AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 62/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.G./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 73/26)

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. A. G. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0171149 dell'8/5/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione n. 3UW1G3P000xxx;

VISTA la nota del 29/6/2026, prot. n. 0238709, 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 24/9/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0362417;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza riguarda un pacco, relativo ad una vendita su Amazon, spedito dal Sig. G.. In particolare, l'Utente ha comunicato di aver affidato a Poste Italiane, in data 27/4/2026, l'invio in questione (identificato dal n. 3UW1G3P000xxx), con consegna prevista entro il 30/04/2026.

L'Istante ha lamentato che "*La consegna è avvenuta oltre i termini, causando la risoluzione del contratto di vendita […], danno di immagine, nonché obbligo implicito al rimborso, anche al fine di tutela delle metriche venditore Amazon, comportando anche quindi la perdita del valore economico del prodotto*".

Il Sig. G. ha comunicato di aver presentato reclamo in data 1/5/2026 e successivamente di aver svolto il tentativo di conciliazione, conclusosi senza accordo in data 8/5/2026, avendo rifiutato la proposta di € 2,00, ritenuta "*offensiva*".

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. G. ha chiesto all'Autorità di disporre il rimborso in suo favore di € 24,00, "*pari al rimborso integrale effettuato al cliente per il ritardo di consegna*", il ristoro dei costi di spedizione (€ 5,67), dato il mancato rispetto dei tempi di consegna, e, infine, l'applicazione dell'indennizzo di € 50,00 ai sensi della delibera n. 323/23/CONS.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 24 settembre u.s., Poste Italiane ha sostanzialmente confermato la ricostruzione dei fatti fornita dall'Utente e, in particolare, il ritardo nella consegna dell'invio in questione, avvenuta in data 4/5/2026, comunicando che "*gli approfondimenti effettuati a seguito dell'avvio della controversia hanno evidenziato un disguido operativo nelle lavorazioni della spedizione, tant'è che quest'ultima, in partenza da Cinisello Balsamo (MI) e diretta a Trecate (NO), è transitata a Catanzaro*".

Tuttavia, l'Operatore ha evidenziato che, in relazione alla tipologia di servizio acquistato dall'Utente, denominato *Poste Delivery Business Express*, "*le Condizioni generali di Contratto (CGC) e la Carta dei servizi non prevedono […] alcun indennizzo per il ritardo nella consegna della spedizione, ad eccezione del caso in cui il cliente abbia sottoscritto il servizio accessorio di consegna "Time definite" (ore 9, ore 10 e ore 12), come indicato al punto 7.5 delle CGC. Nel caso specifico, il contratto sottoscritto dall'utente non prevede tale servizio accessorio e pertanto, nulla è previsto in caso di disservizio per ritardo*".

Conseguentemente, la Società ha richiesto l'archiviazione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Relativamente alla casistica del ritardo nel recapito, il Regolamento Indennizzi, all'art.5, comma 1, dispone che "*Nel caso di ritardo nel recapito rispetto al* ***termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio*** *comunque denominate, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione*" (enfasi aggiunta).

Le Condizioni Generali di Contratto relative al servizio *Poste Delivery Business*, utilizzato dall'Utente per la spedizione oggetto della presente controversia, prevedono, all'art. 3.2., che "*Il primo tentativo di consegna viene effettuato:*

- *[...]*
- *per le spedizioni Poste Delivery Business Express nazionali indicativamente in 1/2 giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi) oltre quello di ritiro/spedizione*".

Ne deriva, evidentemente, che le sopra richiamate Condizioni Generali di Contratto non prevedono un termine massimo per il recapito, ma contengono una previsione indicativa riguardo i tempi di consegna. Nel caso in esame, sulla base del termine indicativo, la consegna sarebbe dovuta avvenire il terzo giorno successivo alla spedizione (30/4/2026), mentre in realtà, per disguidi imputabili a Poste Italiane e dalla stessa ammessi, è avvenuta il settimo giorno dall'affidamento dell'invio (il 4/5/2026).

Trattandosi di una vendita tramite Amazon, è ragionevole ritenere che la data di attesa consegna comunicata al destinatario abbia ingenerato un legittimo affidamento sul recapito del bene, disatteso a causa del significativo ritardo imputabile a Poste Italiane, che a sua volta ha causato la cancellazione dell'acquisto.

Pertanto, si ritiene ragionevole, avuto riguardo della significatività del ritardo e della causa di quest'ultimo, imputabile unicamente a Poste Italiane, disporre, in via equitativa, il rimborso del costo del servizio (€ 5,67), ai sensi dell'art. 10, comma 6, del *Regolamento Controversie*.

Con riferimento alle ulteriori richieste avanzate dall'Istante, si ritiene di non poter applicare gli indennizzi previsti dalla delibera n. 323/23/CONS in ragione del fatto che, per quanto sopra richiamato, non si configura la violazione di un termine massimo di consegna.

Infine, con riferimento alla richiesta di disporre il riconoscimento del danno (commisurato, nello specifico, all'importo del rimborso corrisposto al cliente per il ritardo nella consegna), deve evidenziarsi che tale profilo non rientra negli ambiti di competenza di questa Autorità.

Infatti, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del citato *Regolamento* di cui all'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, l'Autorità 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 al Sig. A. G. l'importo complessivo di € **5,67** (**cinque/67**) a titolo di rimborso di somme non dovute, 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 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