

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 9/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.M./ POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP02/25)**

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. C.M., in qualità di titolare della società “Carpentierbe” con sede in xxxxxxxxxxxx, San Giorgio in Morgeto (RC), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 29990 del 5/2/2025, con la quale lo stesso ha segnalato il mancato recapito della spedizione n. JG00005430xxx da parte dell’Operatore “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito Poste Italiane);

VISTA la nota del 3/3/2025 prot. n. 53984, 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, l'utente ha rappresentato che la merce contenuta nella spedizione in questione (n. JG00005430xxx del 12/3/2025, servizio "Postedelivery web"), regolarmente confezionata ed imballata, veniva "distrutta e smaltita da Poste Italiane senza preavviso o consenso". Si trattava, in particolare, di n. 7 bottiglie, vendute al cliente finale destinatario della spedizione al prezzo di € 109,30 (IVA incl.).

Il Sig. C. ha altresì rappresentato di aver esperito la conciliazione (domanda presentata in data 17/9/2024, prot. n. 001965/2024), conclusasi con mancato accordo, come da verbale in atti, avendo lo stesso rifiutato la proposta formulata dalla controparte (indennizzo di € 30,00).

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto il rimborso di € 109,30, vale a dire il valore della merce oggetto della spedizione.

Nel merito, l'istante ha chiarito, nell'ambito della comunicazione trasmessa a mezzo PEC in data 13/4/2025 (prot. Agcom n. 95093 del 14/4/2025), che "la merce era perfettamente imballata", che le bottiglie erano "tutte singolarmente avvolte nel pluriball" e che nel pacco era apposta "un'armatura di cartone rigido" a protezione delle bottiglie e "con la funzione di assorbire eventuali perdite di liquido", secondo la procedura di imballaggio seguita per prassi dalla propria società.

Nella stessa comunicazione il Sig. C. ha inoltre rappresentato che i liquidi erano "contenuti in bottiglie spesse di vetro a totale tenuta stagna e [che] le etichette sono in polipropilene (non assorbono liquidi)", con ciò evidenziando che anche in caso di rottura di sole 2 bottiglie (circostanza affermata da Poste Italiane), "le altre 5 non erano in condizioni di deperibilità [...] né tantomeno rappresentavano un pericolo igienico sanitario. In conseguenza di ciò le 5 bottiglie perfettamente integre dovevano essere restituite al mittente [...]".

Da ultimo, sempre nella medesima PEC, l'istante ha fatto presente che nel verbale compilato dall'operatore incaricato di Poste Italiane (in fase di rilevamento del danno) è riportato che l'imballo esterno risultava "schiacciato". Ad avviso dell'istante, lo schiacciamento sarebbe riconducibile alla sola responsabilità del corriere che non avrebbe attuato tutte le misure necessarie a protezione della merce nelle varie fasi di lavorazione, evidenziando che "il vettore ha il dovere della custodia, ex recepto, dei beni da trasportare". Ad avviso dell'istante, la merce è stata danneggiata proprio "a causa di uno schiacciamento (probabilmente dovuto ad altri pacchi caduti rovinosamente durante il trasporto) e non a causa di imballaggio non adeguato".

Infine, con successiva PEC del 12/5/2025 (prot. Agcom n. 116192), il Sig. C. ha comunicato il costo sostenuto per la spedizione, pari a € 8,24, e confermato che la stessa non era assicurata.

2. La posizione del fornitore

Nell'ambito della memoria difensiva trasmessa in data 27 marzo 2025, acquisita al prot. Agcom n. 79473, la Società Poste Italiane S.p.A. ha fornito una serie di elementi a sostegno della propria posizione nell'ambito del procedimento in questione. In sintesi, l'operatore ha:

- evidenziato che *“il contenuto risultava danneggiato a causa di un imballo non idoneo - scatola di cartone priva di imbottitura interna [...] e, pertanto, la spedizione non poteva essere proseguita alle successive fasi di lavorazione. La merce, infatti, si trovava nello stato di deperibilità e quindi, in condizioni fisico – igieniche non conformi, potendo essa stessa arrecare potenziale danno verso le altre spedizioni nonché alla rete di poste Italiane”*;
- confermato, con riferimento al contenuto della spedizione, che trattavasi di liquidi, i quali, come indicato nelle Condizioni Generali del Servizio, *“sono ammessi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in qualità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura”*. Inoltre, Poste Italiane ha rappresentato che, per quanto previsto dalle suddette CGS e quanto indicato nel documento *“Guida al confezionamento”* del servizio, il mittente è tenuto ad una particolare cura nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione alla merce, dovendo *“utilizzare sempre, oltre al contenitore esterno, anche imballaggi interni o materiali di riempimento (fogli di pluriball, carta, polistirolo espanso, imballaggi sagomati)”*;
- richiamato l'ulteriore previsione delle CGS in base alla quale *“Il Cliente è unico responsabile del confezionamento e dell'imballaggio delle spedizioni affidate a Poste Italiane ed è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento”*;
- affermato, in definitiva, che la responsabilità del *“danno lamentato è imputabile esclusivamente a incuria del mittente”*, il quale non avrebbe *“effettuato un corretto imballaggio interno, atto a proteggere e isolare l'oggetto contenuto nella spedizione”*.

