

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 12/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M.P./POSTE ITALIANE S.P.A.

(CP 51/25)

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.P. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0286054 del 10/11/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”), relativa alla spedizione internazionale n. CP12135188xxx;

VISTA la nota del 20/11/2025, prot. n. 0297683, 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 17/12/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0325380;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Con la citata istanza, l'Utente, destinatario della spedizione internazionale n. CP12135188xxx, ha segnalato lo smarrimento della stessa, proveniente dalla Turchia, per la quale aveva pagato al mittente l'importo di € 740,00.

Il Sig. P. ha inoltre riferito che Poste Italiane avrebbe corrisposto, per il disservizio occorso, *“un indennizzo (di pochi euro) solo per Poste Turche, e non per il mittente”*.

Nell'ambito del formulario, l'Istante ha altresì comunicato di aver esperito il tentativo di conciliazione, conclusosi, senza addivenire ad un accordo, il 14/10/2025.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. P. ha chiesto il rimborso del valore della spedizione, pari, come detto, a € 740,00, allegando documentazione atta a comprovare l'avvenuta corresponsione di tale somma al mittente.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 17 dicembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha confermato l'effettivo smarrimento della spedizione in questione, precisando tuttavia che *“l'indennizzo per lo smarrimento della spedizione è stato erogato al mittente della spedizione”*, come già comunicato al Sig. P. *“con le risposte alle segnalazioni telefoniche pervenute dallo stesso (in data 11 aprile e 7 maggio 2025)”*.

“All'esito delle verifiche di smarrimento, Poste ha infatti autorizzato l'operatore estero turco a corrispondere al mittente l'indennizzo previsto, pari a euro 216,00 DTS (269 euro)”.

Inoltre, l'Operatore ha richiamato la previsione secondo cui *“il destinatario può avanzare richiesta di indennizzo soltanto se il mittente rinuncia allo stesso in suo favore”* ed evidenziato che *“Nel caso di specie, considerato che l'indennizzo è stato erogato al mittente, né infatti il Sig. P. ha prodotto alcuna delega al riguardo, nulla è dovuto allo stesso”*.

Per tali ragioni, Poste Italiane ha chiesto l'archiviazione della controversia in questione.

3. Motivazione della decisione

La richiesta dell'Utente riguarda la restituzione delle somme versate (al mittente), al fine di ottenere il rimborso del valore dei beni non ricevuti.

Al riguardo, deve evidenziarsi che il rimborso del valore dei beni oggetto 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. Da ciò deriva anche che il valore della presente controversia deve essere valutato con riferimento al valore del servizio di spedizione e non a quello del bene/dei beni oggetto della spedizione stessa.

Nel caso in esame, trattandosi di smarrimento della spedizione, ai sensi dell'art. 3 (*"Indennizzo per smarrimento"*), comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, sarebbe dovuto *all'utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione*.

Tuttavia, trova applicazione la clausola relativa alla rinuncia all'indennizzo da parte del mittente a favore del destinatario, evidenziata da Poste Italiane. Al riguardo, si richiama la lettera k) del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, ove si prevede che per *"indennizzo"* debba intendersi *"la compensazione economica che il fornitore del servizio postale corrisponde, secondo le disposizioni del presente Regolamento, all'utente e, in particolare, al mittente o, previa rinuncia da parte dello stesso, al destinatario"* [enfasi aggiunta].

Nel caso di specie, non solo non risulta la rinuncia all'indennizzo da parte del mittente, bensì Poste Italiane ha comunicato che questi è già stato indennizzato per il caso in questione, come tra l'altro rappresentato in sede di reclamo al Sig. P..

Per tale ragione, all'Istante, destinatario della spedizione, non è dovuto alcun indennizzo.

DISPONE

ai sensi dell'art. 10, commi 2 e 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, l'archiviazione del procedimento inerente alla controversia M.P./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0286054 del 10 novembre 2025.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento del danno subito.

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

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

Il Direttore
Giovanni Santella