

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 33/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VIDA AZIENDA AGRICOLA DI T.E./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 46/26)**

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. E.T., legale rappresentante della società “Vida Azienda Agricola di T.E.” (nel seguito anche “l'Utente” o “l'Istante”), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0137662 del 13/4/2026, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con Poste Italiane (di seguito “Poste Italiane” o “l'Operatore”) inerente alla spedizione n. 8UW1OPW000xxx;

VISTA la nota del 27/4/2026, prot. n. 0156100, 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 trasmessa dall'Istante in data 29/4/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0160838 del 30/4/2026;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane in data 12/6/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0215348;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'Utente ha comunicato di aver effettuato, in data 16/1/2026, la spedizione (non assicurata) n. 8UW1OPW000xxx, mediante il servizio *Poste Delivery Business International Express* (contratto n. SFA-010928xx-x, ID Cliente 1406985xxx), contenente bottiglie di vino destinate al *Concours International de Lyon (Francia)*.

Per quanto rappresentato dall'Utente nell'ambito del formulario e della documentazione prodotta nel corso dell'istruttoria, tale spedizione non è mai stata consegnata al destinatario.

In particolare, il Sig. T. ha evidenziato che la spedizione risultava, dalle informazioni di *tracking* rese disponibili da Poste Italiane, *“in transito in Francia solo a partire dal 26 febbraio 2026, con un ritardo di circa 40 giorni rispetto ai tempi contrattuali”* e che erano stati successivamente effettuati due distinti tentativi di consegna non andati a buon fine. Infine, *“l'11/03/2026 la spedizione è stata classificata come “resa al mittente per scadenza dei termini di giacenza” senza che però la stessa gli fosse effettivamente restituita.*

Il Sig. T. ha comunicato di aver appreso, dalla risposta di Poste Italiane al reclamo presentato, che il disservizio è stato imputato dall'Operatore all'inidoneità dell'imballo utilizzato.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso senza successo, avendo l'Istante rifiutato la proposta dell'Operatore di € 25,00, giudicata *“manifestamente inadeguata rispetto al danno complessivo”*.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la società Vida Azienda Agricola di T.E. ha chiesto di ricevere un rimborso minimo di € 234,20, pari alla somma del valore della merce spedita (€ 129,00) e del costo di iscrizione al concorso vitivinicolo al quale erano destinate le bottiglie oggetto della spedizione (€ 105,20), nonché di non vedersi addebitato *“nessun costo in fattura per la spedizione in oggetto”*.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 12 giugno u.s., Poste Italiane ha comunicato di aver riscontrato, a seguito delle verifiche effettuate internamente in fase di gestione del reclamo, *“problematiche relative all'imballaggio della spedizione che risultava inadeguato, con particolare riguardo alla modalità di chiusura e di fissaggio del contenuto, che si è aperto/allentato durante il trasporto della spedizione”*.

L'Operatore ha altresì rappresentato che *“il danneggiamento è stato rilevato durante il viaggio di andata, nel transito della spedizione in Germania”* e che, conseguentemente, *“le bottiglie rotte sono state asportate [...] ed il pacco – contenente le sole bottiglie integre – è stato ricondizionato ai fini della consegna verso la destinazione finale”*.

Riguardo la mancata consegna al destinatario, Poste Italiane ha evidenziato che *“dopo due tentativi di recapito non andati a buon fine, come risulta anche dalle tracce trasmesse dall'utente, la spedizione è rimasta in giacenza presso un pick-up point. Poiché il destinatario non ha effettuato il ritiro, il pacco è stato rispedito al mittente”*.

Infine, con riferimento alla (mancata) restituzione del pacco al mittente (l'Istante), l'Operatore ha confermato che la stessa non è andata a buon fine e che la spedizione *“al momento risulta smarrita”*.

3. Motivazione della decisione

Dalla ricostruzione dei fatti derivante dalle versioni fornite dalle Parti, emerge pacificamente che la spedizione è stata oggetto di smarrimento in fase di rientro al mittente, per responsabilità evidentemente imputabili, direttamente o indirettamente (dato che nella gestione del recapito sono stati coinvolti anche operatori esteri, trattandosi di una spedizione destinata in Francia), a Poste Italiane.

Pertanto, configurandosi la fattispecie dello smarrimento della spedizione, spetta all'Utente l'indennizzo di cui all'art. 3 del *Regolamento Indennizzi*, rubricato *“Indennizzo per smarrimento”*, al cui comma 2 si prevede 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”*.

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

Conseguentemente, si dispone l'applicazione dell'indennizzo previsto al richiamato art. 3, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, raddoppiato ai sensi dell'art. 7, comma 2.

In particolare, poiché il costo del servizio della spedizione oggetto della presente controversia è pari a € 25,60, l'Operatore è tenuto a corrispondere all'Utente l'indennizzo complessivo di € 102,40 (€ 25,60*2*2).

Per quanto attiene alla richiesta, formulata dall'Utente, di ricevere il rimborso del valore della merce spedita (€ 129,00) e del costo di iscrizione al concorso vitivinicolo al quale erano destinate le bottiglie oggetto della spedizione (€ 105,20), 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.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Società “Vida Azienda Agricola di T.E.” l'importo complessivo di € **102,40**

(**centodieci/40**) 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