



## DELIBERA N. 419/24/CONS

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/POSTE ITALIANE S.P.A. AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 3, DEL REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERA N. 184/13/CONS

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 31 ottobre 2024;

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 del settore postale 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*” (di seguito, “*Regolamento*”), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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";*

VISTA l'istanza acquisita al protocollo dell'Autorità in data 13 agosto 2024 al n. 219200 presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla consegna di un pacco "Poste Delivery Web" n. LF40000510415 assicurato per euro 3.000,00 spedito per il tramite di "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito *Poste Italiane*) contenente, asseritamente, un monitor LG32EP950 da 32" *Ultrafine OLED Pro HDR 400* che sarebbe giunto, a detta del ricorrente, gravemente deteriorato e per il quale chiede il "risarcimento del bene danneggiato" (importo come da ricevuta di acquisto pari ad euro 2.815,41);

VISTA la nota del 20/08/2024 prot. n. 221038, con cui la Direzione Servizi Postali competente ha comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del *Regolamento*, l'avvio del procedimento n. 2024 - VII.09/25/M.I.;

CONSIDERATO che nella richiamata nota prot. n. 221038/2023 è stata comunicata alla Società e all'Istante la facoltà di presentare, entro e non oltre il termine di giorni 30 dal ricevimento della comunicazione stessa, eventuali osservazioni rilevanti ai fini della problematica segnalata;

VISTA la nota del 20/09/2024 prot. n. 245233, con la quale l'Istante, a sostegno delle proprie tesi, inviava una comunicazione *e-mail*, ricevuta dal destinatario della spedizione Sig. [REDACTED], nei contenuti della quale si riassumevano, in dettaglio, l'andamento e le criticità delle operazioni di consegna del pacco in parola;

VISTA la nota del 30/09/2024 prot. n. 254533, con la quale *Poste Italiane*, in riscontro alla nota di avvio del procedimento prot. n. 221038/2023, ha trasmesso i propri documentati chiarimenti in merito alla fattispecie e alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. I fatti e la posizione dell'Utente**

In data 27/05/2024, il Sig. [REDACTED] spediva un pacco attraverso *Poste Italiane* con il servizio "Poste Delivery Web" n. LF40000510415 assicurato per euro 3.000,00 contenente un monitor LG32EP950 da 32" *Ultrafine OLED Pro HDR 400* che sarebbe giunto irrimediabilmente danneggiato.

Per tal motivo, l'utente inoltrava reclamo, dapprima il 29/05/2024 e successivamente il 30/05/2024, a cui *Poste Italiane*, rispettivamente il 30/05/2024 e poi il 17/06/2024, forniva formale riscontro ribadendo che, a seguito di verifiche effettuate, il pacco n. LF40000510415 risultava, viceversa, perfettamente integro al recapito.



L'Utente, non soddisfatto dell'esito del reclamo, il 24/06/2024 avviava la procedura di conciliazione che si teneva in Milano in seno alla *Commissione Regionale di Conciliazione* il 29/07/2024 e si concludeva con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta formulata da *Poste Italiane*.

Pertanto, a seguito dell'esito negativo della procedura di conciliazione, l'Utente in data 13 agosto 2024 presentava all'Autorità istanza di definizione della controversia, *prot. n. 219200*, avente a oggetto la richiesta di "*risarcimento del bene danneggiato*" (importo di acquisto euro 2.815,41) per irreparabilità del componente.

