AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 64/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CARPENTIERBE/POSTE ITALIANE S.P.A. (CP 84/26)

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*" (nel seguito anche "*Regolamento Controversie*");

VISTO, in particolare, il comma 2 dell'art. 10 del predetto Regolamento, ai sensi del quale è il Direttore a definire le controversie aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro, eventualmente, ove infondate archiviandole, ai sensi del successivo comma 6;

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*" (nel seguito anche "*Regolamento Indennizzi*");

VISTA l'istanza presentata dal Sig. C.M. in qualità di titolare della Società "CARPENTIERBE" (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0189331 del 22/5/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione n. KG00006251xxx;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201936, 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 13/7/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0259334 del 14/7/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito della citata istanza, l'Utente, mittente della spedizione in questione (n. KG00006251xxx, servizio "*Postedelivery web*"), ha rappresentato che la merce spedita veniva "*restituita al mittente danneggiata ed in involucro apposto dal corriere*".

In allegato all'istanza, l'Utente ha fornito evidenze fotografiche della merce al momento della restituzione, dalla quale si evince il danneggiamento dell'imballo esterno, e, in particolare, lo schiacciamento di uno spigolo e l'apertura del cartone di imballaggio su un lato dello stesso. Ha inoltre trasmesso la lettera di vettura, dalla quale risulta il costo sostenuto per il servizio di spedizione (€ 12,50).

La procedura di conciliazione si è conclusa il 30 marzo 2026, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Istante rifiutato la proposta di € 6,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'Istante ha chiesto il rimborso del danno e del costo sostenuto per la spedizione, per un totale di € 39,38.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 14 luglio u.s., Poste Italiane ha inteso precisare innanzitutto che "*La fase di reclamo è stata chiusa senza alcun indennizzo in quanto, come spiegato all'utente, l'imballo utilizzato per la spedizione, del peso di 20 kg, non è risultato idoneo*".

L'Operatore ha richiamato le specifiche definite nella "Guida al Confezionamento" relativamente alla necessità di imballare adeguatamente la merce "*per garantire un'adeguata protezione da urti e vibrazioni, così da evitare che gli oggetti si trovino a contatto diretto con i lati della scatola; l'isolamento della merce, infatti, rappresenta un'adeguata protezione del contenuto da urti e vibrazioni nelle operazioni di trasporto e di distribuzione*".

Sullo stesso punto, Poste Italiane ha sottolineato che "*il cliente è l'unico responsabile del confezionamento, in modo che sia adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto delle spedizioni affidate a Poste Italiane, dall'etichettatura all'imballaggio delle spedizioni, nei limiti di quanto previsto dall'art. 1693 del codice civile come specificato nelle Condizioni Generali di Contratto Canale Poste Delivery Web*".

Ciò premesso, preso atto del rifiuto della proposta conciliativa, l'Operatore ha ritenuto che al cliente non siano dovute "*ulteriori somme, a titolo di rimborso del valore della spedizione (peraltro non assicurata) o risarcitorio*".

Per le ragioni esposte Poste Italiane ha richiesto l'archiviazione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione dei fatti oggetto della controversia, assume rilievo la documentazione fotografica prodotta dall'Utente in allegato all'istanza, dalla quale si può ragionevolmente desumere che il danneggiamento del pacco sia riconducibile a un urto o a una caduta verosimilmente verificatisi durante le fasi di lavorazione e, pertanto, imputabili all'Operatore.

Poste Italiane, peraltro, si è limitata ad affermare l'inidoneità dell'imballaggio utilizzato dal Sig. C., senza fornire elementi idonei a dimostrarla né, in particolare, a comprovare la mancata conformità dello stesso alle prescrizioni in materia di confezionamento richiamate nella memoria difensiva.

Tanto premesso, si ritiene che la responsabilità del danneggiamento della spedizione e della conseguente restituzione al mittente sia imputabile all'Operatore.

Ne deriva che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 10, comma 6, del Regolamento Controversie, è dovuto all'Istante il rimborso del costo di spedizione, pari a € 12,50.

Non può, invece, trovare accoglimento la richiesta di risarcimento del danno, che esula dalle competenze dell'Autorità e può essere valutato esclusivamente in sede giurisdizionale. Infatti, ai sensi del sopra citato comma, l'Autorità può disporre solo il rimborso di somme non dovute per il servizio e, ove richiesti, gli indennizzi nei casi e nei limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte servizi.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Società CARPENTIERBE l'importo complessivo di € **12,50** (**dodici/50**) a titolo di rimborso, 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.

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.

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

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

Il Direttore
Giovanni Santella