

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 13/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
I.M.T./ POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 11/25)**

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. I.M.T. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 115211 del 9/5/2025, con la quale lo stesso ha segnalato lo smarrimento della spedizione n. LF00002980xxx operata da “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”);

VISTA la nota del 21/5/2025 prot. n. 126404, 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 30/6/2025, acquisita al prot. Agcom n. 163548;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito della citata istanza, l'Utente, mittente dell'invio n. LF00002980xxx, contenente un pianoforte digitale *Roland Go Piano GO-61P*, assicurato per il valore di € 269,00, ha lamentato che, a fronte dello smarrimento della spedizione, Poste Italiane *“non ha riconosciuto il rimborso integrale del valore della merce assicurata”*.

In particolare, l'Utente ha comunicato che Poste Italiane gli ha corrisposto l'importo di € 50,02 a titolo di rimborso, *“effettuando una detrazione dell'importo effettivo del 75% per obsolescenza”*, segnalando come tale criterio non sia previsto nella Carta dei Servizi Postali e che il prezzo pagato (€ 269,00) al momento dell'acquisto del pianoforte (avvenuto in data 24 luglio 2021) sia rimasto sostanzialmente invariato (€ 259,00) sino al momento della presentazione dell'istanza.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. I.M. ha chiesto il riconoscimento dell'intero valore assicurato (€ 269,00) e delle spese sostenute per i servizi di spedizione e assicurazione (€ 22,70), per un totale di € 291,70.

In sede di conciliazione, l'Istante ha rifiutato dapprima, in data 22 aprile 2025, l'offerta di rimborso di € 30,00 e, successivamente, in data 18 giugno 2025, l'ulteriore proposta formulata da Poste Italiane in via equitativa, di € 241,70.

2. La posizione dell'Operatore

Con la citata memoria difensiva del 30 giugno 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 in sede di gestione del reclamo, il cliente non aveva *“prodotto la documentazione idonea a rilevare il valore del bene al momento della spedizione”* e che, conseguentemente, onde tener conto del lasso di tempo (quasi quattro anni) trascorso tra il momento dell'acquisto (datato 24/7/2021) e la data di spedizione (28/1/2025) era *“stato necessario applicare un criterio di attualizzazione del valore del bene”*, oltre allo scoperto minimo di € 26,00 previsto dalle *Condizioni Generali di Servizio canale Poste Delivery Web¹* e *“alla decurtazione dell'accessorio voluminoso € 9,00, dell'assicurazione € 3,00 e dell'IVA al 22%, applicate per la quota di rimborso delle spese di spedizione”*, così pervenendo alla determinazione del valore rimborsato pari, come detto, a € 50,02.

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, nell'ambito della citata memoria, l'Operatore ha richiamato le proposte di formulate in sede di conciliazione, entrambe rifiutate dall'Utente, evidenziando in particolare come la seconda offerta di € 241,70, *“sommata all'importo di € 50,02 già corrisposto al Cliente in fase di reclamo, risponde[sse] integralmente alla pretesa avanzata dallo stesso nell'ambito delle precedenti sedi di*

¹ (nel seguito anche “CGS”).

confronto”, oltre a non tener conto di qualsivoglia criterio di attualizzazione del valore del bene, della franchigia prevista dalle CGS e delle decurtazioni previste per il rimborso delle spese di spedizione.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento all’individuazione della responsabilità dei fatti oggetto della *res* controversia, appare pacifico che la stessa debba essere attribuita all’Operatore. Quest’ultimo, infatti, non ha in alcuna sede - né in fase di gestione del reclamo, né in sede conciliativa, né nell’ambito del procedimento in argomento - contestato l’effettivo smarrimento della spedizione oggetto dell’odierna istanza.

Tanto premesso, può procedersi alla quantificazione dell’indennizzo dovuto da Poste Italiane all’Utente, alla luce di 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 Servizio canale Poste Delivery Web*.

In premessa, si richiama l’art. 2, comma 2 del suddetto Regolamento, 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*” e il successivo comma 3 del medesimo articolo, che stabilisce che “*È fatta salva la possibilità per il fornitore del servizio postale di prevedere nelle proprie condizioni di servizio o negoziali comunque denominate importi maggiori rispetto a quelli indicati nel presente Regolamento ovvero ulteriori casi di indennizzo. Nella definizione delle controversie si applicano gli indennizzi contrattuali, se più favorevoli all’utente*”.

Nella fattispecie in questione, trattandosi di smarrimento dell’invio, trova applicazione l’art. 3 del Regolamento Indennizzi. 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, spetta all’Utente l’indennizzo di **€ 45,40** ($€ 22,70 \times 2$), dato il costo sostenuto per la spedizione in questione, pari a € 22,70, documentato nella lettera di vettura resa in allegato all’istanza di definizione della controversia in esame.

Inoltre, trattandosi di spedizione assicurata, rileva quanto stabilito dall’art. 5.9. delle CGS, ove si prevede che “*La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste, previa presentazione della documentazione attestante l’entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), 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*”.

Poiché tale previsione non contiene alcun riferimento al criterio, proposto dall’Operatore, di attualizzazione del valore del bene (consistente nella decurtazione del valore iniziale nella misura del 25% per anno di obsolescenza), nonché in considerazione del valore assicurato, pari al prezzo pagato dal Sig. I.M. nel 2021 (documentato con relativa ricevuta d’acquisto), si ritiene di dover disporre l’indennizzo dovuto in misura pari al predetto valore assicurato con applicazione dello scoperto, del 10%, previsto dalle CGS. Ne deriva che l’importo dovuto a titolo di rimborso del valore del bene assicurato è pari a **€ 242,10** ($€ 269,00 - 10\%$).

Infine, nella determinazione dell’indennizzo dovuto all’Utente occorre tener conto dell’importo già corrispostogli da Poste Italiane, pari a **€ 50,02**.

Tutto quanto sopra premesso, la Società Poste Italiane S.p.A. è tenuta a corrispondere all'Istante l'indennizzo complessivo di **€ 237,48** (€ 45,40 + € 242,10 - € 50,02).

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. T.I.M., a mezzo bonifico bancario oppure con assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante, l'importo complessivo di € 237,48 (duecentotrentasette/48) 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 sua pubblicazione.

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

Il Direttore
Giovanni Santella