

DETERMINA DIRETTORIALE n. 21/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B&B MECCANICA/POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 1/26)**

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. B.M. per conto della Società “B&B Meccanica” (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0008285 del 13/1/2026, con la quale lo stesso ha segnalato il danneggiamento del contenuto della spedizione internazionale n. 8UW00FJ000xxx, assicurata per l’importo di € 400,00, operata da “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”);

VISTA la nota del 19/1/2026, prot. n. 0015370, 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 13/2/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0056749;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza riguarda l'invio di un "*blocco motore funzionante Moto Guzzi stornello 125 sport 1° serie (GR1381)*", spedito dalla B&B Meccanica e assicurato per € 400,00. Nell'ambito del formulario, l'Utente ha comunicato il costo sostenuto per il servizio di spedizione e assicurazione, pari a € 38,69.

L'Utente ha allegato all'istanza le foto, ricevute dal destinatario, delle condizioni del pacco al momento della consegna e del modulo per la contestazione del danno. Dalle foto, in particolare, è visibile l'imballo in polistirolo utilizzato a protezione della merce.

Il pacco è giunto al destinatario (in Repubblica Ceca) danneggiato e il relativo contenuto è risultato non più riparabile. Poste Italiane ha rigettato il reclamo dell'Utente rifiutandosi di erogare alcun rimborso, ritenendo che il danno sia conseguito dall'imballo utilizzato, non idoneo al trasporto della suddetta merce.

L'Istante ha comunicato di aver richiesto lo svolgimento della prevista procedura di conciliazione, conclusasi il 15/12/2025 senza addivenire ad un accordo, avendo rifiutato la somma di € 65,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la Società B&B Meccanica ha chiesto di ricevere il rimborso dell'intero valore assicurato, pari, come detto, a € 400,00.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 13 febbraio u.s., Poste Italiane ha comunicato di essersi immediatamente attivata a seguito del reclamo ricevuto dall'Utente presso l'operatore estero di recapito (DHL) per le opportune verifiche, all'esito delle quali quest'ultimo "*confermava il danneggiamento della spedizione, rilevato in fase di transito, ma precisava che l'imballaggio utilizzato per la spedizione in questione, era risultato non idoneo e insufficiente a proteggere il contenuto della spedizione durante il trasporto e che pertanto non ci fossero le condizioni per il riconoscimento del rimborso*".

Pertanto, la Società non riconosceva all'Utente alcun rimborso ritenendo che il disservizio occorso fosse da imputare all'inidoneità dell'imballaggio utilizzato.

Con riferimento alla procedura di conciliazione, l'Operatore ha confermato di aver offerto, in ottica meramente conciliativa, la somma di € 65,00, anche in considerazione del fatto che l'Utente non aveva fornito, in tale sede, documentazione idonea a provare il valore del bene bensì unicamente un'autocertificazione del costo di acquisto (€ 320,00).

Nell'ambito della propria memoria difensiva, la Società ha richiamato le specifiche condizioni di confezionamento e imballaggio della merce che il mittente è tenuto a rispettare ai sensi delle

Condizioni generali di contratto e della Guida alla spedizione e al confezionamento. In particolare, tali condizioni prevedono, inter alia, l'obbligo di "garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione utilizzando qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura - es. noccioline di polistirolo espanso - "peanuts"; fogli di plastica a bolle d'aria - "bubble pack", ecc-" (cfr. artt. 2.6 e 2.7)".

Poste Italiane ha evidenziato che, ai sensi della già citata *Guida alla spedizione e al confezionamento*, *"Particolari cautele sono inoltre prescritte in caso di oggetti pesanti, che "devono essere trasportati in scatole sufficientemente robuste da sostenere il peso, e oggetti delicati che devono essere posizionati al centro della scatola, separandoli tra loro ed avvolgendoli con adeguate imbottiture di protezione"*.

Inoltre, ha sottolineato che il cliente è *"responsabile degli eventuali danni causati da difetto di allestimento confezionamento della spedizione (cfr. art. 8.1 CGC)"* e che *"Qualora il Cliente non rispetti le predette prescrizioni Poste non può quindi rispondere per il caso di eventuale danneggiamento della spedizione (cfr. art. 7.2 delle CGC)"*.

L'Operatore ha altresì evidenziato *"come nel caso di prodotti internazionali diretti all'estero che risultino danneggiati nella tratta di competenza dell'operatore estero, il riconoscimento di eventuali indennizzi è ovviamente correlato all'esito delle verifiche effettuate presso quest'ultimo"* e quindi *"La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale"*.

Tanto premesso, Poste Italiane, affermando la correttezza del proprio operato, ha chiesto l'archiviazione della controversia in questione.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento all'individuazione della responsabilità dei fatti oggetto della *res* controversia, si ritiene che alcuna mancanza possa essere attribuita all'Utente, posto che, per quanto è dato riscontrare dalla documentazione fotografica allegata all'istanza, il contenuto della spedizione appariva adeguatamente protetto mediante un imballo di polistirolo, in conformità con quanto previsto nelle Condizioni generali di Contratto e nella Guida al confezionamento.

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"*.

Al riguardo, occorre evidenziare che l'Utente ha effettivamente provato, mediante la trasmissione dell'apposito modulo di contestazione, che il danno al pacco è stato riscontrato e segnalato dal destinatario al momento della consegna.

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

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 dichiarato dall'Utente per i servizi di assicurazione e spedizione, pari a € 38,69, e tenendo conto del costo del solo servizio di assicurazione (da non computare ai fini del calcolo dell'indennizzo), pari a € 5,68, l'indennizzo dovuto è pari a € 132,04 (€ 33,01*2*2).

Inoltre, trattandosi di spedizione assicurata, dato quanto stabilito dalle Condizioni generali di contratto e dalla “*scheda Prodotto*”, con particolare riferimento alle condizioni del servizio assicurativo di “*copertura full*”, spetta all’Utente il rimborso del valore dichiarato (€ 400,00) decurtato dell’importo della franchigia prevista, pari al 10% (€ 40,00).

Tutto quanto sopra premesso, la Società Poste Italiane S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo complessivo di € 492,04 (€ 132,04 + € 360,00).

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Società B€B Meccanica s.r.l. l’importo complessivo di € **492,04 (quattrocentonovantadue/04)** 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