

DETERMINA DIRETTORIALE n. 18/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BARUZCARD/POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 50/25)**

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*” (nel seguito anche semplicemente “*Regolamento Indennizzi*”);

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. 0284432 del 7/11/2025, 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. 3UW19FQ003xxx;

VISTA la PEC trasmessa dall'Utente in data 1° dicembre 2025, acquisita al prot. Agcom n. 0309714 del 2/12/2025, con la quale lo stesso ha inviato, a completamento dell'istanza, il verbale relativo alla procedura di conciliazione, conclusasi senza accordo tra le Parti;

VISTA la nota del 24/12/2025 prot. n. 0331606, 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 23/1/2026 (prot. Agcom n. 0022111);

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza in questione riguarda lo smarrimento della spedizione Poste Delivery Business Express n. 3UW19FQ003xxx, contenente merce relativa ad una vendita *online* effettuata dalla Società Baruzcard, per un importo complessivo di € 370,49.

In particolare, l'Istante ha fornito le interlocuzioni avvenute con l'Operatore a seguito del reclamo presentato in data 21/10/2025, lamentando "*risposte poco professionali e perdita di tempo preziosa*".

Il tentativo di conciliazione si è concluso il 25/11/2025 senza addivenire ad un accordo, dato che il Sig. B. ha rifiutato la proposta di € 23,00 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 € 370,49, delle spese di spedizione (€ 8,00) e un rimborso patrimoniale di € 40,00 per "*spese di gestione e perdita di tempo preziosa*".

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 23 gennaio 2026, Poste Italiane S.p.A. ha fornito la propria ricostruzione dei fatti, evidenziando preliminarmente che la spedizione in questione non era assicurata.

In particolare, l'Operatore ha confermato che la spedizione è risultata essere stata smarrita e di aver comunicato al cliente, in data 24/11/2025, "*il riconoscimento dell'indennizzo pari a euro 6,67 [...] Tale indennizzo è stato calcolato sulla base di quanto previsto per la spedizione in questione che in questo caso, non era assicurata*".

Poste Italiane ha inoltre ribadito di aver "*erogato al cliente quanto dovuto nel caso di specie (peraltro formulando una proposta conciliativa dallo stesso rifiutata)*", ritenendo pertanto di non dover corrispondere "*ulteriori somme, a titolo di rimborso del valore della spedizione o risarcitorio*".

3. Motivazione della decisione

Poiché anche l'Operatore ha ammesso l'effettivo smarrimento della spedizione in questione, non sussistono dubbi sulla responsabilità dei fatti oggetto della presente controversia e può procedersi alla quantificazione degli indennizzi dovuti all'Istante.

In particolare, spetta al Sig. B. l'indennizzo per smarrimento previsto all'art. 3 del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

Il comma 2 di tale articolo stabilisce che *“Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali”*.

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 € 8,00, è dovuto all'Istante l'indennizzo di € 32,00 (€ 8,00*2*2). A tale importo va sottratta la somma già erogata da Poste Italiane (€ 6,67) sulla base di quanto previsto per la spedizione in questione. L'indennizzo ancora dovuto all'Utente è pertanto pari a € 25,33.

Per quanto attiene alle altre richieste formulate dall'Utente, di ricevere il rimborso completo del valore della vendita, pari a € 370,49, e un rimborso patrimoniale di € 40,00 per *“spese di gestione e perdita di tempo preziosa”*, 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 € **25,33 (venticinque/33)** 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.

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