



DETERMINA DIRETTORIALE n. 1/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.T.F./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 26/25)**

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*”;

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*”;

VISTA l'istanza presentata dalla Sig.ra B.T.F. (nel seguito anche “l'Utente” o “l'Istante”), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0207498 del 25/8/2025, con la quale la stessa ha richiesto la definizione della controversia relativa allo smarrimento, da parte di “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l'Operatore” o “la Società”), della spedizione n. EF00001202xxx;

VISTA la nota del 25/9/2025 prot. n. 0237065, 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 1/10/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0243882;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

Con la citata istanza, l’Utente ha segnalato lo smarrimento della valigia oggetto della spedizione, n. EF00001202xxx, acquistata sulla piattaforma *online* di Poste Italiane in data 15/7/2024.

Nell’ambito del formulario, l’Istante ha altresì comunicato di aver esperito il tentativo di conciliazione, conclusosi senza addivenire ad un accordo, il 13/6/2025, avendo rifiutato la proposta di € 300,00 formulata da Poste Italiane.

Mediante l’intervento di questa Autorità, la Sig.ra T.F. ha chiesto il rimborso del valore della valigia, del relativo contenuto e del lucchetto per un importo totale di € 646,00, e di ulteriori € 250,00 “*in ragione dei costi di spedizione vanamente sostenuti (in modalità “express”) e della pessima e fuorviante gestione della controversia da parte di Poste Italiane S.p.A.*”.

2. La posizione dell’Operatore

Nell’ambito della memoria difensiva del 1° ottobre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha confermato l’effettivo smarrimento della valigia, comunicando di aver già corrisposto all’Utente, all’esito della gestione del reclamo, un indennizzo di € 50,00 conformemente a quanto previsto dalla Carta dei Servizi Postali. L’Operatore ha evidenziato che l’Utente non aveva sottoscritto alcuna copertura assicurativa per la spedizione oggetto di contestazione.

Pertanto, Poste Italiane ha auspicato che l’istanza di rimborso avanzata dall’Utente, sopra riepilogata, sia dichiarata inammissibile “*atteso che il risarcimento del danno emergente (i.e. valore beni) non può essere accertato e liquidato dall’Autorità regolamentazione, ma unicamente dall’Autorità Giudiziaria (ex art. 10, co. 8, All. A, Del. n. 184/13/CONS)*” e ha conseguentemente richiesto di disporre l’archiviazione della controversia.

3. Motivazione della decisione

La richiesta formulata dall’Utente, di ottenere un rimborso del valore dei beni smarriti (lucchetto, valigia e relativo contenuto) pari a € 646,00 euro, e un ulteriore indennizzo di € 250,00 “*in ragione dei costi di spedizione vanamente sostenuti (in modalità “express”) e della pessima e fuorviante gestione della controversia da parte di Poste Italiane S.p.A.*” non può ritenersi accoglibile, in quanto il rimborso del valore dei beni spediti non rientra nell’ambito di competenza di questa Autorità, che ai sensi dell’articolo 10, comma 6, del *Regolamento* 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.



Trattandosi di spedizione non assicurata, spetta all’Utente l’indennizzo previsto dal *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all’allegato A alla delibera n. 323/23/CONS nel caso di smarrimento dell’invio, disciplinato al relativo art. 3 – “*Indennizzo per smarrimento*”.

Ai sensi del comma 2 del suddetto articolo, “*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*”.

Poiché il prezzo di acquisto del servizio di spedizione, risultante dalla documentazione allegata da Poste Italiane alla citata memoria difensiva prot. Agcom n. 0243882 del 1/10/2025, è pari a € 14,76, l’indennizzo dovuto è pari a € 29,52.

Tuttavia, tale importo è inferiore all’indennizzo di € 50,00 già corrisposto all’Utente da Poste Italiane a seguito del reclamo e dell’accertamento dello smarrimento della spedizione in questione.

Alla luce di quanto stabilito dall’art. 2, comma 3, del citato *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*, ove si prevede che “*Nella definizione delle controversie si applicano gli indennizzi contrattuali, se più favorevoli all’utente*”, null’altro è dovuto all’Istante.

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 B.T.F./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0237065 del 25 settembre 2025.

È fatta salva la possibilità per l’Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

La presente determina è trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito web dell’Autorità.

Il Direttore
Giovanni Santella