AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 67/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MAGAZZINI D.S./POSTE ITALIANE S.P.A. (CP 88/26)

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. P.D.S. per conto della Magazzini D.S, (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0197721 del 28/5/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione raccomandata n. RA00028137xxx;

VISTA la nota del 29/6/2026, prot. n. 0238692, 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;

PRESO ATTO che Poste Italiane non ha depositato alcuna memoria difensiva nell'ambito dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'Istante ha riferito di aver effettuato, in data 20 febbraio 2026, una spedizione nazionale tramite Poste Italiane, identificata con il codice RA00028137xxx, sostenendo un costo di € 12,60. Il pacco, contenente un piumino matrimoniale del valore commerciale di € 129,00, è stato spedito mediante il servizio *Postedelivery standard*, con un termine ordinario di consegna di quattro giorni lavorativi.

Il Sig. D.S. ha lamentato il grave ritardo nella consegna della spedizione, rimasta ferma presso il centro di smistamento di Bologna dal 21 febbraio 2026, nonché l'assenza di tempestive comunicazioni sul relativo stato.

In particolare, ha rappresentato che, in data 7 marzo 2026, il servizio di assistenza clienti di Poste Italiane gli comunicava che il pacco risultava danneggiato e destinato alla restituzione al mittente. Sulla base di tali informazioni e al fine di adempiere agli obblighi contrattuali nei confronti della cliente, l'Istante ha provveduto, in data 9 marzo 2026, a effettuare una seconda spedizione mediante servizio espresso, sostenendo un ulteriore costo di € 25,00. Tale spedizione è stata regolarmente consegnata il 10 marzo 2026, mentre il pacco originario è pervenuto alla destinataria soltanto il 17 marzo 2026, peraltro integro, contrariamente a quanto precedentemente comunicato dall'assistenza.

In relazione al disservizio, l'Utente ha riferito di aver presentato, in data 6 marzo 2026, apposito reclamo a Poste Italiane, registrato con il numero 8016444xxx, contestando la mancata consegna, l'assenza di informazioni sull'andamento della spedizione e i conseguenti disagi arrecati alla propria attività commerciale e alla cliente. In data 18 marzo 2026, Poste Italiane ha comunicato la chiusura del reclamo, limitandosi a confermare l'avvenuta consegna del pacco il 17 marzo precedente, senza fornire un riscontro ritenuto soddisfacente rispetto alle ulteriori contestazioni sollevate.

Persistendo l'insoddisfazione per la gestione del disservizio, l'Istante ha presentato, in data 8 aprile 2026, domanda di conciliazione. Nell'ambito della procedura, Poste Italiane ha formulato, in data 14 aprile 2026, una proposta conciliativa pari a € 27,60, che l'Istante ha ritenuto insufficiente rispetto alle proprie pretese e, pertanto, il tentativo di conciliazione si è concluso con esito negativo, come attestato dal relativo verbale della Commissione Regionale di Conciliazione datato 21 maggio 2026.

Con l'istanza in questione, il Sig. D.S. ha chiesto il riconoscimento della somma complessiva di € 67,60, comprensiva di € 12,60 a titolo di rimborso integrale della prima spedizione, in ragione del ritardo nella consegna asseritamente superiore ai termini previsti dalla Carta dei Servizi, di € 25,00 quale rimborso delle spese sostenute per la seconda spedizione, resa necessaria dalle informazioni inesatte fornite dall'assistenza, nonché di € 30,00 a titolo di indennizzo forfettario per il tempo impiegato nella gestione del disservizio, i ripetuti solleciti e il lamentato danno all'immagine professionale della propria attività.

2. Motivazione della decisione

Relativamente alla casistica del ritardo nel recapito, il Regolamento Indennizzi, all'art. 5, comma 1, dispone che "*Nel caso di ritardo nel recapito rispetto al* ***termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio*** *comunque denominate, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione*" (enfasi aggiunta).

Le Condizioni Generali di Contratto relative al servizio *Poste Delivery Standard*[1], utilizzato dall'Utente per la spedizione oggetto della presente controversia, prevedono, all'art. 3.1., rubricato "*Obiettivi di recapito e modalità di consegna*", che "*Le spedizioni saranno recapitate in 4 giorni lavorativi oltre quello di accettazione, esclusi sabato e festivi (j+4) nel 90% dei casi*". Tale clausola individua, pertanto, uno standard di recapito J+4 nel 90% dei casi, senza garantire il rispetto del termine per ogni singola spedizione.

Non è pertanto dovuto il citato indennizzo.

Nel caso in esame, tuttavia, la consegna è avvenuta il diciassettesimo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione dell'invio. Trattandosi di una spedizione commerciale contenente merce destinata ad un cliente finale, è ragionevole ritenere che la data di attesa consegna abbia ingenerato un legittimo affidamento sul recapito del bene, disatteso a causa del significativo ritardo imputabile a Poste Italiane.

Pertanto, si ritiene ragionevole, avuto riguardo della significatività del ritardo, disporre, in via equitativa, il rimborso del costo del servizio (€ 12,60), ai sensi dell'art. 10, comma 6, del *Regolamento Controversie* in quanto somma da considerarsi non dovuta.

Con riferimento alle ulteriori richieste avanzate dall'Istante, di ricevere € 25,00 quale rimborso delle spese sostenute per la seconda spedizione, resa necessaria dalle informazioni inesatte fornite dall'assistenza, nonché di € 30,00 a titolo di indennizzo forfettario per il tempo impiegato nella gestione del disservizio, i ripetuti solleciti e il lamentato danno all'immagine professionale della propria attività, deve evidenziarsi che il riconoscimento di danni conseguenti ai disservizi postali non rientra negli ambiti di competenza di questa Autorità.

Infatti, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del citato *Regolamento* di cui all'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, l'Autorità 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.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Magazzini D.S. l'importo complessivo di € **12,60** (**dodici/60**) a titolo di rimborso di somme non dovute, 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.

[1] nell'edizione di aprile 2024, applicabile al caso in esame.

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 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