

DELIBERA N. 332/25/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA E.A./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 29 dicembre 2025;

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 dalla Sig.ra E.A. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0184065 del 21/7/2025, con la quale la stessa 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. CW00125212xxx, oggetto di furto;

VISTA la nota del 7/8/2025, prot. n. 0200795, 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 9/9/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0219155;

VISTE le ulteriori osservazioni formulate dall'Istante nell'ambito della nota acquisita al prot. n. 0252499 del 09/10/2025;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Con la citata istanza, la Sig.ra A. ha segnalato che la spedizione n. CW00125212xxx, inviata tramite il servizio "*Poste Delivery Europe Assicurato*" di Poste Italiane, è stata oggetto di furto. La suddetta spedizione conteneva effetti personali ed era stata assicurata per l'importo massimo consentito, pari a € 3.500,00.

Nell'ambito del formulario e dei relativi allegati, l'Istante ha altresì comunicato di aver ricevuto un rimborso di € 765,00, importo calcolato dall'Operatore applicando la franchigia del 10% del valore assicurato, contrattualmente prevista, e una detrazione del 75% per ragioni di obsolescenza dei beni contenuti nella spedizione.

L'Utente ha contestato tale modalità di calcolo dell'importo rimborsato, non ritenendo corretta l'applicazione della decurtazione per obsolescenza dei beni ed evidenziando come nella Carta dei Servizi Postali non sia prevista alcuna clausola che preveda tale decurtazione. Ha inoltre trasmesso la documentazione comprovante i prezzi di acquisto dei beni contenuti nella spedizione, del valore complessivo di € 15.664,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la Sig.ra A. ha chiesto pertanto di ricevere il rimborso integrale dell'importo assicurato (pari, come detto, a € 3500,00) al netto di quanto già corrisposto da Poste Italiane (€ 765,00), per un importo residuo di € 2735,00.

2. La posizione dell'Operatore

Con la citata memoria difensiva del 9 settembre 2025, Poste Italiane S.p.A., ha ammesso che la spedizione in questione è stata oggetto di furto e ha comunicato di aver conseguentemente corrisposto all'Utente, oltre al già citato indennizzo di € 765,00

(calcolato, come detto, a partire dal valore assicurato, sulla base degli scontrini prodotti e della decurtazione applicata per la obsolescenza della merce contenuta nella spedizione), l'importo di € 97,38 a titolo di rimborso delle spese di spedizione.

Con particolare riferimento all'applicazione del criterio di attualizzazione del valore del bene, la Società ha richiamato l'art. 1905 del Codice Civile, a norma del quale, salvo diversi accordi, *“l'assicuratore è tenuto a risarcire, nei modi e nei limiti stabiliti dal contratto, il danno sofferto dall'assicurato in conseguenza del sinistro”* e il successivo art. 1908 ove si chiarisce che, accertando il danno alle cose perite o danneggiate, *“non si può attribuire [...] un valore superiore a quello che avevano al tempo del sinistro”*.

Inoltre, l'Operatore ha evidenziato come il suddetto criterio sia sancito anche dal DPR 29 marzo 1973, n. 156 (*“Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative in materia postale, di bancoposta e di telecomunicazioni”*), laddove è precisato che nel caso di perdita o manomissione di un pacco postale, il mittente ha diritto a una indennità corrispondente all'ammontare effettivo della perdita o manomissione, entro i limiti del valore dichiarato per i pacchi assicurati (art. 70) e che la dichiarazione di valore non può essere superiore al valore reale del contenuto (art. 84). Nei casi di dichiarazione fraudolenta di valore superiore a quello reale ai sensi dell'art. 84, Poste è liberata da ogni responsabilità per la perdita, manomissione od avaria di oggetti raccomandati o assicurati e di pacchi (art. 96).

Infine, Poste Italiane ha riferito di aver formulato alla Sig.ra A., nell'ambito della procedura di conciliazione esperita in data 28/4/2025, la proposta di ulteriori € 100,00, rifiutata da quest'ultima.

Pertanto, l'Operatore ha chiesto di disporre l'archiviazione dell'istanza in questione o, in subordine, di confermare l'importo offerto nell'ambito del tentativo di conciliazione.

3. Valutazione e motivazione della decisione

La richiesta dell'Utente è tesa a ottenere il rimborso integrale del valore assicurato della spedizione, vale a dire l'importo di € 2.765,00, tenendo conto di quanto già corrisposto da Poste Italiane.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta può essere sostanzialmente accolta (con alcune correzioni al valore del *quantum*, per le ragioni nel seguito esposte) poiché risulta pacifico che la responsabilità dei fatti oggetto della *res* controversia debba essere attribuita all'Operatore. Quest'ultimo, infatti, ha riconosciuto che la spedizione è stata effettivamente oggetto di furto.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo dovuto da Poste Italiane all'Utente, rileva quanto 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”*) e dalle *Condizioni Generali di Contratto*.

In particolare, si richiama l'art. 2, comma 2 del suddetto *Regolamento Indennizzi*,

che prescrive che *“I criteri per il calcolo degli indennizzi e i relativi importi previsti agli articoli 3, 4, 5, 6 sono applicabili esclusivamente nell’ambito dei procedimenti di definizione delle controversie, se più favorevoli per l’utente rispetto agli indennizzi previsti contrattualmente”*.

Nella fattispecie in questione, con riferimento al ristoro dei costi di spedizione, trova applicazione l’art. 3 del *Regolamento Indennizzi* (che disciplina la fattispecie dello smarrimento, assimilabile al caso del furto occorso nella controversia in esame). In particolare, al comma 2 di detto articolo, si 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 (pari a € 97,38) è già stato rimborsato all’Utente, Poste Italiane è tenuta a corrispondere l’ulteriore indennizzo di **€ 97,38**.

Inoltre, trattandosi di spedizione assicurata, occorre tenere in conto quanto stabilito dall’art. 7 delle *Condizioni Generali di Contratto*, ove, con riferimento al servizio *“Poste Delivery Europe Assicurato”* si prevede che in caso di perdita, danneggiamento o manomissione spetta all’utente un *“indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 € [...]”*.

Poiché tale previsione non contiene alcun riferimento al criterio, proposto dall’Operatore, di attualizzazione del valore dei beni in ragione dell’obsolescenza degli stessi, nonché in considerazione del valore assicurato e dei prezzi di acquisto pagati dalla Sig.ra A. (documentati con relativi scontrini, per un importo ben superiore al valore assicurato), si ritiene di dover disporre l’indennizzo dovuto in misura pari al predetto valore assicurato con applicazione dello scoperto, del 10%, previsto dalle citate Condizioni Generali di Contratto. Ne deriva che l’importo dovuto a titolo di rimborso del valore del bene assicurato è pari a € 3.150,00 (€ 3.500,00-10%).

Tutto quanto sopra premesso, tenendo conto dell’indennizzo di € 765,00 già erogato da Poste Italiane, l’importo finale ancora da corrispondere all’Utente è pari a € 2.482,38 (€ 97,38 + € 3.150,00 - € 765,00).

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 Sig.ra E. A., a mezzo bonifico bancario oppure

con assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante, l'importo complessivo di **€ 2.482.38** (duemilaquattrocentottantadue/38), 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, 29 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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