

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 28/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

J.C./POSTE ITALIANE S.P.A.

(CP 16/26)

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. J.C. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0059323 del 16/2/2026, per la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”), inerente alla spedizione internazionale n. CW60026392xxx;



VISTA la nota del 2/3/2026, prot. n. 0076057, 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 31/3/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0124189;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza riguarda la spedizione di *“3 set di pinze freno Brembo GP4 RX”*, assicurata per € 3.500,00, affidata in questione a Poste Italiane in data 20/10/2025.

Nell'ambito dell'istanza, l'Utente, mittente della spedizione, ha riferito che *“Il 25/10/2025 il pacco veniva consegnato gravemente danneggiato e con contenuto sottratto (2 set mancanti + 1 pinza mancante). Il destinatario, constatate le evidenti anomalie del collo, tentava inizialmente di rifiutare la consegna e successivamente accettava esclusivamente con riserva di controllo, riserva espressamente richiesta all'addetto alla consegna, il quale opponeva resistenza nel volerla annotare, ritenendola inutilmente formale”*.

All'istanza è allegata documentazione fotografica (4 foto) dell'imballaggio manomesso, fattura relativa alla vendita (sulla piattaforma *Ebay*) e alla spedizione dei beni, nonché il documento di spedizione da cui risulta il valore assicurato (€ 3500,00).

Nell'ambito del reclamo allegato all'istanza, il Sig. C. comunicava quanto segue all'Operatore : *“Il destinatario lamenta che la spedizione è stata consegnata priva del suo contenuto. Ha contestato la consegna all'addetto”*

La procedura di conciliazione si è conclusa senza successo il 9/2/2026, non sussistendo le condizioni per una ipotesi di accordo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. C. ha chiesto di accertare *“la responsabilità del gestore postale”* e conseguentemente di disporre *“le conseguenti tutele”*, richiamando, in particolare, come in presenza di spedizione assicurata *“il gestore è tenuto al risarcimento integrale del valore dichiarato”*.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 30 marzo u.s., Poste Italiane ha innanzitutto informato di aver effettuato *“le dovute verifiche con l'operatore estero, dalle quali è emerso che la consegna al destinatario è stata effettuata senza che fosse rilevata alcuna anomalia dallo stesso, in assenza quindi di suoi rilievi/contestazioni”*, evidenziando come tale condizione sia *“necessaria ai fini dell'eventuale ristoro nei confronti dell'utente”*.

Inoltre, l'Operatore ha aggiunto che *“il destinatario, nel caso di specie, non ha neanche dato seguito alla possibilità, prevista dall'operatore estero, di far ispezionare - in un momento successivo - la spedizione in oggetto, contattando direttamente il numero telefonico messo a disposizione dall'operatore e comunicato allo stesso Sig. C. [...] In relazione a tale possibilità, infatti, dalle verifiche effettuate, risulta che il destinatario non abbia mai contattato la Filiale di destinazione per organizzare il ritiro gratuito del pacco presso il suo domicilio o la consegna presso una delle sedi dell'operatore estero ai fini della relativa ispezione”*.

Infine, Poste Italiane ha evidenziato come, nel caso in esame, essendo coinvolto un operatore estero incaricato della consegna al destinatario, “la definizione del reclamo – con accertamento dell’eventuale disservizio – e relativo ristoro, sono necessariamente vincolate al riscontro dell’operatore estero”.

Tanto premesso, l’Operatore ha richiesto l’archiviazione del procedimento in questione.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione dei fatti oggetto della controversia in questione, appare dirimente evidenziare innanzitutto che il destinatario, in sede di ricevimento del pacco, non ha preso posizione in maniera specifica e concreta circa le condizioni dello stesso.

Infatti, quest’ultimo non solo non ha rifiutato la consegna, ma non ha neanche annotato alcuna “accettazione con riserva” del collo nonostante presentasse *“evidenti anomalie”*, come comunicato proprio dall’Istante e documentato dalle fotografie allegate. Al riguardo, non risulta documentata in atti la tesi secondo cui la mancata annotazione sia da attribuire alle resistenze opposte dall’addetto alla consegna. Né il destinatario si è avvalso della possibilità, offerta dall’operatore estero, di far ispezionare il pacco in un momento successivo alla consegna.

Al riguardo, Poste Italiane ha documentalmente dimostrato di aver comunicato tale possibilità al Sig. C. nell’ambito della risposta fornita al reclamo in data 2/12/2025, allegata alla memoria difensiva, comunicando, al contempo, che *“dalle verifiche effettuate, risulta che il destinatario non abbia mai contattato la Filiale di destinazione per organizzare il ritiro gratuito del pacco presso il suo domicilio o la consegna presso una delle sedi dell’operatore estero ai fini della relativa ispezione”*

A tale riguardo si rileva che lo stesso regolamento sugli indennizzi prevede (Articolo 4 - Indennizzo per danneggiamento, comma 1) che *“Nel caso di danneggiamento dell’invio postale, contestabile al momento della consegna, 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.”*

Ne deriva che, poiché l’istante non ha provato che la manomissione del pacco sia occorsa nel corso della spedizione, mancando qualsiasi formale contestazione alla consegna da parte del destinatario, la richiesta formulata dall’Istante non può essere accolta.

Ciò è in linea con quanto recentemente statuito dalla stessa Autorità con la delibera n. 419/24/CONS relativa ad un caso identico di danneggiamento di un Poste Delivery Web, laddove si conclude che *“Il mancato assolvimento dell’onere imposto al destinatario, in sede di ricevimento, di prendere posizione in maniera specifica e concreta circa le condizioni del pacco, ha come conseguenza che, non solo l’attore viene esonerato dalla prova del fatto non formalmente confutato, ma che non può essere ammessa da parte dello stesso alcuna contestazione specifica postuma, in quanto fuori termine. Concludendo, quindi, da tutto quanto esposto, per le motivazioni indicate in premessa, in particolare in ragione della mancata annotazione sui documenti di consegna, della “accettazione con riserva” del collo per riscontrati danneggiamenti, la richiesta formulata dall’Istante non può essere accolta”*.

DISPONE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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 J.C./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0076057 del 2 marzo 2026.

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