AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 66/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO P. COMMERCIALISTI ASSOCIATI/POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 86/26)

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. M. P., in qualità di Rappresentante legale dello Studio P. Commercialisti Associati (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0193352 del 26/5/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione raccomandata n. 527675119xxx;

VISTA la nota del 29/6/2026, prot. n. 0238693, 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 28/9/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0368428;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza riguarda la raccomandata n. 527675119xxx, inviata dall'Agenzia delle Entrate nel luglio 2025 e indirizzata all'Utente, che ha lamentato il mancato recapito della corrispondenza.

In particolare, il Sig. P. ha riferito di non aver mai ricevuto né la raccomandata né l'avviso di giacenza e di aver appreso dell'atto soltanto a seguito della notifica di una cartella di pagamento.

L'Utente ha riferito di aver trasmesso due distinti reclami all'Operatore.

Con un primo reclamo del 13 aprile 2026 (ticket n. 8016683xxx), riscontrato da Poste Italiane il 15 aprile 2026, l'Utente ha denunciato la mancata consegna e l'Operatore ha risposto che il recapito era stato tentato il 7 luglio 2025, con emissione dell'avviso di giacenza e successiva restituzione al mittente per compiuta giacenza.

Con un secondo reclamo del 15 aprile 2026 (ticket n. 8016700xxx), riscontrato dall'Operatore il 12 maggio 2026, il Sig. P. ha chiesto la prova di consegna, i dettagli del tentativo e le annotazioni del portalettere e, in riscontro, Poste Italiane ha riconosciuto un "*disguido operativo occorso in fase di recapito*", senza fornire la documentazione richiesta.

La procedura di conciliazione si è conclusa il 21/5/2026 senza addivenire ad un accordo, avendo l'Utente rifiutato la proposta di € 50,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'Istante ha chiesto il risarcimento del danno derivante dal mancato recapito della raccomandata in questione, pari a € 2.267,21, di cui € 1.899,84 per sanzioni, € 361,49 per interessi ed € 5,88 per diritti di notifica.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 28 settembre u.s., Poste Italiane ha sostenuto che il tentativo di consegna è stato regolarmente effettuato il 7 luglio 2025, alle ore 16:46, senza esito per temporanea assenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro.

Secondo la Società, il portalettere avrebbe provveduto a depositare l'avviso di giacenza nella cassetta postale, come confermato dalle verifiche interne e dal rapporto acquisito tramite dispositivo palmare. La raccomandata sarebbe stata successivamente posta in giacenza presso l'Ufficio Postale di Bergamo Centro e restituita al mittente in data 8 agosto 2025, per mancato ritiro.

In relazione ai reclami presentati il 13 e il 15 aprile 2026, Poste Italiane ha riferito di aver effettuato verifiche presso il centro di recapito competente, acquisendo conferma dal portalettere dell'avvenuto deposito dell'avviso di giacenza. Con particolare riferimento alla propria risposta del 12 maggio 2026, la Società ha precisato di aver sì riconosciuto un disguido operativo nella fase di recapito, evidenziando tuttavia che tale riconoscimento riguardava esclusivamente l'immissione

dell'avviso nella cassetta postale durante l'orario di apertura dello studio e non l'omesso rilascio dell'avviso stesso.

Pertanto, Poste Italiane ha contestato la ricostruzione dell'Istante, fornendo documentazione interna tesa a comprovare il tentativo di consegna e il rilascio dell'avviso di giacenza.

In definitiva, l'Operatore ha richiesto l'archiviazione della controversia, ritenendo non accoglibile la richiesta risarcitoria, non riconoscendo la propria responsabilità per il danno economico lamentato dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

La controversia verte sul corretto espletamento del tentativo di recapito e, in particolare, sull'avvenuto rilascio dell'avviso di giacenza nella cassetta postale del destinatario. Sul punto, le Parti hanno fornito ricostruzioni contrastanti: secondo l'Istante, l'avviso non sarebbe mai stato rilasciato; l'Operatore ha invece dichiarato di aver "***effettuato il tentativo di recapito in data 7 luglio 2025, alle ore 16:46, e contestualmente rilasciato l'avviso di giacenza nella cassetta postale***".

Ai fini della decisione, tuttavia, l'accertamento delle responsabilità connesse ai fatti oggetto della controversia non assume rilievo dirimente. La domanda dell'Istante, infatti, è volta a ottenere il risarcimento del danno asseritamente derivante dal mancato recapito e non potrebbe trovare accoglimento neppure qualora fosse accertato il mancato rilascio dell'avviso di giacenza.

Infatti, 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 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.

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 STUDIO P. COMMERCIALISTI ASSOCIATI/Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0238693 del 29 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