Successivamente alla nota di avvio del procedimento del 20/08/2024 *prot. n. 221038*, l'Istante, in data 20/09/2024 (*prot. n. 245233*), inoltrava a sostegno delle proprie tesi una comunicazione *e-mail*, ricevuta dal destinatario della spedizione Sig. [REDACTED], nei contenuti della quale era riassunto, in dettaglio, l'andamento e le criticità delle operazioni di consegna del pacco in parola e, in particolare, per quanto attiene all'evidenza dei danni, si riportava che "*l'addetto alle consegne ha maneggiato con poca cura il pacco. Per farlo scendere dal mezzo invece di accompagnarlo, l'ha fatto cadere per poi portarlo al sottoscritto strisciando. Ho visto subito che sull'imballo esterno c'erano 2-3 ammaccature profonde e ho contestato all'addetto le condizioni dell'imballo esterno chiedendo spiegazioni. Egli non ha saputo dirmi molto. Essendo io un magazziniere e quindi maneggiando merci tutti i giorni, ho fatto presente che mi sembravano danni da muletto. (...) Ho richiesto a più riprese l'accettazione con riserva ma alla fine l'operatore non l'ha segnato*".

## **2. La posizione dell'Operatore**

*Poste Italiane*, attraverso le proprie osservazioni, acquisite dall'Autorità al *prot. n. 254533/2024*, preliminarmente evidenziava che "*dagli accertamenti svolti (...) è emerso che l'involucro esterno della spedizione al momento della consegna era perfettamente integro, ed infatti il destinatario non ha mosso alcuna contestazione al riguardo. Del resto, laddove fosse stata effettivamente presente in fase di consegna una qualche anomalia della spedizione, non si comprende come mai il destinatario non abbia avuto premura, a propria tutela, di procedere alla "accettazione con riserva", chiedendone annotazione nella documentazione di consegna, specie considerato che, evidentemente, il destinatario conosceva il contenuto dell'invio a lui destinato, nonché la "fragilità" dello stesso*".

Rispetto poi alla gestione di eventuali evidenti danni precisava che "*qualora il danneggiamento della spedizione fosse avvenuto in fase di lavorazione dell'invio la spedizione sarebbe stata bloccata a monte e, come da procedura, inviata presso l'ufficio competente per la giacenza, invitando il destinatario – con apposito avviso – a ritirare l'invio per accertare, in contraddittorio con l'operatore di sportello, lo stato della merce*

*in esso contenuta”.*

Inoltre, puntualizzava che *“eventuali anomalie riscontrate in fase di consegna debbano essere segnalate senza indugio dal destinatario (...). Per cui, nel settore postale, ai fini dell’applicazione degli indennizzi e della copertura assicurativa nei casi di danneggiamento o manomissione, anche parziale, è necessario che l’integrità esterna della spedizione sia stata compromessa” e che “l’utente non ha fornito in questa sede la documentazione fotografica attestante il (presunto) danneggiamento del monitor e/o dell’involucro in cui era contenuto”.*

Per le accezioni mosse e documentate, quindi, PI sosteneva che *“la richiesta dell’utente andrebbe dichiarata «inammissibile» e quindi il presente procedimento archiviato atteso che questi chiede il risarcimento di presunti e non provati danni (i.e. valore monitor). Come noto, infatti, le pretese risarcitorie da parte degli utenti del servizio postale non possono essere fatte valere dinanzi l’Autorità di regolamentazione, ma unicamente innanzi all’Autorità Giudiziaria”.*

### **3. Valutazioni e motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, e in particolare delle evidenze documentali, la richiesta formulata di *“risarcimento del bene danneggiato”* (importo di acquisto euro 2.815,41), non risulta accoglibile per quanto nel seguito argomentato.

In primo luogo, per quanto attiene alla osservazione della Società che *“l’involucro esterno della spedizione al momento della consegna era perfettamente integro, ed infatti il destinatario non ha mosso alcuna contestazione al riguardo”* si osserva che nel corso del procedimento l’Utente non ha fornito elementi atti a provare quanto dichiarato in ordine alle condizioni del pacco al momento della consegna.

