

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 11/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.V.S./ POSTE
ITALIANE S.P.A. (CP08/25)**

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 dal Sig. P.V.S. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 62176 dell’11/3/2025, con la quale lo stesso ha segnalato un disservizio relativo al servizio “*Seguimi*” dell’Operatore “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”);

VISTA la nota del 1/4/2025 prot. n. 84713, 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 15/4/2025, acquisita al prot. Agcom n. 97673 del 16/4/2025;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito della citata istanza, l'Utente ha rappresentato di aver acquistato il servizio denominato "Seguimi" di Poste Italiane, per il periodo dal 20/6/2024 al 19/6/2025, al fine di ottenere il recapito al nuovo indirizzo di residenza della corrispondenza inviata al precedente indirizzo (via x x x x x x x x 12, Dervio – LC).

Il Sig. P. ha riferito di essere stato informato, il 22/11/2024, da un vicino di casa della precedente abitazione, del recapito di una lettera gestita da Poste Italiane (servizio "*postatarget basic*") nella casella di posta presso il vecchio indirizzo di Dervio (LC), vedendosi così costretto a recarsi personalmente *in loco* per il ritiro della stessa. Tale corrispondenza, per effetto dell'avvenuta attivazione del servizio "Seguimi", avrebbe dovuto essere recapitata presso il nuovo indirizzo dell'utente.

L'Istante ha altresì lamentato di non aver ricevuto risposta al reclamo presentato via PEC a Poste Italiane in data 9/12/2024.

Mediante l'intervento di questa Autorità, ha chiesto il riconoscimento degli indennizzi previsti dall'art. 5, comma 2 del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'allegato A alla citata delibera n. 323/23/CONS (nel seguito anche "*Regolamento indennizzi*") e dall'art. 6 del medesimo Regolamento, data la mancata risposta al reclamo, oltre agli "*ulteriori indennizzi previsti e/o diversi stabiliti dal Regolamento*", per un totale da indennizzare non inferiore a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano il servizio "*Seguimi*" di Poste Italiane, con particolare riferimento a quanto ivi stabilito all'art. 7.4, prima ipotesi (3 volte il costo del servizio, vale a dire € 84).

2. La posizione dell'Operatore

Con la citata memoria difensiva del 16 aprile 2025, Poste Italiane S.p.A. ha trasmesso le proprie osservazioni relativamente ai fatti oggetto del procedimento in questione, fornendo, *inter alia*, alcuni elementi informativi in merito alla gestione del reclamo presentato dal Sig. P..

In particolare, l'operatore ha:

- evidenziato che in sede di reclamo l'Utente ha denunciato "*esclusivamente il disservizio occorso nel recapito di un singolo invio non a firma, e segnatamente un invio di pubblicità diretta per corrispondenza "Postatarget", immesso nella cassetta domiciliare del suo precedente indirizzo [...]*";



- comunicato di aver effettivamente gestito il suddetto reclamo, contrariamente a quanto affermato dall'Utente nell'istanza. In particolare, la Società ha chiarito di aver riscontrato l'Utente *via e-mail* in data 20/2/2025 *“e che lo stesso utente, contrariamente a quanto afferma nell'istanza CP, ne ha avuto immediata cognizione”*. A dimostrazione di ciò, Poste Italiane ha trasmesso copia della *mail* di risposta dell'Utente, a sua volta datata 20/2/2025;
- avendo riconosciuto la propria responsabilità per il disservizio occorso al Sig. P., comunicato di aver conseguentemente *“disposto in suo favore il pagamento di 3 euro, dovuto appunto per ogni disservizio accertato nel recapito di un invio non a firma”*, in conformità con quanto previsto all'art. 7.4 delle Condizioni Generali di Contratto del servizio *“Seguimi”*. Tale importo è stato corrisposto mediante assegno, recapitato a mezzo raccomandata e riscosso dall'Utente il 28/2/2025;
- riferito di aver offerto al Sig. P., in sede di conciliazione, il rimborso dell'intero prezzo annuale del servizio *“Seguimi”*, rifiutato dall'Utente.

