

DETERMINA DIRETTORIALE n. 22/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FERRAMENTA SEVERI/POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 3/26)**

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 dalla “Ferramenta Severi” (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0013559 del 16/1/2026, con la quale la stessa ha segnalato lo smarrimento della spedizione n. 3UW19IG000xxx, operata da “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”);



VISTA la nota del 12/2/2026, prot. n. 0055490, 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 13/3/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0098528 del 16/3/2026;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'Istante, destinatario della spedizione oggetto della controversia, ha segnalato di aver ricevuto un pacco recante la dicitura "reso Amazon" in luogo di un bancale di merce speditagli da un proprio fornitore.

L'Utente ha comunicato di aver aperto una contestazione con Poste Italiane (in data 16/10/2025) e che l'Operatore ha riscontrato tale contestazione comunicando l'effettiva inversione, per un errore umano, delle due spedizioni, senza però riuscire a recuperare quella effettivamente indirizzatagli.

All'istanza ha allegato il verbale relativo alla procedura di conciliazione, conclusasi il 14/11/2025 senza addivenire ad un accordo, avendo rifiutato la somma di € 200,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la Ferramenta Severi ha chiesto di ricevere il rimborso dell'intero valore della spedizione, pari a € 978,50 + IVA.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 13 marzo u.s., Poste Italiane ha confermato la ricostruzione dei fatti fornita dall'Utente, vale a dire l'inversione dei colli, nonché l'impossibilità di recuperare la merce originariamente spedita.

L'Operatore ha comunicato di aver conseguentemente riconosciuto all'Utente l'indennizzo previsto in base alle condizioni contrattuali (trattandosi di spedizione *Poste Delivery Business express* con servizio accessorio di "*copertura basic*"), pari a € 171,13.

Poste Italiane ha altresì evidenziato come tale servizio accessorio di copertura assicurativa non preveda il riconoscimento del valore della merce, richiesto dall'Utente.

3. Motivazione della decisione

Dato l'avvenuto riconoscimento dell'indennizzo contrattuale, si ritiene di dover procedere alla verifica dell'eventuale ulteriore indennizzo dovuto ai sensi della delibera n. 323/23/CONS (c.d. "*Regolamento Indennizzi*").

In particolare, l'art. 2, comma 4 dell'allegato A alla suddetta delibera prescrive che "*Gli indennizzi prescritti nel presente Regolamento non si applicano se il fornitore del servizio postale, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi con le modalità e nei termini stabiliti dalle condizioni negoziali o di servizio oppure nel caso di intervenuto accordo tra le parti*" (enfasi aggiunta).

Nel caso in esame, il tempo trascorso tra il reclamo dell'Utente (trasmesso il 16/10/2025) e la comunicazione dell'Operatore relativa al riconoscimento dell'indennizzo contrattualmente previsto (datata 6/3/2026) è ben superiore al termine stabilito dalla sopra richiamata disposizione.

Pertanto, trattandosi di smarrimento della spedizione, spetta all'Utente anche l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 2, del *Regolamento Indennizzi* ove 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 [...]*”.

Pertanto, 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 dalla documentazione in atti è possibile desumere che il costo del servizio della spedizione oggetto della presente controversia è pari a € 12,25 (prezzo praticato da Poste Italiane per il servizio *Poste Delivery Business Express* nel caso di peso dell'invio compreso tra 20 e 30 kg¹), l'Operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo complessivo di € 49,00 (€ 12,25*2*2).

Con riferimento alla clausola relativa alla rinuncia all'indennizzo da parte del mittente a favore del destinatario, di cui all'art. 1, lettera k) del *Regolamento indennizzi*, non essendo prodotta agli atti del procedimento, a distanza di molti mesi dal fatto, alcuna richiesta di indennizzo da parte del mittente, non appare ragionevole che lo stesso possa presentare una tale istanza.

Per quanto attiene alla richiesta formulate dall'Utente di ricevere il rimborso completo del valore della merce, pari a € 978,50 + IVA, 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 Ferramenta Severi l'importo complessivo di € **49,00 (quarantanove/00)** 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.

¹ Il peso della spedizione è calcolato a partire dall'indennizzo già erogato da Poste Italiane (come detto pari a € 171,13 e dalle condizioni del servizio di *copertura basic*, che prevede il limite di risarcibilità massima per responsabilità vettoriale di € 6,20 per kg. Ne deriva che il peso della spedizione non consegnata è pari a 27,7 kg = 171,13 €/6,2 kg.

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

Il Direttore
Giovanni Santella