*Poste Delivery Web*” laddove si prevede che “*il cliente ha diritto a € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto di IVA;*

DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 17 maggio 2021 dalla Sig.ra [REDACTED], che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere all'istante, a titolo di ristoro per il danno subito, un importo pari ad euro 20 (venti/00), oltre al costo sostenuto per la spedizione del pacco pari ad euro 11,83 (undici/83), al netto di Iva.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 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, 14 marzo 2022

Il Direttore
Ivana Nasti