

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 29/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TERMOIDRAULICA TICS/POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 13/26)**

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. F.R. in qualità di amministratore della “Termoidraulica Tics” (nel seguito anche “l'Utente” o “l'Istante”), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0050336 del 9/2/2026, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con Poste Italiane (di seguito “Poste Italiane”, “l'Operatore” o “la Società”) inerente alla spedizione n. 3UW11FD002xxx;

VISTA la nota del 2/3/2026, prot. n. 0076053, 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. 0124353;

VISTA la nota prot. n. 0243864 del 2/7/2026, con cui il Responsabile del procedimento ha richiesto alle parti ulteriori elementi conoscitivi utili alla valutazione dei fatti oggetto della controversia, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 9 del citato Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS;

VISTI i riscontri a tale ultima nota trasmessi dalle parti, e, segnatamente, la PEC della Termoidraulica Tics acquisita al prot. n. 0247434 del 6/7/2026 e la comunicazione di Poste Italiane prot. Agcom n. 0258676 del 13/7/2026;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'Utente ha comunicato di aver spedito tramite Poste Italiane, in data 22/12/2025, una caldaia (venduta su piattaforma Amazon) assicurata per € 610,00. Secondo la ricostruzione dei fatti fornita dall'Istante, l'Operatore avrebbe erroneamente tentato il recapito presso un civico diverso da quello dell'effettivo destinatario e pertanto il pacco sarebbe stato dapprima *“rimasto chiuso in un garage”* e successivamente riconsegnato al mittente, riportando tuttavia un danneggiamento.

All'istanza ha allegato il verbale relativo all'esito della procedura di conciliazione, conclusasi il 6/2/2026 senza addivenire ad un accordo, avendo rifiutato la somma di € 172,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la Termoidraulica Tics ha chiesto di ricevere il rimborso del valore assicurato, pari a € 610,00.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 31 marzo u.s., Poste Italiane ha comunicato di non aver avuto evidenza, a seguito delle verifiche effettuate internamente, di tentativi di recapito effettuati presso un indirizzo diverso da quello indicato e che, invece, *“la spedizione in questione è stata riconsegnata al mittente in data 13 gennaio u.s. a seguito del rifiuto del destinatario a ricevere la stessa (in data 8 gennaio u.s.)”*.

Con riferimento al danneggiamento del pacco ricevuto in restituzione, L'Operatore ha evidenziato che *“che in fase di reclamo è stato comunicato al cliente che, avendo accettato la spedizione senza riserva, non era possibile accogliere la richiesta di rimborso”*.

Tanto premesso, ritenendo che l'accettazione del pacco senza riserva comporti la decadenza del presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo, nonché in considerazione del rifiuto del cliente al ristoro offerto in sede conciliativa, Poste Italiane ha chiesto l'archiviazione del procedimento in oggetto.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione dei fatti oggetto della controversia, si è ritenuto anzitutto opportuno acquisire ogni elemento utile a valutare se il pacco sia stato restituito al mittente visibilmente danneggiato oppure se il danno fosse occulto e pertanto riconoscibile dall'Istante soltanto in un momento successivo rispetto a quello della riconsegna.

Ciò alla luce della previsione dell'art. 1698 del Codice Civile, rubricato “*Estinzione dell'azione nei confronti del vettore*”, che prevede che “**Il ricevimento senza riserve delle cose trasportate col pagamento di quanto è dovuto al vettore estingue le azioni derivanti dal contratto**, tranne il caso di dolo o colpa grave del vettore. **Sono salve le azioni per perdita parziale o per avaria non riconoscibili al momento della riconsegna**, purché in quest'ultimo caso il danno sia denunziato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento” (enfasi aggiunta).

