

DETERMINA DIRETTORIALE n. 26/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

X.J./POSTE ITALIANE S.P.A.

(CP 10/26)

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. X.J. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0029397 del 29/1/2026, per la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) inerente alla spedizione n. XA73912979xxx;

VISTA la nota del 12/2/2026, prot. n. 0055509, 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. 0097549;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza riguarda la spedizione *Poste Delivery Express* n. XA73912979xxx effettuata in data 6 agosto 2025 dal Sig. X.J., contenente un *wc* oggetto di reso al venditore DEGHI S.p.a.

L'Istante ha comunicato di aver appreso dal servizio clienti dell'Operatore che la suddetta spedizione era stata danneggiata e successivamente smaltita.

Ha riferito di aver conseguentemente presentato reclamo a Poste Italiane, in data 26 agosto 2025, senza tuttavia ricevere alcun riscontro.

All'istanza è allegato il verbale relativo all'esito della procedura conciliativa, conclusasi il 2 gennaio 2026 senza addivenire ad un accordo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. J. ha chiesto di ricevere il *“Rimborso del valore del bene distrutto e smarrito (€ 272,00) e del costo di spedizione (€ 28,90), per un totale di € 300,90, oltre agli eventuali indennizzi previsti per mancata risposta al reclamo”*.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 13 marzo u.s., Poste Italiane ha inteso precisare innanzitutto che la spedizione in questione non era assicurata e pertanto *“non opera la copertura assicurativa applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste”*.

La Società ha confermato che *“il contenuto della spedizione, danneggiato, sia stato poi smaltito”*, evidenziando che *“il danno (contenuto rotto e frantumato) era dovuto ad un confezionamento inadeguato con totale assenza di imbottitura interna”*.

In allegato alla propria memoria difensiva, l'Operatore ha prodotto il verbale di rilevamento del danno e successivo smaltimento del contenuto della spedizione, nel quale è riportata, *inter alia*, la constatazione dell'assenza dell'imbottitura interna.

Al riguardo, Poste Italiane ha richiamato le disposizioni in materia di confezionamento e imballaggio interno riportate nelle *Condizioni generali di contratto* e nella *Guida 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”, etc.)”*.

Poste Italiane ha inoltre osservato che, ai sensi della già citata *Guida al confezionamento*, *“In caso di oggetti delicati è necessario posizionarli al centro della scatola, separandoli tra loro ed avvolgendoli con adeguate imbottiture di protezione. Particolare cura deve essere posta nella*

predisposizione dell'imballaggio interno per evitare che tali oggetti siano a contatto diretto con i lati della scatola e per garantirne un'adequata protezione da urti e vibrazioni" (par. 3)".

Infine, ha evidenziato che *"anche le Condizioni generali per l'espletamento del Servizio Universale Postale" (CGS) di cui alla Delibera 385/13/CONS, all'art. 10 "Indirizzo e confezionamento", comma 4, prevedono che "Il mittente confeziona gli invii postali con modalità idonee in rapporto al peso e al contenuto e comunque in modo da evitare qualunque rischio di danni a persone o cose".*

Tutto quanto sopra premesso, l'Operatore ha conseguentemente respinto alcuna responsabilità a proprio carico circa il danneggiamento del contenuto della spedizione in questione, ritenendo che *"il danno lamentato è imputabile esclusivamente a incuria del mittente (art. 2.7 CGC) che, come risulta dal verbale allegato, non ha effettuato un corretto imballaggio interno, atto a proteggere e isolare l'oggetto contenuto nella spedizione, in palese violazione delle CGC e delle specifiche indicate nella Guida al Confezionamento".*

Con riferimento alla gestione del reclamo, Poste Italiane ha comunicato di aver fornito riscontro all'Utente in data 25/11/2025 e del 9/12/2025 (*mail* allegate alla memoria difensiva) *"chiedendo, ai fini della corresponsione di un eventuale indennizzo, di trasmettere una serie di informazioni inerenti la spedizione (imballaggio, peso e misure della spedizione e contenuto della spedizione) e copia leggibile della lettera di vettura. Tali richieste non sono state tuttavia evase dall'utente."*

Per quanto attiene alla procedura di conciliazione, l'Operatore ha informato di aver offerto al Sig. J. la somma di € 70,00¹ *"nell'ottica di addivenire ad una risoluzione bonaria della controversia"*, offerta tuttavia rifiutata dall'Utente.

Per le ragioni esposte l'Operatore ha chiesto l'archiviazione del procedimento in oggetto.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione dei fatti oggetto della controversia, ed in particolare delle cause del danneggiamento (e conseguente smaltimento) del contenuto della spedizione, deve rilevarsi che, nell'ambito dell'istanza, il Sig. J. non ha fornito alcuna informazione circa il confezionamento del pacco e l'imballo interno eventualmente utilizzato, né ha prodotto alcuna documentazione fotografica degli stessi. Né, ancora, ha riscontrato la *mail* di Poste Italiane del 9/12/2025 con la quale l'Operatore ha chiesto informazioni circa, *inter alia*, le modalità e il tipo di imballaggio utilizzato.

Al riguardo, è onere dell'Istante dimostrare il diritto all'indennizzo richiesto, provando, con specifico riferimento alle modalità di spedizione, di aver rispettato le previsioni in materia di imballaggio di cui alle *Condizioni generali di contratto* e alla *Guida al Confezionamento*.

Pertanto, data la documentazione agli atti, non è possibile attribuire la responsabilità dell'accaduto all'Operatore e conseguentemente riconoscere all'Utente l'indennizzo (pari a due volte il costo della spedizione) previsto, in caso di danneggiamento dell'invio, all'art. 4, comma 1, del *Regolamento Indennizzi*.

Non può, inoltre, trovare accoglimento la richiesta formulata dall'Istante di ricevere il rimborso valore del bene distrutto e smarrito (€ 272,00). Al riguardo, si evidenzia che il riconoscimento di danni (nel caso in esame il ristoro del valore del contenuto della spedizione) eventualmente causati da disservizi postali non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del citato *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

¹ Di tale offerta non è tuttavia dato atto nel verbale di conciliazione.

limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte servizi. Non essendo stata sottoscritta alcuna assicurazione sul valore dei beni, la richiesta non può essere accolta.

Infine, il Sig. J. ha chiesto di ricevere *“eventuali indennizzi previsti per mancata risposta al reclamo”*. Al riguardo, si rileva che il tempo intercorso tra il reclamo presentato dall'Utente in data 26 agosto 2025 e il primo riscontro fornito da Poste Italiane in data 25 novembre 2025 (tra l'altro interlocutorio, in quanto volto ad acquisire informazioni utili alla gestione del caso) è di 91 giorni solari. Il reclamo è, dunque, stato gestito con ritardo rispetto ai termini previsti (45 giorni solari a decorrere dalla ricezione del reclamo stesso) dalla *Carta nazionale dei servizi non universali* (applicabile alle spedizioni del tipo *Poste Delivery Express*).

Sul punto, il *Regolamento Indennizzi*, all'art. 6, comma 1, dispone che *“In caso di mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, dalle condizioni di contratto o di servizio oppure dalle delibere dell'Autorità, è previsto un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100”*.

Nel caso in esame, Poste Italiane ha riscontrato l'Utente con 46 giorni di ritardo rispetto al termine contrattuale e pertanto l'indennizzo dovuto è pari al massimo previsto dal suddetto articolo, vale a dire € 100,00.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. X.J. l'importo di **€ 100,00 (cento/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.

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

Il Direttore
Giovanni Santella