AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 70/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.T./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 91/26)

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. G.T. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0201420 del 3/6/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione n. RA00026604xxx;

VISTA la nota del 29/6/2026, prot. n. 0238623, 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 24/9/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0362183;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Il Sig. G.T., in qualità di mittente, ha presentato istanza di definizione della controversia nei confronti di Poste Italiane S.p.A., relativamente alla spedizione *Poste Delivery Standard* n. RA00026604xxx, accettata il 19 dicembre 2025 presso l'ufficio postale di Marchesane (VI), al costo di € 14,30, contenente generi alimentari e capi di abbigliamento.

L'Istante ha lamentato che il pacco sia stato danneggiato dall'azione di roditori, che avrebbero consumato parte degli alimenti e contaminato gli indumenti con escrementi, rendendo inutilizzabile la merce spedita.

Con reclamo presentato a Poste Italiane il 29 dicembre 2025, l'Utente ha richiesto il rimborso delle spese di spedizione e il risarcimento dei danni subiti, quantificati in € 150,00, pari al valore della merce deteriorata.

A sostegno delle proprie contestazioni, l'Istante ha prodotto documentazione fotografica relativa alle condizioni del pacco e del contenuto, nonché una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, datata 6 febbraio 2026, nella quale ha quantificato il valore complessivo dei beni spediti in € 153,00, oltre alle spese di spedizione di € 14,30.

L'Utente ha comunicato di aver presentato domanda di conciliazione in data 31 gennaio 2026, esaminata dalla Commissione Regionale di Conciliazione del Veneto nella seduta del 20 aprile 2026. La relativa procedura si è concluso con un verbale di mancato accordo, in quanto l'Istante ha rifiutato la proposta conciliativa di € 40,00, ritenuta insufficiente rispetto al valore della merce danneggiata.

Con l'istanza in questione, l'Utente ha pertanto richiesto il riconoscimento della somma di € 150,00, indicata nel formulario CP come comprensiva delle spese di trasporto.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 29 settembre 2026, l'Operatore ha preliminarmente precisato che la controversia riguarda una spedizione *Poste Delivery Standard* non assicurata, n. RA00026604xxx, accettata il 19 dicembre 2025 e giunta presso la filiale di destinazione di Reggio Calabria il 29 dicembre 2025. Secondo quanto rappresentato dalla Società, il pacco sarebbe arrivato integro, come documentato dalla fotografia acquisita presso l'impianto e prodotta in allegato alla memoria. Poste Italiane ha inoltre evidenziato che la consegna, effettuata nella medesima giornata del 29 dicembre, sarebbe avvenuta senza riserva da parte del destinatario, il quale non avrebbe segnalato anomalie esteriori dell'imballaggio, quali aperture, danneggiamenti o ricondizionamenti.

Con riferimento ai danni lamentati dall'Istante, relativi al presunto deterioramento degli alimenti e degli altri beni contenuti nel pacco a causa dell'azione di roditori, Poste Italiane ha richiamato l'attenzione sulle modalità di confezionamento della spedizione. In particolare, l'Operatore ha sostenuto che dalla documentazione fotografica prodotta dal mittente risulterebbe che

gli alimenti non fossero stati collocati in contenitori rigidi, quali scatole di latta o plastica, idonei a garantirne la protezione durante le operazioni di lavorazione e trasporto.

A sostegno della propria posizione, la Società ha richiamato le prescrizioni contenute nella guida al confezionamento del servizio *Poste Delivery Standard* e nella Carta del Servizio Postale Universale, a pagina 25, secondo le quali ogni spedizione deve essere confezionata e chiusa in maniera adeguata al peso, alla forma e alla natura del contenuto. In particolare, Poste Italiane ha evidenziato che il mittente è tenuto a predisporre un imballaggio, anche interno, idoneo a proteggere la merce da deterioramenti e manomissioni, rispondendo degli eventuali danni derivanti da difetti di confezionamento, anche qualora questi non siano stati rilevati al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

Quanto alla precedente fase conciliativa, Poste Italiane ha confermato di aver formulato una proposta economica di € 40,00, rifiutata dall'Istante. La Società ha precisato che tale offerta era stata avanzata esclusivamente in un'ottica conciliativa, tenuto conto della natura non assicurata della spedizione e della circostanza che l'indennizzo contrattualmente previsto, ove riconosciuto, sarebbe stato pari a € 30,00, oltre al rimborso del costo della spedizione.

Alla luce delle predette considerazioni, Poste Italiane ha escluso la debenza di ulteriori somme a titolo di rimborso del valore dei beni spediti o di risarcimento dei danni lamentati dall'Istante, chiedendo conseguentemente l'archiviazione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della decisione, occorre valutare se il pacco sia stato consegnato al destinatario visibilmente danneggiato oppure se il danno fosse occulto e pertanto riconoscibile soltanto in un momento successivo rispetto a quello della consegna.

Ciò alla luce della previsione dell'art. 1698 del Codice Civile, rubricato "*Estinzione dell'azione nei confronti del vettore*", che prevede che "*Il ricevimento senza riserve delle cose trasportate col pagamento di quanto è dovuto al vettore estingue le azioni derivanti dal contratto, tranne il caso di dolo o colpa grave del vettore. Sono salve le azioni per perdita parziale o per avaria non riconoscibili al momento della riconsegna, purché in quest'ultimo caso il danno sia denunziato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento*".

Nel caso in esame, dalla documentazione fotografica prodotta dalle Parti nel corso del procedimento si può rilevare un danno all'imballo esterno in uno degli angoli dello stesso. Il foro, sebbene scarsamente visibile, appare sufficiente a consentire l'accesso dei roditori, dal quale è conseguito il danneggiamento della merce. Il tipo di danno, evidentemente riconducibile all'azione di roditori, esclude che possa essersi verificato a valle della consegna ed appare, invece, imputabile a Poste Italiane e, in particolare, alle modalità di stoccaggio del pacco, nonché alla movimentazione. Appare, pertanto, ragionevole che il destinatario non abbia notato il foro alla consegna, omettendo quindi l'indicazione della riserva, salvo poi constatare il danno all'apertura del pacco. Si evidenzia, infatti, al riguardo, che l'Utente ha prontamente denunciato il danneggiamento riscontrato, avendo trasmesso reclamo a Poste Italiane il giorno stesso del recapito e dunque entro il termine di otto giorni disposto dalla sopra citata previsione del Codice Civile.

Alla luce di quanto precede, si ritiene applicabile l'indennizzo disciplinato dall'art. 4, comma 1, del *Regolamento Indennizzi*, che prevede in caso di danneggiamento dell'invio un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione.

Nel caso in esame, dato il costo di spedizione pari a € 14,30, l'indennizzo conseguentemente dovuto all'Istante è di **€ 28,60**.

La richiesta formulata dall'Istante di ricevere il rimborso del valore dei beni contenuti nella spedizione, quantificato pari a € 150,00, non può invece trovare accoglimento in quanto trattasi di richiesta di risarcimento del danno. Al riguardo, si evidenzia che il riconoscimento di danni eventualmente causati da disservizi postali non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 10, comma 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, 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.

Da ultimo, dato il danneggiamento della spedizione per responsabilità imputabile unicamente a Poste Italiane, si ritiene di dover disporre anche il rimborso del costo del servizio (**€ 14,30**), ai sensi dell'art. 10, comma 6, del *Regolamento Controversie*, in quanto relativo a prestazioni non rese correttamente e, pertanto, non dovuto.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. G.T. l'importo complessivo di € **42,90** (**quarantadue/90**) a titolo di indennizzo e 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.

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 del 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