AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 68/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
N.A.L./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 64/26)

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. N.A.L. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0160823 del 30/6/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione n. GF00001608xxx, assicurata per il valore massimo consentito dall'Operatore, pari a € 3.000,00;

VISTA la nota del 19/5/2026, prot. n. 0183858, 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 17/6/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0222692;

VISTA la PEC acquisita al prot. n. 0297694 del 6/8/2026, con cui l'Istante ha trasmesso le proprie controdeduzioni relative alla suddetta memoria difensiva dell'Operatore;

VISTA la nota prot. n. 0338609 dell'11/9/2026, con cui il Responsabile del procedimento ha richiesto alle parti ulteriori informazioni ed elementi utili alla valutazione dei fatti in questione, da trasmettere entro il 10 ottobre 2026;

VISTA la PEC acquisita al prot. n. 0379660 del 5/10/2026, con cui il Sig. L. ha riscontrato la suddetta richiesta;

VISTA la richiesta di proroga al 20/10/2026 del termine per la trasmissione degli elementi richiesti, presentata da Poste Italiane il 16/10/2026 a mezzo *e-mail* acquisita al prot. Agcom n. 0405691 del 19/10/2026;

VISTA la nota di Poste Italiane prot. Agcom n. 0410760 del 21/10/2026, con cui l'Operatore, riscontrando la citata richiesta di informazioni prot. n. 0338609 dell'11/9/2026, ha comunicato di aver avviato la procedura per l'erogazione all'Utente dell'importo derivante dall'applicazione della copertura assicurativa della spedizione;

CONSIDERATA la conseguente sospensione dei termini del procedimento tra il giorno 11/9/2026 e il 21/10/2026, tempo necessario per l'acquisizione agli atti degli elementi richiesti;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Il Sig. N.A.L. ha rappresentato di aver affidato a Poste Italiane, in data 22 gennaio 2026, la spedizione assicurata identificata con il codice GF00001608xxx, contenente due *smartphone* e destinata alla sig.ra A.L., residente a Gela (CL). Per la spedizione l'Istante ha dichiarato un valore assicurato di € 3.000,00, corrispondente al massimale previsto dall'Operatore; ha altresì precisato che il servizio acquistato prevedeva la consegna con firma obbligatoria del destinatario.

L'Utente ha lamentato che il pacco sarebbe stato abbandonato incustodito all'esterno del cancello dell'abitazione della destinataria, senza acquisizione della firma e senza identificazione di un soggetto legittimato alla ricezione. Ha inoltre denunciato la manomissione del pacco e la sostituzione del contenuto originario della spedizione con oggetti privi di valore.

In relazione al disservizio, il Sig. L. ha comunicato di aver presentato ripetuti reclami e segnalazioni a partire dal 28 gennaio 2026, riscontrati da Poste Italiane con comunicazione del 13 marzo 2026, nell'ambito della quale l'Operatore ha sostenuto che la spedizione risultava consegnata il 28 gennaio 2026. L'Istante ha contestato tale riscontro, ritenendolo insufficiente in assenza di una prova documentale dell'avvenuta consegna con firma del destinatario o di altro soggetto autorizzato.

Conseguentemente, l'Istante ha avviato la prevista procedura di conciliazione, conclusasi con esito negativo il 28 aprile 2026, avendo rifiutato l'offerta di € 600,00, ritenuta incongrua rispetto al valore assicurato della spedizione e inidonea a compensare la perdita del contenuto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. L. ha quindi richiesto l'accertamento della responsabilità di Poste Italiane per l'irregolare consegna della spedizione e il riconoscimento dell'intero valore assicurato di € 3.000,00, oltre agli ulteriori indennizzi e al risarcimento, ai sensi dell'art. 1223 del *Codice Civile*, dei maggiori danni subiti, riferiti alle spese sostenute per la gestione della controversia, al protrarsi della situazione e ai disagi conseguenti alla condotta dell'operatore. Ha inoltre sollecitato l'adozione dei provvedimenti di competenza dell'Autorità, anche sotto il profilo della vigilanza e dell'eventuale esercizio dei poteri sanzionatori.

