

DELIBERA N. 420/24/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ██████████/POSTE ITALIANE
S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 3, DEL REGOLAMENTO IN
MATERIA DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE DERIVANTI DAI
RECLAMI NEL SETTORE POSTALE 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 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;

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 la delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*”;

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 20/06/2024, *prot. n. 0170500*, presentata dalla Sig.ra [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale la medesima lamenta lo smarrimento di un pacco spedito il 9 dicembre 2023, n. ZC010962024IT, tramite l’Operatore “*Poste Italiane S.p.A.*” (di seguito PI), con il servizio postale denominato “*Poste delivery international express*” e, pertanto, chiede un indennizzo del valore assicurato del pacco di euro 1.000,00;

VISTA la nota del 25/06/2024, *prot. n. 0176199*, con cui la Direzione Servizi Postali competente ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento;

CONSIDERATO che nella richiamata nota *prot. n. 0176199 del 25/06/2024* è stata comunicata a PI 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 10/07/2024, *prot. n. 0190320*, con la quale PI, in riscontro alla nota di avvio del procedimento *n. 0176199 del 25/06/2024*, 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. Fatto e posizione delle parti

In data 09/12/2023 l’utente negoziava un servizio di spedizione pacchi denominato “*Poste delivery international express*” assicurato, con consegna presso l’indirizzo del destinatario in Inghilterra. Il pacco veniva depositato in data 28 dicembre 2023 presso un “capannone”, così come dichiarato dall’Utente e confermato

da PI. Ragon per cui, con il reclamo inoltrato a Poste Italiane in data 5 gennaio 2024, l'Utente, nel contestare la mancata consegna del pacco all'indirizzo del destinatario e il relativo smarrimento, chiedeva il rimborso del valore assicurato di euro 1.000,00.

Pertanto, PI contestava la ricostruzione dell'istante, adducendo che dalle verifiche effettuate, per il tramite dell'operatore estero UPS, risultava che effettivamente il pacco era stato depositato presso un capannone (come da foto scattate dall'addetto alla consegna) e che il destinatario, contattato telefonicamente, avrebbe dichiarato di essere entrato in possesso della spedizione, contestandone tuttavia il contenuto in quanto difforme da quello atteso.

Non essendo stato accolto dall'Operatore il reclamo avanzato, l'Utente provvedeva, in data 2 marzo 2024, ad avviare la prevista procedura di conciliazione, conclusasi con esito negativo, come riportato nel verbale del 17 maggio 2024.

2. Valutazione e motivazione della decisione

La richiesta dell'Utente è tesa a ottenere il rimborso del bene oggetto della spedizione, per un importo complessivo pari al valore assicurato di euro 1.000,00.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta può essere accolta per quanto nel seguito argomentato.

Quanto dichiarato dall'Utente risulta confermato dalle verifiche effettuate da PI, per il tramite dell'Operatore estero UPS, ovvero che il pacco era stato depositato in un capannone e non consegnato al destinatario, quindi lasciato incustodito.

Al riguardo il quadro normativo applicabile al caso di specie porta a ritenere che gravi sull'Operatore il dovere di custodire il bene oggetto della prestazione fino alla effettiva consegna.

Nel caso in esame, invece, come ammesso e documentato anche dall'operatore, il pacco era stato lasciato incustodito presso un capannone, in spregio ai più elementari criteri di diligenza professionale (da valutare anche in considerazione della natura particolare della spedizione assicurata), per cui ogni conseguenza in termini di perdita o danneggiamento del bene non può che essere addebitata all'operatore inadempiente.

D'altro canto, le affermazioni di PI circa l'effettiva consegna al destinatario e la contestazione da parte di questi del contenuto del pacco sono rimaste prive di qualsivoglia allegazione probatoria.

Con riferimento al valore del bene assicurato va tenuto presente che, diversamente da quanto eccepito da PI nella propria memoria, l'istante ha allegato il documento contabile riferito all'acquisto del bene oggetto di spedizione, per un valore di oltre 1.400,00 euro, per cui la richiesta di indennizzo nella misura di euro 1.000,00 può ritenersi congrua.

Concludendo, quindi, da tutto quanto esposto, per le motivazioni indicate in premessa, la richiesta formulata dall'Istante può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

L'Autorità accoglie l'istanza presentata dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti della società "Poste Italiane - Società per Azioni", con sede legale in [REDACTED], [REDACTED] - [REDACTED], Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. XXXXXXXXXXXX, Partita IVA n. [REDACTED] 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
Antonello Giacomelli

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