Per quanto sopra esposto, la Società Poste Italiane S.p.A. ha chiesto l'archiviazione del presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va evidenziato che la richiesta dell'istante, di ottenere un rimborso pari all'importo fatturato per la merce venduta, nella misura di euro 109,30, non può ritenersi accoglibile, in quanto il rimborso del valore della spedizione non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del *Regolamento* di cui all'allegato A) alla delibera n. 184/13/CONS può disporre solo il rimborso di somme non dovute per il servizio e/o gli indennizzi nei casi e nei limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte servizi.

Entrando nel merito della *res* controversia, appare necessario esaminare gli elementi forniti e le posizioni emerse nell'ambito delle varie interlocuzioni occorse tra l'utente e il fornitore del servizio, a partire dalle risposte di quest'ultimo (datate 2/4/2024 e 9/4/2024, riportate agli allegati B e C alla citata memoria di Poste Italiane del 27/3/2025), rispettivamente in riscontro ai reclami dell'utente del 20/3/2024 e 5/4/2024).

In particolare, nell'ambito del riscontro del 9/4/2024, il fornitore comunicava che da Condizioni Generali di Contratto il contenuto della spedizione risultava non essere ammesso. Tale affermazione pare però contraddire quanto rappresentato dalla medesima società nell'ambito della propria memoria difensiva, in cui, richiamando le CGS, si chiarisce che i liquidi sono ammessi seppur con particolari cautele e specifiche prescrizioni nel confezionamento del pacco e nell'imballaggio interno da utilizzare.

A tale ultimo riguardo, come già evidenziato al par. 1, l'istante ha chiarito di aver utilizzato tutte le precauzioni di imballo necessarie, avendo avvolto le bottiglie singolarmente nel *pluriball* e utilizzato “*un'armatura di cartone rigido*” a protezione delle stesse. Del resto, trattasi di un utente “affari” che effettua regolarmente questo tipo di spedizioni di liquidi senza incorrere in problematiche di danneggiamento dei pacchi.

Altro elemento utile a dirimere la controversia è il verbale reso in allegato A alla memoria difensiva di Poste Italiane, in cui, come detto, si riporta che l'imballo esterno del pacco risultava schiacciato. Si ritiene di poter dedurre che lo schiacciamento sia avvenuto nelle fasi di smistamento del pacco da parte dell'operatore, posto che lo stesso non avrebbe verosimilmente preso in carico un pacco già originariamente danneggiato.

Da ultimo, atteso che, per quanto riportato nel citato verbale, il contenuto della spedizione risultava “*Tutto presente*” ma solo “parzialmente danneggiato” (enfasi aggiunta), non si comprende il motivo per il quale l'operatore abbia autonomamente deciso di procedere allo smaltimento del pacco se, come affermato dall'istante, le bottiglie erano confezionate singolarmente e pertanto quelle integre potevano essere effettivamente restituite al mittente.

Per le ragioni sopra esposte, si ritiene di poter attribuire la responsabilità dei fatti oggetto della controversia all'operatore Poste Italiane.

Ai fini dell'applicazione del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, rilevano, in particolare, l'art. 3 – “*Indennizzo per smarrimento*”, trattandosi di un caso in cui l'invio postale non è stato recapitato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la sua consegna, e l'art. 7 – “*Indennizzi per utenti affari*”, essendo la controversia stata avviata per conto della società “Carpentierbe”.

Tutto quanto sopra premesso, la Società Poste Italiane S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto nel caso di smarrimento, pari a due volte il costo della spedizione, importo da raddoppiare, trattandosi di un utente affari, ai sensi di quanto previsto dal citato art. 7 del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* (€ 8,24*2*2 = € 32,96).

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, al Sig. M.C. l'importo complessivo di € 32,96 (trentadue/96) 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.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva 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