Con la successiva comunicazione del 6 agosto 2026, in replica alle deduzioni difensive di Poste Italiane, l'Istante ha contestato la prova di consegna (POD) prodotta dall'operatore nel corso del procedimento, evidenziando che tale documento non gli era mai stato trasmesso durante la gestione del reclamo e il tentativo di conciliazione, nonostante le ripetute richieste.

Ha inoltre rappresentato che la destinataria, sig.ra A.L., ha formalmente disconosciuto la firma riportata sulla predetta prova di consegna, come attestato da apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà allegata alle osservazioni.

L'Utente ha altresì rilevato che il documento prodotto da Poste Italiane riportava esclusivamente il cognome della destinataria, senza consentire, a suo avviso, l'identificazione certa del soggetto che avrebbe ricevuto il pacco. Ha pertanto chiesto l'acquisizione di ulteriori elementi tecnici e documentali, tra cui i dati identificativi dell'addetto alla consegna, i registri informatici, gli orari delle operazioni e gli eventuali dati di geolocalizzazione, al fine di accertare le effettive modalità del recapito e l'origine della sottoscrizione contestata.

Infine, nell'ambito della PEC prot. n. 0379660 del 5/10/2026, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria dell'Autorità, l'Istante ha, *inter alia*, depositato una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà resa dal sig. S.L., relativa a un incontro avvenuto il 15 settembre 2026 presso l'abitazione della famiglia a Gela con un soggetto qualificatosi come l'addetto che aveva effettuato il recapito. Secondo quanto riferito dal dichiarante, nel corso dell'incontro il corriere ha ammesso di aver lasciato il pacco sulla strada, all'esterno del cancello dell'abitazione, senza consegnarlo materialmente ad alcuna persona, senza preventiva autorizzazione e senza acquisire alcuna firma.

Sulla base di tali ulteriori elementi, il Sig. L. ha ribadito che la spedizione non è stata regolarmente consegnata alla destinataria né ad altro soggetto legittimato alla ricezione e ha contestato nuovamente l'idoneità probatoria del documento prodotto da Poste Italiane. Ha inoltre osservato che l'eventuale accertamento della presenza del corriere presso l'indirizzo di destinazione non sarebbe, di per sé, sufficiente a dimostrare l'avvenuta consegna secondo le modalità contrattualmente previste.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva trasmessa il 17 giugno 2026, Poste Italiane ha rappresentato che, sulla base delle verifiche effettuate, la spedizione è risultata regolarmente consegnata alla destinataria in data 28 gennaio 2026. A sostegno di tale circostanza, Poste Italiane ha prodotto copia della prova di consegna (POD), recante la firma della destinataria, contestando pertanto la ricostruzione dell'Istante, secondo la quale il pacco sarebbe stato abbandonato in un luogo pubblico e successivamente privato del proprio contenuto da parte di terzi.

Con riferimento alla gestione dei reclami, Poste Italiane ha evidenziato di aver fornito riscontro con comunicazione del 13 marzo 2026, nella quale ha confermato l'avvenuta consegna della spedizione, e con successiva comunicazione del 3 aprile 2026, mediante la quale ha informato il Sig.

L. della possibilità di attivare la procedura di conciliazione. A comprova di tali circostanze, l'operatore ha allegato copia delle predette comunicazioni.

Quanto al tentativo di conciliazione, Poste Italiane ha precisato di aver avviato gli accertamenti necessari all'acquisizione degli elementi utili alla valutazione della controversia, compresa la prova di consegna sottoscritta, anche ai fini dell'eventuale formulazione di una proposta conciliativa. Tuttavia, secondo quanto riferito dall'Operatore, prima della conclusione delle verifiche l'Utente avrebbe dichiarato espressamente che non avrebbe accettato alcuna proposta inferiore all'intero importo assicurato di € 3.000,00. Tale posizione ha determinato, secondo la ricostruzione della Società, la conclusione della procedura con la sottoscrizione del verbale di mancato accordo.