In particolare, laddove le condizioni esteriori del collo fossero state effettivamente così evidentemente compromesse in sede di consegna, ragionevolmente avrebbero comportato i seguenti scenari:

- a) per un verso, in presenza di siffatti pregiudizi, le condizioni del pacco sarebbero state rilevate dagli Uffici di smistamento che, come da procedure, lo avrebbero intercettato già in fase di lavorazione intermedia (come, peraltro, puntualizza *Poste Italiane* stessa nelle sue controdeduzioni del 30/09/2024 prot. n. 254533).
- b) per altro verso, mal si comprende come mai il destinatario, all’atto del recapito, non abbia diligentemente apposto sui documenti di spedizione, a propria tutela, l’annotazione di *“accettazione con riserva”*, ovvero addirittura non si sia adoperato a rifiutare un pacco, maltrattato in sede di consegna, e con gli asseriti visibili, gravi e inequivocabili danneggiamenti esteriori (si richiama, nel merito,



nuovamente il contenuto della *e-mail* prot. n. 245233/2024 inviata, a supporto, dal destinatario della spedizione Sig. ██████████ nella quale è riassunto, con dovizia di dettaglio, l'andamento delle operazioni di consegna del pacco in uno alle sue condizioni esteriori).

A tal proposito si osserva che la responsabilità dell'operatore postale va, invero, circoscritta allo stato della spedizione in fase di consegna al destinatario e, quindi, cessa con la consegna al ricevente o la restituzione al mittente «*degli oggetti assicurati o dei pacchi in stato di perfetta integrità esterna*», in assenza di una contestazione sul punto o di una dichiarazione del destinatario di accettazione del pacco con riserva, ciò ai sensi dell'art. 95 del d.P.R. 29 marzo 1973, n. 156 e degli artt. 105, 169 e 187 del d.P.R. 29 maggio 1982, n. 655 (disposizioni tutt'ora vigenti).

Il quadro normativo di riferimento sin qui delineato consente, dunque, di risolvere la controversia nel senso che, tenuto conto della normativa speciale (prevalente) che disciplina il settore dei servizi postali - e in particolare il regime di responsabilità dell'operatore postale nel servizio di consegna di un pacco postale assicurato- il richiesto "*rimborso totale*" non risulta applicabile alla fattispecie esaminata, in quanto, nei fatti, incompatibile con il citato quadro normativo.

Peraltro, l'eccezione mossa incidentalmente dal destinatario, che pone in evidenza nella sua *e-mail* di cui al richiamato prot. n. 245233/2024 di aver richiesto astrattamente "*a più riprese l'accettazione con riserva ma alla fine l'operatore non l'ha segnato*", non rileva in termini pratici in quanto il soggetto preposto alla ricezione finale del pacco deve prendere posizione, in maniera fattiva, concreta e non limitata a una generica contestazione verbale, circa le condizioni del collo; situazione posta a fondamento della precipua necessità di adempiere, con caratteri formali, alla compiuta sottoscrizione, in atti, della dichiarazione cautelare di "*accettazione con riserva*", ovvero di provvedere finanche, quale *extrema ratio*, al rifiuto di ricevere il pacco.

Il mancato assolvimento dell'onere imposto al destinatario, in sede di ricevimento, di prendere posizione in maniera specifica e concreta circa le condizioni del pacco, ha come conseguenza che, non solo l'attore viene esonerato dalla prova del fatto non formalmente confutato, ma che non può essere ammessa da parte dello stesso alcuna contestazione specifica postuma, in quanto fuori termine.

Concludendo, quindi, da tutto quanto esposto, per le motivazioni indicate in premessa, in particolare in ragione della mancata annotazione sui documenti di consegna, della "*accettazione con riserva*" del collo per riscontrati danneggiamenti, la richiesta formulata dall'Istante non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento*



dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

L'Autorità non accoglie l'istanza presentata dal Sig. [REDACTED] nei confronti della 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 per le motivazioni di cui in premessa.

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 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di chiedere il risarcimento del danno in sede giudiziaria.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Roma, 31 ottobre 2024

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**SEGRETARIO GENERALE**  
Giulietta Gamba