

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 7/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
P.G./ POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP07/25)**

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*” (di seguito denominato Regolamento);

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 l’istanza presentata dal Sig. P.G. (nel seguito anche “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 54992 del 4/3/2025, con la quale lo stesso ha segnalato il danneggiamento della spedizione n. 289322I009xxx da parte dell’Operatore “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “la Società” o “il Fornitore”);

VISTA la nota del 19/3/2025 prot. n. 70144, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito della citata istanza, il Sig. P. ha rappresentato che la merce contenuta nella spedizione in questione (n. 289322I009xxx dell'11/6/2024), consistente in casse acustiche dal valore dichiarato di € 600, accuratamente sigillata, veniva gravemente danneggiata durante il trasporto. Ha altresì comunicato che il corriere al momento della consegna fuggiva via, negando al destinatario il diritto di accettare la consegna con riserva.

L'Istante ha altresì comunicato di aver dovuto corrispondere al destinatario della spedizione il rimborso integrale della merce danneggiata, trattandosi di merce venduta su *Ebay*. Ha chiesto, pertanto, *“di essere indennizzato in maniera equitativa”*.

Con riferimento alla conciliazione, il Sig. P. ha rappresentato di aver avviato il relativo tentativo in data 17/10/2024 *“tramite piattaforma ODR della Commissione Europea (riferimento 2024/182261)”* senza ricevere alcun seguito da Poste Italiane, che *“ha fatto trascorrere inutilmente il termine di 30 giorni previsto dalla piattaforma ODR per indicare al consumatore un organismo di risoluzione delle controversie che si sarebbe dovuto occupare del reclamo in questione”*.

2. La posizione del fornitore

Nella memoria difensiva trasmessa in data 18 aprile 2025, acquisita al prot. Agcom n. 99953, Poste Italiane S.p.A. ha chiarito, innanzitutto, che la spedizione in questione è stata effettuata *“utilizzando il servizio ExtraLarge di Poste (LDV nr 289322I009xxx) acquistato in data 10/06/24 sulla piattaforma online Paccofacile”* (enfasi aggiunta) e che, avendo effettivamente rilevato, a seguito di verifiche interne, il danneggiamento della suddetta spedizione, *“è stato erogato in favore del cliente contrattualizzato Paccofacile (Sendago Srl), il rimborso previsto, in caso di danneggiamento, dalle Condizioni generali del prodotto Extralarge, pari a euro 38,95. [...] Quest'ultimo, a sua volta, ha proposto l'erogazione del suddetto importo di euro 38,85 al Sig. P., ma quest'ultimo, non ritenendo lo stesso congruo, ha avviato istanza di conciliazione con Poste Italiane tramite la Piattaforma OdR della Commissione europea.”*.

Nell'ambito della propria memoria difensiva, la Società ha inoltre evidenziato che:

- *“la spedizione in oggetto non risultava assicurata e pertanto Poste Italiane ha correttamente erogato esclusivamente l'indennizzo previsto per il disservizio in questione”*;
- *“Poste ha corrisposto l'indennizzo al proprio Cliente Sendago con cui ha il rapporto contrattuale”*;



- L’Autorità *“ha in più occasioni evidenziato che, ai fini della individuazione della responsabilità verso il cliente, rileva il rapporto contrattuale sottostante”*. In particolare, nell’allegato B alla delibera n. 323/23/CONS l’Autorità ha chiarito che *“risponde nei confronti del cliente chi abbia con quest’ultimo stipulato il contratto avente ad oggetto il servizio postale (corriere o piattaforma che sia), a nulla rilevando al cospetto del cliente la modulazione dei rapporti interni tra il corriere e la piattaforma per l’offerta di servizi postali”*;
- *“Il Sig. P. non risulta neppure mittente dell’invio, ragion per cui non sarebbe in ogni caso titolato a ricevere un indennizzo”*;

Per quanto sopra esposto, la Società Poste Italiane S.p.A. ha chiesto all’Autorità di disporre l’archiviazione del presente procedimento.

Infine, per completezza, si rappresenta che la Società ha comunicato di non aver ricevuto l’istanza di conciliazione promossa dal Sig. P. attraverso la piattaforma ODR.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione della controversia in questione deve rilevarsi come, in caso di acquisto del servizio di spedizione su una piattaforma digitale, il vettore che eroga il servizio non intrattiene alcun rapporto contrattuale diretto con il cliente finale, che stipula il contratto con il gestore della piattaforma.

Come richiamato da Poste Italiane nella propria memoria difensiva, l’Autorità ha già chiarito, sul tema dell’indennizzabilità in caso di acquisto di un servizio postale avvenuto su di una piattaforma digitale, che *“risponde nei confronti del cliente chi abbia con quest’ultimo stipulato il contratto avente ad oggetto il servizio postale (corriere o piattaforma che sia), a nulla rilevando al cospetto del cliente la modulazione dei rapporti interni tra il corriere e la piattaforma per l’offerta di servizi postali”* (cfr. delibera n. 323/23/CONS, allegato B, pag. 15).

Pertanto, l’Istante avrebbe dovuto instaurare la controversia nei confronti della società che gestisce la piattaforma *Paccofacile.it* e non nei confronti di Poste Italiane, con la quale non ha stipulato alcun rapporto contrattuale diretto.

Oltre a ciò, nell’ambito dell’istruttoria¹ è emerso che il sig. P. non risultava essere legittimato a richiedere all’Autorità la risoluzione della controversia in questione, non essendo né il mittente né il destinatario della spedizione². Al riguardo, deve evidenziarsi che il *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale* di cui all’allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, all’art. 3, comma 2, prevede che *“Ove non sia soddisfatto dell’esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, l’utente può presentare istanza di conciliazione”*. All’art. 1, comma 1, lett. g) del suddetto Regolamento, l’utente è definito come

¹ in particolare, dalla lettera di vettura allegata dal sig. P. all’istanza.

² né ha fornito delega da parte dell’uno o dell’altro.

*“qualunque persona fisica o giuridica che usufruisce di un servizio postale **in qualità di mittente o destinatario**”* (enfasi aggiunta).

DISPONE

ai sensi dell'art. 10, commi 2 e 6, del *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale* di cui all'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, l'archiviazione del procedimento inerente alla controversia G.P./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 70144 del 19 marzo 2025.

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

Il Direttore
Giovanni Santella