

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 16/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D.A.G./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 57/25)**

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*” (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.D.A. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0309735 del 2/12/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane” o “l’Operatore”) inerente alla spedizione n. CP09538682xxx;



VISTA la nota del 17/12/2025, prot. n. 0325877, 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 15/1/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0012423;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. D.A. ha comunicato di aver effettuato, mediante il servizio "*Delivery International Standard*" di Poste Italiane, la spedizione internazionale identificata dal n. CP09538682xxx, non assicurata, contenente un orologio da collezione del valore di € 530,00. L'Utente ha comunicato che il pacco è stato consegnato al destinatario dopo essere stato manomesso, essendo stato "*aperto e privato del contenuto e richiuso con dello scotch trasparente*".

L'Istante ha comunicato di aver presentato apposito reclamo all'Operatore, il quale ha ammesso l'avvenuta manomissione e ha conseguentemente "*concesso un rimborso di € 70,00 circa*".

Non soddisfatto dell'importo del rimborso ricevuto, l'Utente ha richiesto lo svolgimento della prevista procedura di conciliazione, conclusasi senza addivenire ad un accordo. In tale sede, il Sig. D.A. ha infatti rifiutato la proposta di risarcimento di ulteriori € 160,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'Istante ha chiesto "*un indennizzo pari all'intero valore della merce non recapitata, pari a € 530, oltre al rimborso delle spese di spedizione e di ogni altro costo sostenuto, detratto quanto già corrisposto da Poste Italiane (€ 70)*".

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 15 gennaio u.s., Poste Italiane ha sostanzialmente confermato la versione dei fatti esposta dal Sig. D.A..

In particolare, l'Operatore ha riferito di aver corrisposto all'Utente, a seguito dell'accertamento della manomissione del pacco e del furto del contenuto dello stesso, un indennizzo pari a circa 80 €, "*secondo quanto previsto in base alle Condizioni generali di prodotto*", nonché di aver proposto in sede di conciliazione l'ulteriore somma di € 160,00, "*in ottica meramente conciliativa*".

Ciò premesso, Poste Italiane, evidenziando di aver "*erogato all'utente quanto dovuto in base alle Condizioni generali di prodotto e che nessuna ulteriore somma è dovuta a titolo di rimborso del valore del contenuto nel caso di specie, posto che la spedizione non era assicurata*", ha chiesto l'archiviazione della controversia in questione.

3. Motivazione della decisione

La richiesta formulata dall'Utente, di ottenere un indennizzo pari al valore del bene spedito e non recapitato (€ 530,00 euro), non può ritenersi accoglibile, in quanto il rimborso del valore del bene oggetto del disservizio 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.

Inoltre, non è possibile disporre che Poste Italiane corrisponda gli importi contrattualmente previsti dall'assicurazione, trattandosi di spedizione non assicurata.

In base a quanto previsto dal *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS nel caso di mancato recapito o danneggiamento dell'invio, disciplinato ai relativi artt. 3 e 4, "*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*".

Poiché il prezzo di acquisto del servizio di spedizione, risultante dalla documentazione allegata dal Sig. D.A. alla citata istanza prot. Agcom n. 0309735 del 2/12/2025, è pari a € 27,95, l'indennizzo dovuto è pari a € 55,90.

Tuttavia, tale importo è inferiore all'indennizzo (€ 70,00 circa secondo quanto riferito dall'Utente, € 80,00 circa secondo l'Operatore) già corrisposto da Poste Italiane in base alle *Condizioni generali di prodotto*, a seguito del reclamo e dell'accertamento della manomissione della spedizione in questione.

Alla luce di quanto stabilito dall'art. 2, comma 3, del citato *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*, ove si prevede che "*Nella definizione delle controversie si applicano gli indennizzi contrattuali, se più favorevoli all'utente*", null'altro può essere riconosciuto all'Istante in questa sede.

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 G.D.A./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0325877 del 17 dicembre 2025.

Resta 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