AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 239/26/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.F./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 7 ottobre 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 dal Sig. F.F. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0136814 del 10/4/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società"), inerente alla spedizione n. LF40001179xxx;

VISTA la PEC acquisita al prot. n. 0144872 del 17/4/2026, con cui l'Utente ha integrato la suddetta istanza trasmettendo il verbale di mancata conciliazione;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201933, 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 difensiva di Poste Italiane, prot. Agcom n. 0259335 del 14/7/2026;

VISTA la nota prot. n. 0335116 del 9/9/2026, con cui il Responsabile del procedimento ha richiesto all'Utente ulteriori elementi conoscitivi utili alla valutazione dei fatti in questione;

VISTA la PEC acquisita al prot. n. 0335196 del 9/9/2026, con cui il Sig. F. ha riscontrato la suddetta richiesta;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'Istante**

L'istanza in argomento riguarda la spedizione n. LF40001179xxx, assicurata per l'importo di € 1.810,00, effettuata dal Sig. F. per recapitare una insegna luminosa personalizzata e giunta al destinatario danneggiata "*in maniera irreparabile*". Dalla documentazione allegata all'istanza emerge che la spedizione è stata accettata con riserva di controllo da parte del destinatario e che il valore assicurato (€ 1.810,00) corrisponde al prezzo fatturato per il prodotto in questione.

L'Utente ha comunicato di aver sporto reclamo all'Operatore e di aver successivamente richiesto lo svolgimento della prevista procedura di conciliazione, conclusasi il 17/4/2026 senza addivenire ad un accordo, avendo rifiutato la proposta di € 300,00.

Nell'ambito della sopra citata PEC prot. n. 0335196 del 9/9/2026, l'Istante ha comunicato che "*Il prodotto era stato imballato con svariati strati di pluriball e sigillato con nastro pacchi. Il prodotto era situato al centro del pacco. Il cartone esterno era in doppio strato per maggior robustezza*", evidenziando inoltre che "*L'imbottitura era più che adeguata al prodotto in questione che presenta una base in plexiglass da ben 8mm che può anche flettere senza spezzarsi […]*". Infine, nella stessa PEC l'Utente ha specificato di aver spedito "*centinaia di prodotti con lo stesso metodo di imballaggio senza aver alcun problema*".

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. F. ha richiesto "*l'applicazione della copertura assicurativa per il valore dichiarato di 1810,00 euro, oltre alle spese di spedizione di 23,40 euro […]*".

**2. La posizione dell'Operatore**

Con la citata memoria difensiva del 14 luglio 2026, Poste Italiane ha comunicato di aver effettuato verifiche interne dalle quali è emerso che "*l'invio in oggetto, al momento del recapito, non presentava segni di manomissione o danneggiamento esterno tali da far presumere la presenza di danni materiali del contenuto; e infatti, nelle fasi di lavorazione non è stato verbalizzato alcun danneggiamento e non è stata rilevata dal destinatario alcuna anomalia specifica (pacco aperto, danneggiato, ricondizionato, ecc.)*".

L'Operatore ha inoltre trasmesso una fotografia del pacco fornita dalla Filiale di destinazione per dimostrare l'integrità dello stesso a seguito delle fasi intermedie di lavorazione.

Sulla base di tali elementi, Poste Italiane ha ipotizzato che "*la spedizione non sia stata adeguatamente imballata, in accordo con le indicazioni fornite da PI nella Guida al confezionamento*", sottolineando, a tal proposito, che "*il cliente è l'unico responsabile del*

*confezionamento, in modo che sia adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto delle spedizioni affidate a Poste Italiane, dall'etichettatura all'imballaggio delle spedizioni, nei limiti di quanto previsto dall'art. 1693 del codice civile come specificato nelle Condizioni Generali di Contratto Canale Poste Delivery Web*".

La Società ha inoltre evidenziato che "*La copertura assicurativa è applicata solo in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione, e copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna per fatto imputabile a Poste*".

L'Operatore ha confermato di aver proposto al Sig. F., in fase conciliativa, la somma di € 300,00 per comporre bonariamente la controversia.

