

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 31/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F.G./POSTE ITALIANE S.P.A.

(CP 29/26)

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.G. (nel seguito anche *“l’Utente”* o *“l’Istante”*), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0081745 del 4/3/2026, per la definizione della controversia con *“Poste Italiane - Società per Azioni”* (di seguito *“Poste Italiane”*, *“l’Operatore”* o *“la Società”*) inerente alla spedizione n. XA73698970xxx;



VISTA la nota del 13/3/2026, prot. n. 0096623, 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 14/4/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0140990;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. G., mittente dell'invio in questione, ha lamentato la mancata restituzione della merce ivi contenuta *“nonostante fosse stato esplicitamente richiesto (barrando la relativa casella sulla distinta di spedizione) che la spedizione venisse restituita al mittente in caso di mancata consegna”*.

L'Utente ha comunicato che la spedizione è stata inizialmente contrassegnata come *“dispersa sull'applicazione di tracking del sito Poste Italiane”* e che *“In un secondo momento, sollecitata mediante presentazione di apposito reclamo, Poste ha addotto scuse inverosimili e pretestuose, sostenendo che la merce si fosse deperita e che si fosse pertanto reso necessario smaltirla”*.

La procedura di conciliazione si è conclusa il 16 dicembre 2025, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Utente rifiutato la proposta di € 50,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. G. ha chiesto *“il rimborso della spedizione e della merce nella misura di Euro 248,90, di cui Euro 28,90 per il servizio di spedizione, Euro 120,00 per la merce e di Euro 100 per generici danni di reputazione ed immagine patiti”*

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 14 aprile u.s., Poste Italiane ha inteso innanzitutto precisare che il contenuto effettivo della spedizione in questione, effettuata mediante il servizio non universale *Postedelivery express* (non assicurato), *“era costituito da avocado e non invece da frutta secca non deperibile, come indicato dall'utente nella lettera di vettura”*, quest'ultima allegata alla suddetta memoria.

La Società ha comunicato che *“in data 15 maggio 2025 la filiale SDA di destinazione ha rilevato che la merce risultava avariata, quindi deperita”* Alla memoria è allegato il verbale relativo all'accertamento dell'anomalia, in cui è riportato che il contenuto della spedizione era costituito da avocado e che gli stessi risultavano *“completamente rovinati”*

Con riferimento alla mancata restituzione del pacco, l'Operatore ha evidenziato che lo stesso non poteva essere reinviato al mittente *“in ragione delle condizioni del contenuto, non conformi alle vigenti normative igienico-sanitarie”*

Inoltre, Poste Italiane ha richiamato le Condizioni generali di contratto relative al servizio in questione (*Postedelivery express*), che, all'art. 2, comma 1, vietano la spedizione di *“beni e/o sostanze soggetti a specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi, incluso il trasporto di batterie al Litio o materiali che devono essere trasportati a determinate temperature) o, comunque, sostanze che tramandino cattivo odore, che presentino indizi di putrefazione, o che non possano, stante la durata del trasporto, giungere a destinazione senza putrefarsi”*.

Pertanto, l'Operatore ha sostenuto che il danno lamentato debba essere imputato esclusivamente al mittente, auspicando conseguentemente l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Al fine di dirimere la controversia in questione, occorre valutare, sulla base degli elementi documentali agli atti del procedimento, se il contenuto della spedizione fosse costituito o meno da materiale deperibile, potenzialmente oggetto di putrefazione nel corso delle fasi di lavorazione e di recapito, e pertanto vietato ai sensi delle Condizioni generali di contratto.

Al riguardo, se Poste Italiane ha fornito il verbale di accertamento dell'anomalia nel quale si riporta che il contenuto del pacco era costituito da *"avocadi completamente rovinati"*, l'Utente, nel corso del procedimento, non ha fornito evidenze documentali atte a dimostrare quanto dichiarato in merito al contenuto del pacco.

Inoltre, si osserva che se effettivamente si fosse trattato di frutta secca, come comunicato dall'Utente, la stessa difficilmente avrebbe potuto putrefarsi nel corso della spedizione.

Oltre a ciò, si rileva una discordanza tra quanto dichiarato dal Sig. G. nel modulo di reclamo, ove si indica quale contenuto della spedizione *"frutta secca non deperibile"* e la lettera di vettura compilata dal medesimo, laddove il contenuto indicato è *"frutta non deperibile"* e non frutta secca.

Per le ragioni sopra esposte, essendo a carico del ricorrente l'onere di produrre prove a supporto della propria istanza, si ritiene ragionevole accedere alla ricostruzione dei fatti proposta dall'Operatore, vale a dire che il contenuto della spedizione fosse costituito da avocado (per natura deperibili) e non da frutta secca non deperibile.

Ne deriva che, che nessun addebito può essere formulato all'Operatore, anche in relazione alla mancata restituzione al mittente del contenuto dell'invio, posto che la spedizione di merci che possano putrefarsi durante la spedizione è vietata dalle Condizioni generali di contratto, sopra richiamate.

Conseguentemente, non è possibile dar seguito alle richieste di rimborso e indennizzi formulate dall'Utente. A tale ultimo riguardo, appare opportuno precisare che, anche laddove la responsabilità dei fatti oggetto della controversia fosse stata provata ed imputabile all'Operatore, questa Autorità non avrebbe potuto disporre il riconoscimento di danni causati da disservizi postali in quanto non rientrante nei propri ambiti di competenza.

Infatti, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del citato *Regolamento* di cui all'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, l'Autorità 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.

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 F.G./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0096623 del 13 marzo 2026.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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