AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 194/26/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.S./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 22 luglio 2026;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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 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 presentata dal Sig. S.S. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0068427 del 24/2/2026, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") riguardante la spedizione n. XC73938374xxx;

VISTA la nota del 13/3/2026, prot. n. 0096627, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle Parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 *del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale* di cui all'allegato A alla citata delibera n. 184/13/CONS;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane in data 15/4/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0141985;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Con la citata istanza, il Sig. S. ha segnalato che la spedizione n. XC73938374xxx, inviata tramite il servizio "*Poste Delivery Express*" di Poste Italiane, è stata smarrita dall'Operatore. La suddetta spedizione conteneva carta *Pokemon* da collezione ed era stata assicurata per l'importo di € 3.000,00.

Nell'ambito della PEC di trasmissione dell'istanza, l'Utente ha trasmesso il *link* al video relativo al confezionamento del pacco spedito, che ne mostra chiaramente il contenuto.

In allegato all'istanza, il Sig. S. ha prodotto le interlocuzioni avvenute con Poste Italiane a seguito del reclamo (identificato dal *ticket* n. 8015657xxx) trasmesso per lo smarrimento della spedizione. La fase di reclamo si è conclusa con la comunicazione dell'Operatore del 16/1/2026 relativa all'impossibilità di accogliere la richiesta di risarcimento in ragione della mancata esibizione di idonea documentazione (scontrini, fatture, ricevute fiscali, valutazione firmata da un professionista) atta a provare il valore del contenuto della spedizione.

L'Utente ha inoltre trasmesso un documento recante l'elenco delle carte *Pokemon* da collezione incluse nella spedizione, con il relativo valore attribuito ad ognuna di esse dal portale specializzato *cardtrader.com*. Da tale documento, il valore totale delle carte risulta pari a € 3294,00.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso in data 9/2/2026 senza addivenire ad un accordo. Il relativo verbale, allegato all'istanza, riporta che il Sig. S. ha rifiutato la proposta di € 400,00 formulata dall'Operatore per comporre la controversia.

2. La posizione dell'Operatore

Con la citata memoria difensiva del 15 aprile 2026, Poste Italiane S.p.A., ha ammesso che la spedizione in questione è stata effettivamente smarrita e ha riferito di essersi conseguentemente attivata al fine di verificare l'applicazione della copertura assicurativa.

In particolare, ha confermato di aver dapprima chiesto all'Utente "*di produrre la fattura di acquisto e quella di vendita della merce contenuta nella spedizione*" e successivamente di non aver ricevuto "*la documentazione che lo stesso si era impegnato a produrre, nello specifico:*

- *Autocertificazione del valore della merce spedita comprovata da documentazione (valutazione) del professionista e firmata come […] dichiarato.*
- *Descrizione dettagliata del contenuto del plico smarrito".*

Inoltre, l'Operatore ha evidenziato come "*neanche in sede conciliativa sia stato possibile verificare la veridicità di quanto dichiarato in ordine al contenuto della spedizione per mancanza di idonea e comprovante documentazione*".

Sempre con riferimento all'applicazione della copertura assicurativa, Poste Italiane ha richiamato quanto previsto sia nella Carta dei servizi postali sia nelle Condizioni generali di prodotto di *Poste Delivery Express* assicurato:

"*[…] La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante il valore della merce entro i limiti di quello dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione)*", evidenziando come l'Utente non abbia prodotto tale documentazione né in fase di reclamo né di conciliazione.

Pertanto, l'Operatore ha chiesto a questa Autorità di disporre l'archiviazione del procedimento in questione.

3. Valutazione e motivazione della decisione

La circostanza che la spedizione oggetto della controversia sia stata smarrita è stata confermata dall'Operatore stesso, per cui è sicuramente dovuto all'Utente l'indennizzo per smarrimento previsto dal *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'Allegato *delibera* n. 323/23/CONS (c.d. "*Regolamento Indennizzi*").

In particolare, l'art. 3, comma 2, del suddetto *Regolamento Indennizzi* prevede che, in caso di smarrimento, "*Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali*".

Pertanto, in applicazione della suddetta previsione e tenendo conto del fatto che il costo della spedizione, documentato in atti, è pari a € 16,90, Poste Italiane è tenuta a corrispondere all'Utente l'indennizzo di **€ 33,80**.

Inoltre, trattandosi di spedizione assicurata, occorre verificare la possibilità di disporre il risarcimento del valore assicurato ai sensi di quanto stabilito dall'art. 4.2. delle *Condizioni Generali di Contratto Corriere Espresso Nazionale - Poste Delivery Express*, ove si prevede che "*[…] In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il Cliente ed il mittente, se diverso, hanno la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo, allegando la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto. Il mittente accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla ldv sia indicato correttamente il contenuto ed il valore effettivo della merce […]*".

Al riguardo, la posizione dell'Operatore è che l'Utente non abbia provato né il contenuto presente nella spedizione né il relativo valore.

La prima obiezione non può trovare accoglimento perché, come esposto al par. 1, l'Utente ha trasmesso il video relativo al confezionamento del pacco spedito, che ne mostra chiaramente il contenuto. Al riguardo, appare utile evidenziare che la PEC dell'Utente contenente il *link* al video è stata trasmessa all'Operatore in allegato alla comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 0096627 del 13/3/2026) e pertanto Poste Italiane è stata tempestivamente edotta dell'esistenza di tale prova documentale.

Riguardo la presunta mancata dimostrazione del valore del contenuto della spedizione, occorre evidenziare che nel corso del procedimento (e, prima ancora, in fase di reclamo), l'Utente ha

trasmesso l'elenco delle carte *Pokemon* da collezione incluse nella spedizione e l'indicazione del valore attribuito ad ognuna di esse dal portale specializzato *cardtrader.com*. Si ritiene che tale documentazione possa essere sufficiente a dimostrare che l'importo assicurato sia corrispondente al valore di mercato della merce contenuta nella spedizione, anche in considerazione del carattere di terzietà, rispetto alle parti del procedimento, del citato portale.

Oltre a ciò, deve rilevarsi che l'Operatore, in fase di stipula del contratto, ha di fatto accettato di assicurare la spedizione per € 3000,00 e che nella lettera di vettura è effettivamente riportato, proprio come previsto dalle *Condizioni Generali di Contratto* prima richiamate, il contenuto della spedizione e il valore assicurato della merce.

Pertanto, tenendo conto dello scoperto del 10% previsto dalle *Condizioni Generali di Contratto*, l'importo da corrispondere all'Utente in applicazione della copertura assicurativa è pari a **€ 2.700,00**.

Tutto quanto sopra premesso, spetta all'Utente l'importo complessivo di **€ 2.733,80** (€ 33,80 + € 2700,00).

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

La Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. S.S., a mezzo bonifico bancario oppure con assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante, l'importo complessivo di **€ 2.733,80** (duemilasettecentotrentatre/80), con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

L'avvenuto adempimento della presente delibera deve essere comunicato alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

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 richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

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

Napoli, 22 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella