AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 231/26/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ARGENTERIA ARTISTICA/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 23 settembre 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;

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 dalla Argenteria Artistica (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0118981 del 27/3/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società"), inerente alla spedizione n. XC73431048xxx;

VISTA la nota del 27/4/2026, prot. n. 0156102, con cui la Direzione competente 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 della citata delibera n. 184/13/CONS;

VISTA la memoria trasmessa dall'Istante in data 26/5/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0195113 del 27/5/2026;

VISTA la memoria difensiva di Poste Italiane, prot. Agcom n. 0212069 del 10/6/2026;

CONSIDERATO che, nell'ambito di tale memoria, l'Operatore ha comunicato di aver formulato e trasmesso all'Utente, in data 29/5/2026, una proposta di indennizzo pari a € 2.224,51;

VISTA la nota di Poste Italiane, prot. Agcom n. 0266354 del 17/7/2026, con cui la Società ha comunicato la mancata adesione dell'Utente alla suddetta proposta di indennizzo;

CONSIDERATA la conseguente sospensione dei termini del procedimento tra il 10/6/2026 e il 17/7/2026, per effetto della riapertura della fase conciliativa;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Con la citata istanza, la Argenteria Artistica ha segnalato la sottrazione del contenuto della spedizione n. XC73431048xxx, inviata tramite il servizio "*Poste Delivery Express*" di Poste Italiane e contenente un orologio di marca *Tudor*, assicurata per l'importo di € 3.000,00.

In particolare, l'Istante, mittente della spedizione, ha comunicato che "*Alla consegna il destinatario ha immediatamente constatato e contestato che il pacco era molto più leggero rispetto al peso che avrebbe dovuto possedere la spedizione attesa, così come ha osservato e contestato che esso era chiuso con un nastro adesivo marrone applicato difformemente rispetto alle consuetudinarie ricezioni*". Per tali ragioni, il destinatario ha accettato la consegna con riserva, provveduto a scattare alcune foto del plico come consegnato dal corriere e, una volta aperto il pacco, preso atto "*che all'interno non vi era l'orologio ma solo un contenitore ed una bustina in plastica vuoti*".

All'istanza e alla successiva memoria prot. Agcom n. 0195113 del 27/5/2026, l'Utente ha allegato, *inter alia*, la suddetta documentazione fotografica ritraente il pacco ricevuto dal destinatario e la dichiarazione di quest'ultimo relativa all'effettivo contenuto dello stesso, costituito soltanto dal documento di trasporto, una bustina in plastica e carta da imballaggio.

L'Utente ha inoltre trasmesso una perizia di stima dell'orologio spedito (*Tudor Chronautic* – Ref. 79380), sottoscritto dalla Gioielleria Txxxxxxx Fxxxxxx S.r.l., attestante la congruità, ai fini assicurativi, della valutazione di € 3.200.

Il verbale relativo al tentativo di conciliazione, datato 17/2/2026 e allegato all'istanza, dà atto della mancata conciliazione data l'insussistenza delle condizioni per una ipotesi di accordo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, Argenteria Artistica ha chiesto il "*rimborso […] della somma di €3.000 quale valore dichiarato e assicurato oltre al costo di spedizione sostenuto […]*".

2. La posizione dell'Operatore

Con la citata memoria difensiva del 10 giugno 2026, Poste Italiane S.p.A., ha comunicato di aver effettuato verifiche interne dalle quali è emerso che "*la spedizione accettata con riserva risultava, al momento della consegna, integra all'esterno, come risultante peraltro anche dalle evidenze fotografiche trasmesse dall'utente*", ritenendo conseguentemente che "*la responsabilità dell'operatore debba essere necessariamente ricondotta allo stato dell'involucro della spedizione*

che, se integro, fa necessariamente operare la presunzione di integrità anche del contenuto dello stesso".

La Società ha inoltre rappresentato che "*In fase di conciliazione, considerati i fatti, […] nell'ottica di una risoluzione bonaria della controversia, ha offerto la somma di 400 euro che l'utente ha rifiutato dando luogo alla redazione di un verbale di mancato accordo*"[1].

D'altra parte, la Società ha anche comunicato di aver effettivamente rilevato alcune anomalie nelle verifiche sul peso della spedizione (peso in accettazione superiore all'ultimo peso risalito a sistema) "***che lasciano presumere una possibile sottrazione del contenuto durante le lavorazioni***" (enfasi aggiunta).

Per tale ragione, l'Operatore ha informato di aver *"formulato e trasmesso all'utente, lo scorso 29 maggio u.s., una proposta di indennizzo pari a 2.224,51 euro […], ai sensi di quanto previsto dalle relative CGC di prodotto*".

Come già richiamato, con nota prot. Agcom n. 0266354 del 17/7/2026, Poste Italiane ha successivamente comunicato che l'Utente non ha aderito a tale ulteriore ipotesi di accordo adducendo che "*l'importo complessivamente riconosciuto non appaia pienamente satisfattivo rispetto al pregiudizio patrimoniale subito, anche in considerazione del valore dichiarato della spedizione e della documentazione già prodotta nell'ambito del procedimento attualmente pendente dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)*".

3. Valutazione e motivazione della decisione

La circostanza che la spedizione oggetto della controversia sia stata manomessa, con sottrazione del relativo contenuto, appare confermata da quanto dichiarato dall'Operatore stesso che, nell'ambito della memoria difensiva del 10 giugno u.s., ha ammesso di aver rilevato un'anomala differenza tra il peso del pacco in fase di accettazione e quello registrato durante le successive fasi di lavorazione.

Per quanto precede, si ritiene che la responsabilità dei fatti oggetto della controversia debba essere addebitata a Poste Italiane. L'Operatore, del resto, riesaminando gli atti nel corso del procedimento di definizione della controversia, ha riaperto il tavolo negoziale con l'utente formulando una proposta transattiva (€ 2.224,51), dal valore prossimo a quello richiesto dall'utente.

Ciò premesso, non essendo stato recapitato il bene originariamente spedito, essendo lo stesso stato sottratto dal pacco spedito, in questa sede si ritiene applicabile, seppur in via analogica, l'indennizzo per smarrimento previsto dal già citato *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*".

Inoltre, l'art. 7, comma 2 del medesimo *Regolamento* stabilisce che "*Gli importi indicati a titolo di indennizzo per gli utenti affari sono raddoppiati […]*".

[1] Di tale prima proposta di indennizzo formulata dall'Operatore non si dà atto nel verbale di conciliazione datato 17/2/2026.

Pertanto, in applicazione delle suddette previsioni 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 **€ 67,60** (€ 16,9*2*2).

Inoltre, trattandosi di spedizione assicurata, è dovuto all'Istante 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 […]*".

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 **€ 2.767,60** (€ 67,60 + € 2700,00).

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice 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 alla Argenteria Artistica, a mezzo bonifico bancario oppure con assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante, l'importo complessivo di **€ 2.767,60** (duemilasettecentosessantasette/60), 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.

Roma, 23 settembre 2026

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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