

Direzione tutela dei consumatori

## **DETERMINA DIRETTORIALE n. 17/26/DTC/CP**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.P./POSTE ITALIANE S.P.A. (CP 60/25)**

#### **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. P.B. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”) in data 8 dicembre 2025, acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0315913 del 9/12/2025, 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 n. LA070043780xxx;

VISTA la nota del 17/12/2025 prot. n. 0325980, 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 16/1/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0013489;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'ambito dell'istanza<sup>1</sup> il Sig. B., destinatario della spedizione in questione, trasmessa dall'Inghilterra da *ROYAL MAIL GREAT BRITAIN* il 25 luglio e giunta a Milano il 29 luglio 2025, ha lamentato che la consegna è avvenuta solo in data 15 ottobre, a seguito di ritiro in Ufficio Postale.

Il Sig. B. ha altresì evidenziato che la busta era stata aperta prima della consegna, per quanto il relativo contenuto (francobolli e monete da collezione) non fosse stato manomesso o sottratto.

In sede di conciliazione l'Utente ha rifiutato la proposta di accordo di € 20,00.

L'istanza è volta ad ottenere gli indennizzi previsti dal citato Regolamento approvato con delibera n. 323/23/CONS per il danneggiamento della spedizione e per il ritardo nella consegna.

In particolare, mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. B. ha chiesto un indennizzo di € 200,00.

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

Nell'ambito della memoria difensiva del 16 gennaio 2025, Poste Italiane S.p.A. ha inteso precisare, in relazione alla richiesta di rimborso per il ritardo nella consegna, *“che il prodotto utilizzato dall'operatore estero per la spedizione in questione è un “Express Inbound”, ovvero un prodotto, utilizzato da alcuni operatori esteri – in relazione al quale Poste Italiane effettua il servizio di consegna sul territorio nazionale, secondo gli accordi definiti con gli stessi operatori - che per le proprie caratteristiche, trattandosi di prodotto indescripto, non prevede alcuna forma di indennizzo correlato al servizio”*.

L'Operatore ha aggiunto, a mero titolo informativo, che *“i tempi di consegna dell'invio in questione si sono verosimilmente protratti per le operazioni di sdoganamento, poiché dalla tracciatura dell'invio emerge che la documentazione di accompagnamento non risultava completa e probabilmente quindi si sono rese necessarie ulteriori verifiche. Peraltro, è possibile che proprio nell'ambito dei predetti controlli doganali, l'invio in questione sia stato aperto, fermo restando che il contenuto dello stesso è rimasto perfettamente integro, come riconosciuto dall'istante che infatti, anche al momento del ritiro della spedizione, non ha eccepito alcun rilievo”*.

Pertanto, non ricorrendo i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo all'Utente, né per il ritardo nella consegna né per il danneggiamento del contenuto dell'invio, la Società ha chiesto di disporre l'archiviazione della controversia.

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

L'istanza dell'Utente verte su due profili distinti: l'apertura della busta, con conseguente richiesta di indennizzo per danneggiamento, e il ritardo nella consegna.

---

<sup>1</sup> rinviando al contenuto del reclamo trasmesso all'Operatore in data 20 ottobre 2025.

Con riferimento al primo profilo deve osservarsi, in premessa, che il *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS all'art. 1, comma 1, lettera l), definisce “*invio postale danneggiato il prodotto postale il cui involucro risulti visibilmente deteriorato oppure manomesso e il bene o la documentazione presenti all'interno evidentemente danneggiati in tutto o in parte*” (enfasi aggiunta). Ne deriva che il deterioramento dell'involucro non è condizione sufficiente per il configurarsi della fattispecie del danneggiamento dell'invio, che, ai sensi del citato Regolamento, si verifica allorquando anche il relativo contenuto risulti compromesso.

Nel caso in esame, dall'apertura della busta non è conseguito il danneggiamento, nemmeno in parte, del bene presente all'interno della spedizione, come confermato dall'Utente stesso. Tra l'altro, appare verosimile quanto al riguardo ipotizzato da Poste Italiane, vale a dire la possibile apertura dell'invio per i previsti controlli doganali.

Pertanto, non sussistendo il danneggiamento del contenuto dell'invio postale, non è dovuto all'Utente l'indennizzo previsto dall'art. 4 del citato *Regolamento indennizzi*.

Con riferimento al ritardo nella consegna, l'art. 5, comma 1, del medesimo Regolamento appena citato dispone che l'Operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione “*Nel caso di ritardo nel recapito rispetto al termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio comunque denominate*” (enfasi aggiunta).

Al riguardo, rileva quanto evidenziato da Poste Italiane, vale a dire che il servizio postale in questione (denominato “*Express Inbound*”) non prevede un termine contrattuale massimo per la consegna della spedizione.

A ciò deve inoltre aggiungersi che anche il protrarsi dei tempi di consegna è verosimilmente imputabile, almeno in parte, ai controlli doganali.

Tanto premesso, l'indennizzo previsto dal citato art. 5 in caso di ritardo nel recapito non può essere disposto nel caso in esame.

## 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 P.B./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0325980 del 17 dicembre 2025.

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 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