Sulla base delle circostanze rappresentate e della documentazione prodotta, Poste Italiane ha inizialmente sostenuto la regolarità della consegna e l'adeguatezza dei riscontri forniti ai reclami, chiedendo conseguentemente l'archiviazione della controversia.

Successivamente, con la comunicazione n. 0410760 del 21/10/2026, Poste Italiane ha comunicato di aver svolto ulteriori verifiche e di aver ritenuto di procedere al riconoscimento di un indennizzo in favore dell'istante, determinato sulla base delle Condizioni Generali di Contratto del servizio *Poste Delivery Web Express* assicurato.

In particolare, l'Operatore ha richiamato il paragrafo 5.9 delle predette condizioni contrattuali, che disciplina la copertura assicurativa in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste Italiane, prevedendo uno scoperto del 10%, con un minimo di € 26,00, oltre al rimborso delle spese di spedizione nei limiti contrattualmente stabiliti.

In applicazione di tali disposizioni, Poste Italiane ha calcolato l'indennizzo assumendo quale riferimento il valore massimo assicurato di € 3.000,00, dal quale ha detratto la franchigia del 10%, per un importo residuo di € 2.700,00. A tale somma ha aggiunto € 8,15, corrispondenti alle spese di spedizione al netto dell'IVA e del costo della componente assicurativa, determinando così un importo complessivo di **€ 2.708,15**.

Pertanto, rispetto alla posizione inizialmente assunta, fondata sull'asserita regolarità della consegna e sulla conseguente richiesta di archiviazione della controversia, Poste Italiane ha successivamente ritenuto di riconoscere in favore dell'Istante un indennizzo commisurato al valore assicurato della spedizione, nei limiti e secondo i criteri previsti dalle condizioni contrattuali.

La Società ha comunicato che il predetto importo è in corso di erogazione al Sig. L..

3. Motivazione della decisione

Dato quanto comunicato da Poste in relazione all'applicazione dell'assicurazione, la richiesta dell'Utente, di ricevere l'intero valore assicurato, deve ritenersi soddisfatta (fatta salva l'applicazione della franchigia del 10% contrattualmente prevista) e pertanto, limitatamente a tale richiesta, si ritiene cessata la materia del contendere. Ove tale presupposto non dovesse realizzarsi, vale a dire laddove non dovesse ricevere il pagamento dell'indennizzo di € 2.708,15, l'Utente potrà richiedere la revisione del presente provvedimento.

Con riferimento alle ulteriori richieste del Sig. L., che ha sollecitato l'adozione dei provvedimenti di competenza dell'Autorità sotto il profilo della vigilanza e dell'eventuale esercizio dei propri poteri sanzionatori, occorre evidenziare che tali profili esulano dal perimetro del presente provvedimento.

Tale perimetro è definito dall'art. 10, comma 6, del *Regolamento Controversie*, ove si prevede che "*Con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza,*

l'Autorità ordina al fornitore di rimborsare le somme risultate non dovute e lo condanna altresì al pagamento delle spese peritali di cui all'articolo 9, comma l, nonché al pagamento di indennizzi nei casi e nei limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte dei servizi. Ove l'istanza non risulti fondata, l'Autorità dispone l'archiviazione del procedimento".

Ciò rileva anche in relazione alla richiesta, formulata dall'Utente, di ricevere il risarcimento del maggior danno patito, qualificato come *danno emergente per la gestione della controversia*, *danno da ritardo derivante dal protrarsi della situazione per oltre tre mesi* e *danno da condotta* conseguente al *disagio e* alla *perdita di tempo cagionati dal comportamento dell'operatore*. Sul tema, si evidenzia che, sempre alla luce di quanto previsto dall'appena citato art. 10, comma 6, del Regolamento, il riconoscimento di danni eventualmente causati da disservizi postali non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità, ma può essere richiesto in sede giurisdizionale.

Per quanto precede, non è possibile dar seguito alle ulteriori istanze formulate dal Sig. L..

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 N.A.L./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0183858 del 19 maggio 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