AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 65/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.M./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 68/26)

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.M. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0167753 del 6/5/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione n. 068484911xxx;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201985, 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 1/7/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0242906 del 2/7/2026[1];

VISTA la memoria dell'Istante, prot. Agcom n. 0253395 del 9/7/2026;

VISTA la nota prot. n. 0376841 del 2/10/2026, con cui il Responsabile del procedimento ha richiesto all'Operatore ulteriori chiarimenti utili alla valutazione dei fatti in questione;

VISTA la PEC acquisita al prot. n. 0399381 del 14/10/2026, con cui Poste Italiane ha riscontrato la suddetta richiesta;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. M. ha lamentato la mancata consegna della corrispondenza n. 068484911xxx, evidenziando che il portalettere aveva predisposto l'avviso di mancata reperibilità senza aver preventivamente verificato la presenza del destinatario presso il domicilio.

L'Utente ha comunicato di aver contestato l'accaduto mediante PEC trasmesse all'Operatore in data 4 e 9 luglio 2025, segnalando altresì il mancato rispetto delle riconsegne programmate per i giorni 7 e 8 luglio 2025.

All'istanza è allegato il verbale relativo alla procedura di conciliazione, conclusasi il 22 aprile 2026, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Utente rifiutato la proposta di € 30,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. M. ha chiesto di ricevere l'importo di € di € 620,00, di cui € 420,00 a titolo di risarcimento dei danni non patrimoniali per il tempo inutilmente impiegato nell'attesa della consegna, € 100,00 per il mancato riscontro ai reclami, ai sensi dell'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, ed € 100,00 per le spese sostenute per l'avvio della presente procedura.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 2 luglio u.s., Poste Italiane ha rappresentato che la spedizione oggetto di contestazione appartiene alla tipologia "*Posteinteractive*", per la quale è prevista, ai fini della consegna, l'acquisizione di una copia del documento di identità del destinatario, senza possibilità di giacenza presso l'ufficio postale.

La Società ha sostenuto che, in occasione del tentativo di recapito del 4 luglio 2025, la mancata disponibilità della predetta documentazione ha impedito la consegna, rendendo necessario il rilascio di un avviso per la riprogrammazione. Ha inoltre precisato che, a seguito della richiesta di riconsegna per il 7 luglio, il successivo tentativo effettuato l'8 luglio ha avuto esito negativo, determinando la restituzione della spedizione al mittente.

[1] Recante le osservazioni dell'Operatore relativamente alla controversia in esame e ad altre controversie in materia postale avviate dal Sig. Maggi nei confronti di Poste Italiane.

Infine, Poste Italiane ha respinto gli addebiti relativi alla gestione dei reclami, documentando l'avvenuto riscontro a tutte le segnalazioni entro il termine previsto di 45 giorni ed evidenziando di aver rispettato le tempistiche stabilite dalla Carta dei Servizi anche nell'ambito della procedura di conciliazione.

Inoltre, nell'ambito della PEC del 14 ottobre 2026, la Società ha ulteriormente precisato che la spedizione è stata acquistata da Vodafone, in qualità di cliente mittente, con espressa richiesta dei servizi aggiuntivi di "consegna in mani proprie" e "ritiro della copia del documento di riconoscimento", disciplinati dagli artt. 6.3 e 6.7 delle Condizioni Generali di Contratto e dal paragrafo 2.2 della scheda tecnica del prodotto.

Poste Italiane ha altresì evidenziato che Vodafone, quale soggetto titolare del rapporto contrattuale con la Società, non ha presentato reclami relativi al mancato recapito, né sono risultati aperti *ticket* o corrisposti indennizzi in suo favore.

Tutto quanto sopra premesso, l'Operatore ha richiesto l'archiviazione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Nel corso del procedimento (ed in particolare nell'ambito della nota del 14/10/2026) l'Operatore ha documentalmente dimostrato che il mittente della spedizione aveva richiesto i servizi aggiuntivi di "consegna in mani proprie" e "ritiro della copia del documento di riconoscimento" e, pertanto, il comportamento del portalettere (che, in assenza della copia del documento, non ha consegnato la spedizione ma ha rilasciato l'avviso di giacenza) appare conforme a tali richieste, previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

Ne consegue che il servizio è stato correttamente erogato e che non risultano disservizi imputabili all'Operatore.

In ogni caso, in disparte dalle suddette valutazioni circa la conformità del comportamento dell'Operatore alle Condizioni Generali di Contratto, si evidenzia che la richiesta, formulata dall'Istante, di ricevere la somma di € 420,00 a titolo di risarcimento dei danni non patrimoniali per il tempo inutilmente impiegato nell'attesa della consegna, non rientra comunque 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 limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte servizi.

Inoltre, l'Utente ha chiesto di ricevere la somma di € 100,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, sulla base di quanto previsto dall'apposito *Regolamento* di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

Al riguardo, si evidenzia che l'Utente non ha dimostrato l'effettiva trasmissione di tali reclami asseritamente rimasti privi di riscontro, nessuno dei quali risulta allegato all'istanza o prodotto nel corso del procedimento. Al contrario, l'Operatore ha dimostrato (allegando le comunicazioni intercorse con l'Utente) di aver riscontrato nei tempi previsti tutti i reclami ricevuti.

Pertanto, non è possibile dar seguito alla richiesta di applicazione degli indennizzi di cui all'art. 6 del relativo *Regolamento*.

Infine, con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese sostenute per l'avvio della presente procedura, si osserva che il *Regolamento Controversie* prevede unicamente, all'art. 10, comma 6, la possibilità di ordinare il pagamento delle spese peritali, laddove l'Autorità abbia riscontrato la fondatezza dell'istanza e disposto, nell'ambito del procedimento, il compimento di perizie i cui oneri

economici sono anticipati dalla parte che ne ha fatto richiesta. Tale fattispecie non riguarda, evidentemente, la presente controversia e pertanto alcun rimborso spese è dovuto all'Istante.

DISPONE

ai sensi dell'art. 10, commi 2 e 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, l'archiviazione del procedimento inerente alla controversia A.M./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0201985 del 3 giugno 2026.

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