

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 10/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B&B MECCANICA / POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP09/25)**

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”* (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. B.M. per conto della Società “B&B Meccanica” (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 67327 del 17/3/2025, con la quale lo stesso ha segnalato la distruzione del contenuto della spedizione n. 1UW00FJ003xxx operata da “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”);

VISTA la nota del 3/4/2025 prot. n. 86493, 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 trasmessa da Poste Italiane in data 30/4/2025, acquisita al prot. Agcom n. 107987;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito della citata istanza, l'Utente, mittente della spedizione n. 1UW0OFJ003xxx, ha lamentato che il contenuto della stessa, consistente in un vetro cristallo di ricambio per autoveicolo venduto su *E-bay*, è pervenuto al destinatario completamente frantumato, nonostante sull'imballo fosse chiaramente riportata, su tutti i lati, la dicitura "fragile". L'Istante ha altresì rappresentato che *"sul cartone dell'imballo il destinatario ha segnalato essere presenti impronte di scarpe"*.

Inoltre, ha evidenziato che la spedizione in questione era assicurata per il valore di 80,00 € e che il costo della stessa era stato pari a 30,00 €. A tale ultimo riguardo, ha fornito il documento di spedizione rilasciato da *E-bay* con indicazione del prezzo pagato dal destinatario per il servizio di spedizione, per l'appunto pari a 30,00 €.

Il Sig. B. ha rifiutato, in sede di conciliazione, l'offerta di rimborso di € 40,00 formulata da Poste Italiane in via equitativa.

Mediante l'intervento di questa Autorità, ha chiesto il riconoscimento dell'intero valore assicurato (€ 80,00) e dell'importo per il servizio di spedizione (€ 30,00).

2. La posizione dell'Operatore

Con la citata memoria difensiva del 30 aprile 2025, Poste Italiane S.p.A. ha trasmesso le proprie osservazioni relativamente ai fatti oggetto del procedimento in questione.

In primis, l'Operatore ha evidenziato che *"Come attestato dalla prova di consegna, il 14/1/25 la spedizione è stata accettata dal destinatario apponendo una riserva di carattere generico, contrariamente a quanto previsto dall'art. 7.2 delle Condizioni generali di contratto applicate alle spedizioni Poste Delivery Business e dalla Carta dei servizi postali, a norma delle quali, invece, il danneggiamento deve essere contestato in modo specifico al momento della consegna"*. Al riguardo, la Società ha richiamato quanto previsto dall'Autorità con la delibera n. 419/24/CONS, ove si stabilisce che *"[i]l mancato assolvimento dell'onere imposto al destinatario, in sede di ricevimento, di prendere posizione in maniera specifica e concreta circa le condizioni del pacco, ha come conseguenza che, non solo l'attore viene esonerato dalla prova del fatto non formalmente confutato, ma che non può essere ammessa da parte dello stesso alcuna contestazione specifica postuma, in quanto fuori termine"*.

Poste Italiane ha inoltre richiamato le disposizioni di cui all'art. 2.6 delle Condizioni generali di Contratto e nella Guida al confezionamento, ove sono contenute specifiche previsioni per l'imballo di oggetti delicati, evidenziando che *"non rileva l'eventuale apposizione sull'invio di etichette "fragile" "Maneggiare con cura", posto che l'adeguato imballaggio è richiesto proprio al fine di proteggere il contenuto delle spedizioni nelle fasi di lavorazione durante tutta la filiera, dall'accettazione al recapito"*.

Infine, con riferimento all'offerta formulata in sede di conciliazione, ha evidenziato che *"l'importo proposto era comunque superiore al ristoro che sarebbe spettato all'utente in caso di applicazione della copertura assicurativa prevista per il danneggiamento della spedizione. Infatti, in*

base alle Condizioni generali di contratto (art. 7 c. 5 lett. d) CGC, come specificato dall'art. 3.3 della Scheda Prodotto), in caso di spedizione danneggiata munita di "copertura full", all'utente spetta un ristoro fino al valore dichiarato nella lettera di vettura, previa presentazione della documentazione attestante il danno, più il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione, con uno scoperto del 10% o di almeno 25,82€. Posto che l'utente non ha presentato una fattura di acquisto, anche volendo prendere in considerazione la stima del valore dichiarato di 50€ (cfr. All. A mail del 10/2/25), nonché le spese di spedizione sostenute (pari a 9,20€), decurtando la franchigia di 25,82€, sarebbe stato corrisposto allo stesso un importo inferiore rispetto a quanto proposto in sede di conciliazione".

Ai fini delle valutazioni che seguono, si evidenzia, altresì, che l'Operatore ha fornito copia della corrispondenza intercorsa con la società B&B Meccanica nell'ambito del tentativo di conciliazione, in cui l'Istante chiariva che il costo di spedizione è pari a 9,20 € e valutava in € 50,00 il valore di acquisto dell'oggetto spedito, "acquistato in un lotto da privato, pattuendo un prezzo a forfait".

3. Motivazione della decisione

Con riferimento all'individuazione della responsabilità dei fatti oggetto della *res* controversia, si ritiene che alcuna mancanza possa essere attribuita all'Utente, posto che, per quanto è dato riscontrare dalla documentazione fotografica allegata all'istanza e da quella trasmessa dallo stesso a Poste Italiane in fase di conciliazione, il contenuto della spedizione appariva adeguatamente protetto mediante un imballo di polistirolo, in conformità con quanto previsto nelle Condizioni generali di Contratto e nella Guida al confezionamento.

Relativamente all'obiezione mossa dall'Operatore, che ha richiamato le valutazioni svolte dall'Autorità nell'ambito della delibera n. 419/24/CONS, deve evidenziarsi come tale richiamo risulti inconfidente, trattandosi di una fattispecie diversa in cui, agli atti della controversia, mancava sia la documentazione fotografica comprovante il danneggiamento della spedizione che la formale accettazione con riserva da parte del destinatario. Nel caso in esame, invece, il destinatario ha accettato con riserva la spedizione oggetto della controversia (come riportato nella prova di consegna), correttamente riservandosi di verificarne in un secondo momento lo stato del contenuto, e l'Istante, come detto, ha documentato adeguatamente tanto il danneggiamento avvenuto quanto la tipologia di imballo utilizzata attraverso prove fotografiche.

Tanto premesso, deve procedersi alla quantificazione dell'indennizzo dovuto da Poste Italiane ai sensi della delibera n. 323/23/CONS (c.d. "Regolamento Indennizzi").

In particolare, l'art. 4 dell'allegato A alla suddetta delibera prescrive 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"*.

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

Pertanto, si dispone l'applicazione dell'indennizzo previsto al richiamato art. 4 del Regolamento indennizzi, raddoppiato ai sensi dell'art. 7, comma 2, nella misura di € 36,80 (€ 9,20 * 2*2).

Inoltre, trattandosi di spedizione assicurata, dato quanto stabilito dalle Condizioni generali di contratto e dalla *"scheda Prodotto"*, con particolare riferimento alle condizioni del servizio assicurativo di *"copertura full"*, spetta all'Utente il rimborso del valore dichiarato (€ 50,00), decurtato

dell'importo della franchigia prevista (€ 25,82). Ne deriva che tale rimborso è quantificabile in € 24,18 (€ 50,00 - € 25,82).

Tutto quanto sopra premesso, la Società Poste Italiane S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo complessivo di € 60,98 (€ 36,80 + € 24,18).

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere, a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante oppure con bonifico bancario, alla Società B&B Meccanica l'importo complessivo di € 60,98 (sessanta/98) a titolo di indennizzo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente determina è trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Direttore
Giovanni Santella