

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 11/26/DTC/CP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BARUZCARD/POSTE ITALIANE S.P.A.  
(CP 47/25)**

**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*”;

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*”;

VISTA l’istanza presentata dal Sig. M.B. in qualità di titolare della Società Baruzcard (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0275136 del 30/10/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane” o “l’Operatore”) relativa alla spedizione n. 3UW1FC2341xxx;

VISTA la nota del 17/11/2025 prot. n. 0293496, 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 la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane in data 16/12/2025 (prot. Agcom n. 0324474);

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’Istante**

L’istanza in questione riguarda la spedizione di un pacco inviato dal Sig. B. e contenente un *bundle* di 6 bustine di carte *Pokémon* “*Evoluzioni Prismatiche*” del valore complessivo dichiarato di € 100,00.

In particolare, l’Istante ha comunicato che il collo, dopo un tentativo di consegna senza successo, è rientrato al mittente con contenuto sostituito, avendo rinvenuto all’interno dello stesso, in luogo delle suddette bustine di carte *Pokémon*, un semplice pezzo di legno.

Il tentativo di conciliazione si è concluso il 27/10/2025 senza addivenire ad un accordo, dato che il Sig. B. ha rifiutato la proposta di € 10,00 formulata in via equitativa da Poste Italiane.

Mediante l’intervento di questa Autorità, l’Istante ha chiesto il rimborso completo del valore della vendita, pari, come detto, a € 100,00, oltre al rimborso delle spese di spedizione (€ 10,00) e al ristoro dei danni patrimoniali quantificati in misura pari al 20% del valore del bene (€ 20,00).

Infine, l’Utente ha chiesto “*provvedimenti contro l’autore della manomissione*”.

### **2. La posizione dell’Operatore**

Nell’ambito della memoria difensiva del 16 dicembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha evidenziato che, al momento della riconsegna (in data 19/8/2025) della spedizione al mittente, “*questi non ha rilevato alcun danneggiamento dell’invio, come si evince dalla stessa attestazione di consegna dalla quale non risulta alcuna specifica di accettazione della spedizione con riserva*”.

Inoltre, l’Operatore ha comunicato di aver svolto “*una serie di accertamenti volti a verificare quanto lamentato dall’utente e, dalle verifiche effettuate presso l’Hub di Piacenza sul controllo delle immagini rilevate dall’impianto, non emergevano anomalie o manomissioni sulla spedizione, che risultava integra. Anche i successivi accertamenti svolti presso la filiale di destino della spedizione di Genova confermavano che la spedizione non risultava danneggiata.*”.

Per tali ragioni, Poste Italiane ha comunicato di non aver accolto la richiesta di rimborso avanzata dall’Utente in sede di reclamo, trasmesso il 26/8/2025.

Infine, l’Operatore ha confermato di aver offerto al Sig. B., durante la prevista procedura di conciliazione e per mero spirito conciliativo, la somma di € 10,00, proposta che l’Istante ha rifiutato.

### **3. Motivazione della decisione**

Sul tema della mancata accettazione con riserva della spedizione, al momento della riconsegna della stessa, eccettata da Poste Italiane, rileva quanto stabilito all’art. 1698 (“*Estinzione dell’azione nei confronti del vettore*”) del Codice Civile (richiamato all’art. 7.2 delle *Condizioni Generali Di Contratto*), ove si prevede quanto segue: “*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 denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento”.*

Poiché, nel caso in esame, è stato sostituito il contenuto del pacco e pertanto è ragionevole presumere che il danno non fosse riconoscibile all'atto della riconsegna, nonché in ragione del fatto che il Sig. B. ha denunciato l'accaduto nei termini previsti dal sopra richiamato articolo del Codice Civile<sup>1</sup>, si applica la predetta clausola di esclusione e pertanto spetta al Sig. B. l'indennizzo per danneggiamento previsto all'art. 4 del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

Tale articolo stabilisce che *“Nel caso di danneggiamento dell'invio postale, contestabile al momento della consegna, il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione”.*

Inoltre, nel caso di specie, in cui l'istanza è stata trasmessa dal Sig. B. in qualità di titolare della Baruzcard e trattandosi pertanto di un utente affari, trova applicazione l'art. 7, comma 2, del medesimo Regolamento Indennizzi, ove si prevede che *“Gli importi indicati a titolo di indennizzo per gli utenti affari sono raddoppiati, ad esclusione delle fattispecie di cui all'articolo 6”.*

Tanto premesso, dato il costo di spedizione di € 10,00, è dovuto all'Istante l'indennizzo di € 40,00 (€ 10,00\*2\*2).

Per quanto attiene alle altre richieste formulate dall'Utente, di ricevere il rimborso completo del valore della vendita, pari a € 100,00, e il ristoro dei danni patrimoniali quantificati in misura pari al 20% del valore del bene (€ 20,00), 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.

Tali richieste, pertanto, non possono essere accolte.

## DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. M.B. l'importo di **€ 40,00 (quaranta/00)** 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.

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.

---

<sup>1</sup> Secondo la ricostruzione fornita da Poste Italiane, la riconsegna è avvenuta il 19 agosto 2025 e il reclamo è stato presentato da Poste Italiane il successivo 26 agosto, dunque a distanza di 7 giorni.

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