In conclusione, dato il rifiuto della proposta conciliativa da parte dell'Utente, ritenendo di non dover corrispondere ulteriori somme a titolo di rimborso del valore della spedizione o risarcitorio, Poste Italiane ha richiesto l'archiviazione della controversia.

**3. Valutazione e motivazione della decisione**

Al fine di dirimere la controversia occorre svolgere alcune valutazioni volte all'individuazione della responsabilità del danneggiamento del contenuto della spedizione, sulla base degli elementi documentali e informativi acquisiti nel corso del procedimento.

*In primis*, il Sig. F. ha trasmesso, in allegato all'istanza, una fotografia del pacco ricevuto dal destinatario (con l'insegna danneggiata in più parti) da cui si evincono le modalità di confezionamento e, in particolare, la tipologia di imballo interno utilizzato (in *pluriball*).

Tale tipologia di imballo è conforme alle prescrizioni, richiamate dalla stessa Poste Italiane nella propria memoria difensiva, riportate nella Guida al confezionamento e nelle Condizioni Generali di contratto, in cui si indica proprio il *pluriball* tra le tipologie di imballo interno da utilizzare.

Oltre a ciò, l'Utente ha precisato che il prodotto era situato al centro del pacco e che il cartone esterno era in doppio strato, confermando in tal modo di aver adottato le cautele necessarie per salvaguardare l'integrità del contenuto della spedizione nelle fasi di lavorazione e recapito.

Inoltre, il fatto che il prodotto fosse dotato di "*una base in plexiglass da ben 8mm che può anche flettere senza spezzarsi*" e che, nonostante ciò, lo stesso sia stato danneggiato, lascia presumere che il danneggiamento sia avvenuto nelle fasi di lavorazione e di movimentazione del pacco da parte degli addetti dell'Operatore.

Infine, trattandosi di un Utente affari (la fattura relativa alla vendita del prodotto, allegata all'istanza, è emessa dalla Società "*Fxxx Nxxx*"), appare ragionevole dar credito all'affermazione del Sig. F. secondo cui avrebbe spedito in passato "*centinaia di prodotti con lo stesso metodo di imballaggio senza aver alcun problema*".

Da ultimo, rileva che, al momento della ricezione del pacco, il destinatario abbia inteso apporre la riserva di controllo, in mancanza della quale, ai sensi dell'art. 1698 del Codice civile, il vettore sarebbe stato sollevato da ogni responsabilità. Rileva, altresì, che il mittente abbia prontamente sporto reclamo, il giorno stesso della consegna al destinatario, in data il 19/11/2025, e dunque "*non appena conosciuto*" il danno.

Sulla base di quanto esposto, si ritiene che la responsabilità dei fatti oggetto della controversia debba essere addebitata a Poste Italiane.

Conseguentemente, è dovuto all'Utente l'indennizzo per danneggiamento previsto dal 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. 4, comma 1, del suddetto *Regolamento Indennizzi* prevede che "*Nel caso di danneggiamento dell'invio postale, contestabile al momento della consegna, il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione*".

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

Pertanto, in applicazione delle suddette previsioni e tenendo conto del fatto che il costo della spedizione, documentato in atti, è pari a € 23,40, Poste Italiane è tenuta a corrispondere all'Utente l'indennizzo di **€ 93,60** (€ 23,4*2*2).

Inoltre, trattandosi di spedizione assicurata, è dovuto all'Istante il risarcimento del valore assicurato ai sensi di quanto stabilito dall'art. 3.2. dell'Allegato A alle *Condizioni Generali di Contratto Canale Poste Delivery Web*, ove si prevede che "*[…] In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il mittente ha 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 […]*".

Conseguentemente, 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 **€ 1.629,00**.

Tutto quanto sopra premesso, spetta all'Utente l'importo complessivo di **€ 1.722,60** (€ 93,60 + € 1629,00).

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. F.F., a mezzo bonifico bancario oppure con assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante, l'importo complessivo di **€ 1.722,60** (millesettecentoventidue/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, 7 ottobre 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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