Pertanto, con la citata nota prot. n. 0243864 del 2/7/2026, è stato richiesto:

1. a Poste Italiane, stante quanto comunicato nell'ambito della memoria difensiva trasmessa in data 31/3/2026, di comunicare la motivazione del rifiuto opposto dal destinatario della spedizione a ricevere la stessa (in data 8 gennaio u.s.), trasmettendo eventuale documentazione interna che riporti il rifiuto ricevuto e le relative motivazioni;
2. alla Termoidraulica Tics, di indicare il tipo di danno rilevato al momento della riconsegna della spedizione (in data 13 gennaio u.s.), chiarendo, in particolare, se lo stesso fosse rilevabile dall'involucro esterno [e] di fornire, ove disponibile, documentazione fotografica atta a comprovare le condizioni del pacco al momento della restituzione;
3. alla Termoidraulica Tics, di inviare copia del reclamo trasmesso a Poste Italiane, dal quale risulti la data di presentazione dello stesso.

In riscontro alla suddetta richiesta, Poste Italiane, nel confermare di non aver evidenza di danneggiamenti della spedizione “né in fase di consegna al destinatario né in fase di restituzione al mittente”, ha trasmesso la tracciatura interna della stessa laddove il rifiuto del destinatario dell'8 gennaio 2026 risulta codificato come “*Merce non ordinata dal destinatario*”.

La Termoidraulica Tics ha a sua volta fornito gli elementi richiesti, tra i quali la documentazione fotografica (4 foto) delle condizioni del pacco al momento della restituzione.

Ebbene dalle foto (ed in particolare dal file denominato “WhatsApp Image 2026-01-13 at 11.33.32”) la scatola in cartone come restituita all'Istante appare parzialmente danneggiata in corrispondenza di una delle forature con funzione di manico da trasporto. Ciò induce verosimilmente a ritenere che il danneggiamento sia avvenuto durante le operazioni di smistamento e recapito svolte dall'Operatore.

D'altra parte, il danneggiamento dell'imballo esterno, di modesta entità ma comunque riconoscibile al momento della riconsegna, avrebbe potuto indurre l'Istante, anche per normale diligenza professionale, ad apporre una riserva di controllo del contenuto del pacco al momento della restituzione dello stesso¹. Come detto, tuttavia, l'entità del danneggiamento dell'imballo avrebbe potuto anche lasciar pensare solo a una alterazione esterna e cioè della scatola di cartone.

¹ Qualora, invece, il danneggiamento fosse stato occulto e pertanto non riconoscibile al momento della riconsegna, avrebbe trovato integrale applicazione la previsione del citato art. 1698 del Codice Civile, nella parte in cui statuisce che “**Sono salve le azioni per perdita parziale o per avaria non riconoscibili al momento della riconsegna**, purché in quest'ultimo caso il danno sia denunziato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento” (enfasi aggiunta), dato che la riconsegna è avvenuta il 13 gennaio 2026 e il successivo reclamo a Poste Italiane è stato trasmesso il 15 gennaio 2026, dunque entro il suddetto termine di otto giorni dopo il ricevimento.

Inoltre, deve evidenziarsi che, nell'ambito dell'istanza, l'Utente, venditore professionale, non ha chiarito se il danneggiamento della caldaia oggetto della spedizione sia stato tale da renderla completamente inutilizzabile ovvero se sia stato possibile recuperare il bene tramite un intervento di riparazione del danno, con relativi costi.

Per quanto sopra premesso, in considerazione del fatto che l'istante è comunque tornato in possesso del bene spedito, senza aver sollevato formalmente alcuna riserva - come invece richiesto dalla normativa - a causa del ridotto danneggiamento dell'imballo, ma che la restituzione al venditore ed il danneggiamento del bene siano comunque imputabili ad errori del vettore postale, si ritiene che la responsabilità dei fatti oggetto della controversia in questione sia da dividere tra le parti in causa e, conseguentemente, appare ragionevole, in applicazione dei criteri di proporzionalità e equità richiamati nel *Regolamento Indennizzi* (con particolare riferimento al comma 6 dell'art. 2), disporre il riconoscimento di un indennizzo in misura del 50% del valore assicurato, pari a € 305,00 (€ 610,00 * 50%).

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Società Termoidraulica Tics l'importo complessivo di € **305,00 (trecentocinque/00)** 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