

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 57/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M.D.K./POSTE ITALIANE S.P.A.

(CP 60/26)

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 la delibera n. 109/25/CONS, del 30 aprile 2025, recante “*Adozione della nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza*”;

VISTA l'istanza presentata dalla Sig.ra M.D.K., (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante") acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0165092 del 5/5/2026, con la quale la stessa ha richiesto la definizione della controversia con Poste Italiane (di seguito "Poste Italiane" o "l'Operatore") inerente alla spedizione internazionale n. 5IUP0341208xxx;

VISTA la nota del 19/5/2026, prot. n. 0183860, 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 17/6/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0222571;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

La Sig.ra D.K. ha comunicato di aver effettuato, in data 5/5/2026 mediante il servizio di Posta prioritaria internazionale, la spedizione n. 5IUP0341208xxx, diretta in India e relativa ad un reso per il quale avrebbe dovuto ricevere un rimborso di € 62,00.

L'Utente ha lamentato che il pacco non è mai stato recapitato al destinatario, risultando, dalle informazioni di *tracking* rese disponibili da Poste Italiane, "*in stato di lavorazione*" anche a distanza di mesi dalla spedizione.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso senza successo, avendo l'Istante rifiutato la proposta di € 25,00 formulata da Poste Italiane per comporre bonariamente della controversia.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'Utente ha chiesto di ricevere un indennizzo pari a € 66,85, risultante dalla somma delle spese di spedizione sostenute (€ 4,85) e del valore del contenuto della spedizione, come detto pari a € 62,00.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 17 giugno u.s., Poste Italiane ha comunicato che per il servizio di spedizione utilizzato nel caso in esame "*non è previsto un sistema di tracciatura elettronica sino alla consegna al destinatario all'estero*" e che "*non è possibile effettuare verifiche mirate finalizzate ad attestarne la mancata consegna*", anche in considerazione del fatto che "*per tale tipologia di servizio la consegna avviene tramite la semplice immissione in cassetta senza il ritiro della firma del destinatario*".

L'Operatore ha evidenziato che "*in considerazione delle caratteristiche del servizio scelto, non sono previsti rimborsi/indennizzi, così come riportato nella Carta della qualità di Poste Italiane*".

La Società ha confermato la conclusione senza successo del tentativo di conciliazione, nell'ambito del quale "*in principio è stato proposto all'utente il rimborso delle spese di spedizione, successivamente è stata offerta la somma di 25 euro*", proposte entrambe rifiutate dalla Sig.ra D.K..

Ciò premesso, Poste Italiane ha chiesto l'archiviazione del presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

Avendo accettato l'incarico relativo alla spedizione in questione, l'Operatore si è assunto l'obbligo di far recapitare la stessa al destinatario attraverso la rete postale internazionale. Prescindendo dalla tipologia di servizio postale acquistato dall'Utente, Poste Italiane non ha dimostrato, nel corso del procedimento, l'avvenuta consegna, per cui si configura la fattispecie dello smarrimento della spedizione, 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 India), alla stessa Poste Italiane.

Pertanto, 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".

In particolare, poiché il costo del servizio della spedizione oggetto della presente controversia è pari a € 4,85, l'Operatore è tenuto a corrispondere all'Utente l'indennizzo complessivo di **€ 9,70** (€ 4,85*2).

Per quanto attiene alla richiesta, formulata dall'Utente, di ricevere il rimborso del valore della spedizione (€ 62,00), 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 Sig.ra M.D.K. l'importo di **€ 9,70 (nove/70)** 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