Da ultimo, Poste Italiane ha sottolineato che quello oggetto dell'istanza *“costituisce l'unico disservizio comprovato del servizio Seguimi”* e che per tale disservizio, ha comunque *“dato esatta applicazione alle condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente”*, dato il riconoscimento dell'indennizzo previsto.

3. Motivazione della decisione

Come già esposto, l'Utente ha formulato differenti richieste di indennizzo:

1. una ai sensi dell'art. 6 del Regolamento indennizzi, non avendo ricevuto risposta al reclamo del 9/12/2024;
2. una ai sensi dell'art. 5, comma 2, del medesimo Regolamento, *“poiché il formale recapito non è mai avvenuto o comunque sono trascorsi oltre 60 giorni dalla data della lettera”*;
3. una relativa agli *“ulteriori indennizzi previsti e/o diversi stabiliti dal Regolamento”*;
4. infine, ha chiesto che il totale degli indennizzi non sia inferiore a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto del servizio *“Seguimi”*, con particolare riferimento a quanto ivi stabilito all'art. 7.4, prima ipotesi (3 volte il costo del servizio, vale a dire € 84).

Con riferimento alla richiesta sub 1., si osserva che le Condizioni Generali di Contratto del servizio *“Seguimi”* prevedono, all'art. 10.2, che *“Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso”*.

Poiché il reclamo è stato inoltrato dall'Utente in data 9 dicembre 2024 e il riscontro di Poste Italiane è stato trasmesso il 20 febbraio 2025, il tempo trascorso tra il ricevimento e il riscontro è pari a 73 giorni solari. Pertanto, Poste Italiane non ha rispettato il termine di 45 giorni solari, previsto dalle

Condizioni Generali di Contratto, fornendo risposta con un ritardo di 28 giorni solari rispetto a tale termine.

Ne deriva l'applicabilità dell'indennizzo previsto all'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi (2,50 € per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100).

Con riferimento alla richiesta sub. 2, deve evidenziarsi che l'art. 5 del Regolamento indennizzi disciplina la casistica del ritardo nel recapito (rispetto al termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio comunque denominate), per il quale l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione e un importo pari a 0,50 euro per ciascun giorno di ritardo.

Al riguardo, si evidenzia che per la spedizione in questione l'Utente non ha sostenuto alcun costo, essendo il destinatario di un invio di pubblicità diretta per corrispondenza "Postatarget" e che Poste Italiane ha già riconosciuto l'indennizzo di importo pari a 3 euro, previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (art. 7.4, terza ipotesi) per un *disservizio accertato che abbia coinvolto soltanto invii non a firma*.

Pertanto, la richiesta sub. 2 non può essere accolta.

Per quanto attiene alla richiesta sub. 3, si rileva che il Regolamento non prevede ulteriori indennizzi per la fattispecie in questione.

Infine, con riferimento alla richiesta (sub. 4) che il totale degli indennizzi non sia inferiore a € 84 (3 volte il costo del servizio), formulata dall'Utente sulla base di quanto previsto stabilito all'art. 7.4, prima ipotesi, delle Condizioni Generali di Contratto, deve evidenziarsi che tale previsione riguarda la mancata attivazione del servizio per più di 15 giorni. Poiché il Sig. P. ha segnalato il mancato recapito di un singolo invio al nuovo indirizzo e non la mancata attivazione del servizio, la suddetta previsione di cui all'art. 7.4, prima ipotesi, non risulta applicabile ai fatti oggetto della presente controversia.

Tutto quanto sopra premesso, la Società Poste Italiane S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto nel caso di mancata risposta al reclamo, pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, ai sensi di quanto previsto dal citato art. 6, comma 1 del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* (€ 2,50*28 = € 70,00).

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere, a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante oppure con bonifico bancario, al Sig. P.V.S. l'importo complessivo di € 70,00 (settanta/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.



Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

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 comunicazione dello stesso.

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

Il Direttore
Giovanni Santella