



Direzione servizi postali

**DETERMINA N. 46/24/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXX/UNITED  
PARCEL SERVICE ITALIA S.R.L.**

**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*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, 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*” 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 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 di risoluzione della controversia, acquisita in data 7 maggio 2024 al protocollo dell’Autorità n. 126059, presentata dal Sig. XXXXXXXX XXXXXX (di seguito “Istante” o “Utente”) nei confronti della United Parcel Service Italia S.r.l. (di seguito “UPS”);

VISTA la nota del 10 maggio 2024, prot. n. 129783, con cui l’Autorità ha comunicato alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3 del *Regolamento* l’avvio del procedimento;

VISTA la nota acquisita in data 11 giugno 2024 al protocollo dell’Autorità n.



161138, con la quale la UPS 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**

Il giorno 7 gennaio 2024 il sig. XXXXX XXXXX spediva un pacco con destinazione Roma, contenente due bottiglie in plastica di colonia vintage da 500 ml l'una.

L'Utente, avendo il destinatario del pacco comunicato che era arrivata a destinazione una sola bottiglia, sporgeva reclamo all'operatore, il quale via email, in data 16 gennaio 2024, comunicava che la merce danneggiata (una bottiglia) era stata rimossa dal pacco e il rimanente contenuto dello stesso era stato spedito per la consegna.

Rilevava l'operatore che l'imballaggio non era stato effettuato correttamente, in quanto gli articoli non erano correttamente posizionati all'interno del pacco e il tappo del contenitore rimosso era allentato, così da provocare una perdita di liquido.

L'Utente, in data 1° febbraio 2024, presentava istanza di conciliazione con la quale chiedeva il rimborso del valore del prodotto danneggiato, pari a euro 150,00 e il rimborso dei costi di spedizione, adducendo la regolarità l'imballaggio utilizzato per la spedizione e la mancata produzione di prove da parte di UPS a sostegno di quanto dalla stessa affermato.

Nella memoria prodotta a seguito della presentazione della istanza di risoluzione della controversia, l'Utente ha dichiarato di aver ricevuto e accettato una proposta conciliativa di euro 95,26 tramite l'associazione dei consumatori da cui era assistito, ma di non aver ricevuto né il rimborso né il verbale di conciliazione.

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

UPS, nella propria memoria, con riferimento al disservizio lamentato dall'Istante ha rappresentato che, a causa dell'imballaggio non adeguato del pacco, una delle bottiglie in esso contenute ha perso liquido, rendendo necessario rimuovere l'articolo danneggiato e mandare in consegna l'altro.

In ordine, poi, alla gestione della controversia, UPS ha fatto presente di non aver riconosciuto alcun indennizzo all'Utente in esito al reclamo, ritenendolo responsabile del danneggiamento della spedizione per i motivi sopra illustrati; successivamente, in sede di conciliazione, l'operatore ha avanzato una proposta conciliativa, inizialmente accettata dalla controparte.



In particolare, in data 23 aprile 2024, come risulta dalle comunicazioni a mezzo email intervenute tra le parti e allegate alla propria memoria da UPS, l'Utente, per il tramite dell'associazione Altroconsumo, ha accettato la proposta conciliativa dell'operatore, pari a euro 95,26 (euro 85,00 a titolo di rimborso e 10,26 per spese di trasporto).

Tuttavia, successivamente il sig. XXXXXX XXXXXX, per il tramite dell'Associazione, informava la Commissione conciliativa di non voler accettare la proposta.

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

Alla luce delle circostanze di fatto, così come risultanti dalla documentazione in atti, può ritenersi equa l'offerta di euro 85,00 a titolo di rimborso e 10,26 per spese di trasporto formulata da UPS all'esito del procedimento di conciliazione e non accettata dall'Utente.

L'importo di euro 85,00 rappresenta, infatti, il massimale dell'importo indennizzabile a carico dell'operatore nel caso di danni provati, ai sensi del punto 9.2 delle Condizioni generali di trasporto UPS. Vero è che il mittente, ai sensi del successivo punto 9.4 delle medesime Condizioni generali, può ottenere il beneficio di un limite di responsabilità superiore, dichiarando un maggior valore della merce nella Lettera di Vettura e pagando una tariffa aggiuntiva, ma nel caso in esame tale adempimento aggiuntivo non risulta essere stato posto in essere dall'Utente.

A tale proposito va tenuto presente che UPS ha effettuato la sua offerta pur non avendo l'Utente fornito alcuna prova del prezzo di acquisto del bene danneggiato, elemento necessario ai fini della quantificazione del danno subito dallo stesso, mentre la somma dallo stesso richiesta di euro 150,00 rappresenta il prezzo di vendita della bottiglia di colonia vintage (ovvero il mancato guadagno) e, come tale, non risulta risarcibile ai sensi del punto 9.5 delle predette Condizioni Generali.

### **DETERMINA**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti della società United Parcel Service Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La predetta Società è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'Istante la somma di euro 95,26 (novantacinque/26) a titolo di indennizzo a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante medesimo, ovvero bonifico bancario ove possibile.



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, 28 ottobre 2024

Il Direttore  
Ivana Nasti