

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 13/26/DTC/CP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ROBE DI CASA DUE /POSTE ITALIANE S.P.A.  
(CP 52/25)**

**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. G.B., legale rappresentante della Società “Robe di casa due” (nel seguito anche “l'Utente” o “l'Istante”), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0290489 del 13/11/2025, 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. 3UW14Y30002xxx;

VISTA la nota del 20/11/2025 prot. n. 0297708, 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 16/12/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0324410;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'Istante**

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. B., titolare della Società "Robe di casa due", mittente dell'invio *Poste Delivery Business Express* n. 3UW14Y30002xxx, ha lamentato lo smarrimento di due colli oggetto del citato invio, contenente merce di categoria "casalinghi" venduta per un importo pari a € 1112,42, comprensivo di IVA. L'Utente ha allegato la relativa fattura e il documento di trasporto annessi alla merce smarrita.

L'Istante ha comunicato di aver trasmesso a Poste Italiane, in data 11/9/2025, apposito reclamo con richiesta di rimborso del valore del contenuto della spedizione e del costo del servizio. All'istanza è allegato, *inter alia*, il riscontro di Poste Italiane al reclamo, con cui l'Operatore ha sì ammesso lo smarrimento della spedizione in questione ma allo stesso tempo ha informato l'Utente di non poter procedere con l'indennizzo in quanto *"la segnalazione è giunta oltre i termini previsti per il ristoro"*.

Il Sig. B. ha inoltre comunicato di aver esperito il tentativo di conciliazione (allegando il relativo verbale), conclusosi in data 11/11/2025 senza addivenire ad un accordo, avendo rifiutato la proposta di € 183,00, ritenuta *"del tutto inadeguata rispetto al danno effettivamente subito"*.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. B. ha chiesto il rimborso del valore effettivo della merce venduta (€ 1112,42) e delle spese di spedizione.

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

Nell'ambito della memoria difensiva del 16 dicembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha riferito che la spedizione in questione risulta consegnata in data 2/8/2025 e che l'Utente *"presentava reclamo a Poste contestando l'effettiva avvenuta consegna della spedizione"* e *"disconoscendo la firma apposta dal destinatario sulla prova di consegna"*. Ha inoltre precisato che la spedizione in questione non era assicurata.

Nella medesima memoria, l'Operatore ha comunicato di aver avviato, una volta ricevuto il reclamo, apposite *"verifiche presso la struttura di recapito di Olbia, che tuttavia non fornivano specifici elementi di riscontro, considerato anche il tempo trascorso e che, in particolare, l'addetto al recapito che aveva in carico la spedizione, non risultava più in servizio"*.

Sempre con riferimento alla gestione del reclamo, Poste Italiane ha confermato di aver eccepito la decorrenza dei termini contrattualmente previsti per la presentazione dello stesso e di aver informato l'Utente che, conseguentemente, *"non era possibile procedere con l'indennizzo"*.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di rimborso del valore dei beni, l'Operatore ha evidenziato *"che la spedizione non era assicurata e che quindi, in ogni caso, l'utente non avrebbe potuto vedersi riconosciuto il rimborso del valore della merce (nel caso di specie l'indennizzo spettante sarebbe stato pari a euro 40,99 - euro 22,04 in base al peso dei due colli, più le spese di spedizione pari a euro 18,95 euro - secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi postali)"*.

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

Dall'esame della documentazione agli atti, si rileva una differenza tra quanto comunicato dall'Operatore all'Utente in sede di riscontro al reclamo (ove è sì fa riferimento allo smarrimento della spedizione) e quanto invece affermato nella memoria difensiva prodotta nell'ambito del procedimento (nell'ambito della quale, invece, Poste Italiane ha dichiarato che la spedizione è risultata consegnata e che l'Utente – mittente della spedizione – non avrebbe riconosciuto la firma apposta dal destinatario sulla prova della consegna).

Pertanto, si ritiene ragionevole accedere alla ricostruzione dei fatti fornita dall'Utente, che ha lamentato lo smarrimento della spedizione, circostanza, come detto, confermata anche dall'Operatore in sede di riscontro al reclamo.

Trattandosi di un disservizio relativo ad un utente affari, trova applicazione l'art. 7, comma 1, del citato *Regolamento Indennizzi*, ove si prevede che *“In caso di disservizi relativi agli utenti affari, le disposizioni del presente Regolamento si applicano qualora non previste nel contratto”*. La fattispecie occorsa nel caso in esame, vale a dire lo smarrimento della spedizione, risulta disciplinata dalle *Condizioni generali di contratto offerta business per il servizio Poste delivery business* e, in particolare, dal relativo par. 7.5., ove si prevede che *“il Mittente, ha diritto ad un ristoro nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione nei limiti di seguito indicati, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo.*

- a. Per i Servizi nazionali, il Cliente oppure, nel caso di cui al successivo art. 8.2, il Mittente, ha diritto ad un ristoro nei casi di danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic), oltre ad un importo a titolo di risarcimento pari al costo di spedizione al netto dell'IVA e servizi accessori [...]”*.

Pertanto, spetta all'Utente l'indennizzo conseguente alla suddetta previsione delle *Condizioni generali di contratto*, quantificato pari a € 40,99, sulla base di quanto comunicato da Poste Italiane relativamente al peso dei due colli oggetto della spedizione (da cui consegue l'indennizzo di € 22,04) e il rimborso del prezzo del servizio (€ 18,95).

Per quanto attiene alla richiesta formulata dall'Utente di ricevere il rimborso del valore effettivo della merce venduta (€ 1112,42), si evidenzia in primo luogo che il riconoscimento di danni (nel caso in esame il ristoro del valore dei beni smarriti) eventualmente causati da disservizi postali non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del citato *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. Non essendo, inoltre, prevista dal contratto sottoscritto alcuna assicurazione sul valore dei beni, la richiesta non può essere accolta.

## DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Società Robe di Casa Due l'importo di **€ 40,99 (quaranta/99)** 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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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