

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 30/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARPENTIERBE/POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 28/26)**

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. C.M. in qualità di titolare della Società “Carpentierbe” (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0076828 del 2/3/2026, per la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) inerente alla spedizione n. JG00006162xxx;

VISTA la nota del 13/3/2026, prot. n. 0096624, 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 13/4/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0139769 del 14/4/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito della citata istanza, l'Utente, mittente della spedizione in questione (n. JG00006162xxx, servizio *“Postedelivery web”*), ha rappresentato che il pacco non veniva *“consegnato al destinatario perché danneggiato nonostante imballo più che adeguato (pluriball + cartone protettivo)”*. La merce rientrava pertanto al mittente danneggiata.

In allegato all'istanza, l'Utente ha fornito evidenze fotografiche della merce al momento della restituzione, dalla quale si evince la rottura di una delle sei bottiglie contenute nel pacco nonché la tipologia di confezionamento esterno e di imballo interno. Ha inoltre trasmesso la lettera di vettura, dalla quale risulta il costo sostenuto per il servizio di spedizione (€ 8,24), e la fattura di vendita della merce spedita (6 bottiglie di liquore dal prezzo di € 16,90 cadauna).

La procedura di conciliazione si è conclusa il 4 dicembre 2025, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Istante rifiutato la proposta di € 3,50.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto il rimborso di € 25,14, corrispondente alla somma del costo di spedizione e del valore della bottiglia rotta.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 13 marzo u.s., Poste Italiane ha inteso precisare innanzitutto che l'oggetto della controversia riguarda il servizio non universale Poste Delivery Web, non assicurato.

L'Operatore ha allegato alla suddetta memoria il verbale redatto presso l'HUB di Cuneo, in cui si riporta che il contenuto della spedizione risultava danneggiato ed imputridito a causa di un confezionamento inadeguato.

Poste Italiane ha richiamato le previsioni in materia di confezionamento della merce riportate nelle Condizioni Generali del servizio in oggetto, ove si prevede che *“i liquidi sono ammessi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura”*.

Inoltre, l'Operatore ha evidenziato come le medesime Condizioni Generali del servizio prescrivono di *“utilizzare sempre, oltre al contenitore esterno, anche imballaggi interni o materiali di riempimento (fogli di pluriball, carta, polistirolo espanso, imballaggi sagomati)”* e stabiliscono che *“Liquidi, grassi o coloranti devono essere contenuti in recipienti a perfetta tenuta stagna e di materiale idoneo al trasporto. I recipienti devono essere imballati all'interno con materiali protettivi appropriati ed in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura”*

Infine, ha sottolineato come in altri passaggi successivi del suddetto documento si legge che *“Il Cliente è unico responsabile del confezionamento e dell'imballaggio delle spedizioni affidate a Poste Italiane ed è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento”*.

Ad avviso della Società, *“nonostante quanto dichiarato dall’utente in merito all’utilizzo di un imballo più che adeguato (pluriball + cartone protettivo” e nonostante le evidenze fotografiche trasmesse, il confezionamento utilizzato non è risultato evidentemente sufficiente ad evitare la rottura di quella specifica bottiglia di liquore”*

Tutto quanto sopra premesso, l’Operatore ha conseguentemente respinto ogni responsabilità a proprio carico circa il danneggiamento del contenuto della spedizione in questione, affermando che *“il danno lamentato è imputabile esclusivamente al mittente”*.

Per le ragioni esposte Poste Italiane ha auspicato l’archiviazione del procedimento in oggetto.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione dei fatti oggetto della controversia, ed in particolare delle cause del danneggiamento del contenuto della spedizione, deve richiamarsi quanto già esposto al par. 1, vale a dire che, nell’ambito dell’istanza, il Sig. C. ha fornito documentazione fotografica idonea a dimostrare le modalità di confezionamento del pacco e, in particolare, la tipologia di imballo interno utilizzato (*in pluriball*).

Tale tipologia di imballo risponde alle prescrizioni, richiamate dalla stessa Poste Italiane nella propria memoria difensiva, riportate nelle Condizioni Generali di contratto, in cui si indica proprio il *pluriball* tra le tipologie di imballo interno da utilizzare.

Pertanto, non si ritiene di poter addebitare la responsabilità del danneggiamento della spedizione alle modalità di imballaggio utilizzato dall’Utente, dovendo conseguentemente attribuire tale responsabilità all’Operatore.

Tanto premesso, deve procedersi alla quantificazione dell’indennizzo dovuto da Poste Italiane ai sensi della delibera n. 323/23/CONS (c.d. *“Regolamento Indennizzi”*).

In particolare, l’art. 4 dell’allegato A alla suddetta delibera prescrive 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”*

L’art. 7, comma 2, del medesimo Regolamento stabilisce inoltre che *“Gli importi indicati a titolo di indennizzo per gli utenti affari sono raddoppiati [...]”*.

Non può, invece, trovare accoglimento la richiesta di riconoscimento del valore della bottiglia rotta (pari a € 16,90), in quanto la spedizione non è assicurata, mentre il riconoscimento del danno esula dalle competenze dell’Autorità e può essere valutato esclusivamente in sede giurisdizionale.

Pertanto, si dispone l’applicazione dell’indennizzo previsto al richiamato art. 4 del Regolamento indennizzi, raddoppiato ai sensi dell’art. 7, comma 2. In particolare, dato il costo di spedizione, pari a € 8,24, l’indennizzo dovuto è pari a € 32,96 (€ 8,24*2*2).

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Società Carpentierbe l'importo complessivo di € **32,96 (trentadue/96)** 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