AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 69/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.F./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 89/26)

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 dalla Sig.ra A.F. (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante"), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0200477 dell'1/6/2026, per la definizione della controversia con "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane", "l'Operatore" o "la Società") inerente alla spedizione raccomandata n. PCW20260100031722xxx/JF00003506xxx;

VISTA la nota del 29/6/2026, prot. n. 0238695, 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 29/9/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0371437;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Con l'istanza del 1° giugno 2026, la sig.ra A.F. ha chiesto all'Autorità la definizione della controversia insorta con Poste Italiane S.p.A. in relazione alla mancata consegna della spedizione nazionale standard n. PCW20260100031722xxx, identificata anche dal codice JF00003506xxx, per la quale ha sostenuto un costo di spedizione pari a € 14,73.

L'Istante ha rappresentato che, in data 8 gennaio 2026, un corriere incaricato da Poste Italiane ha effettuato il ritiro del pacco presso la propria abitazione di Padova in modalità *paperless*, vale a dire con l'apposizione dell'etichetta di spedizione direttamente da parte del corriere. Ha lamentato che quest'ultimo ha erroneamente applicato al collo un'etichetta riferita a una diversa spedizione, determinandone l'inoltro verso il centro di smistamento di Bologna Interporto, anziché all'indirizzo del destinatario. Non avendo ricevuto la comunicazione di conferma dell'avvenuto ritiro, ha contattato il servizio clienti di Poste Italiane nel pomeriggio dello stesso giorno, senza tuttavia ottenere l'apertura di una segnalazione, essendole stato riferito che il sistema necessitava di ulteriore tempo per aggiornare lo stato della spedizione.

L'Utente ha riferito di essersi recata personalmente il 9 gennaio 2026 presso il centro di smistamento di Poste Italiane di Padova, dove gli addetti hanno individuato l'errore nell'etichettatura del pacco e le hanno fornito una fotografia del collo, rassicurandola circa la possibilità di recuperarlo, in quanto ancora nella disponibilità dell'Operatore. Ha inoltre comunicato di aver appreso, attraverso successive interlocuzioni con il personale del centro di smistamento, che sul pacco è stata applicata un'etichetta destinata ad Amazon e che, nonostante il collo fosse stato individuato all'interno del circuito logistico di Poste Italiane, non è stato possibile ottenerne la riconsegna. A fronte del protrarsi della situazione, ha presentato diversi reclami, chiedendo di conoscere l'ubicazione del pacco e di ottenerne la restituzione o, in alternativa, il risarcimento del valore dei beni contenuti. Nel reclamo iniziale ha quantificato tale valore in € 200,00, successivamente rideterminato sulla base di una ricognizione analitica del contenuto della spedizione.

In particolare, all'istanza ha allegato un'autodichiarazione in cui sono dettagliati singolarmente i beni presenti nel pacco, attribuendo agli stessi un valore complessivo di € 830,05.

Il tentativo di conciliazione è stato esperito dinanzi alla Commissione regionale di conciliazione di Poste Italiane e si è concluso con esito negativo, come attestato dal verbale del 6 maggio 2026, in quanto l'Istante ha rifiutato la proposta conciliativa di € 200,00 formulata dall'Operatore.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la sig.ra F. ha pertanto chiesto il rimborso di € 830,00, corrispondente al valore dichiarato dei beni contenuti nella spedizione, oltre al riconoscimento dell'indennizzo contrattuale di € 30,00 per la mancata consegna e all'applicazione dell'indennizzo per smarrimento di € 60,00 ai sensi della delibera n. 323/23/CONS.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 29 settembre 2026, Poste Italiane S.p.A. ha rappresentato che la sig.ra A.F., mittente della spedizione non assicurata *PosteDelivery Web* n. JF00003506xxx, ha presentato, in data 9 gennaio 2026, un reclamo per ottenere informazioni sullo stato del pacco, che, pur essendo stato ritirato presso il proprio domicilio, risultava non preso in carico dall'operatore.

La Società ha riferito di aver richiesto all'Istante, con comunicazione del 29 gennaio 2026, alcune informazioni necessarie allo svolgimento delle verifiche e di aver successivamente accertato lo smarrimento della spedizione. Con comunicazione del 12 febbraio 2026, ha pertanto informato l'Utente dell'esito degli accertamenti e dell'avvio della procedura per la corresponsione dell'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi Postali.

Poste Italiane ha precisato che, a seguito di un'ulteriore richiesta di chiarimenti formulata dall'Istante in merito all'importo del rimborso, con comunicazione del 25 febbraio 2026 ha confermato l'autorizzazione al pagamento dell'indennizzo nella misura prevista dalle disposizioni vigenti. Al riguardo, ha evidenziato che, trattandosi di una spedizione non assicurata, l'indennizzo spettante per lo smarrimento, determinato sulla base della Carta dei Servizi Postali e delle Condizioni generali del servizio *PosteDelivery Web*, è risultato pari a € 30,00, somma che ha dichiarato di aver effettivamente corrisposto all'Istante.

La Società ha inoltre riferito che, con ulteriore reclamo del 17 marzo 2026, la Sig.ra F. ha nuovamente richiesto il rimborso del valore dichiarato della merce contenuta nel pacco. Con riscontro del 20 marzo 2026, Poste Italiane ha confermato quanto già comunicato e ha informato l'Istante della possibilità di attivare la procedura di conciliazione in caso di insoddisfazione per l'esito del reclamo.

Con riferimento al successivo tentativo di conciliazione, l'Operatore ha rappresentato di aver formulato una proposta di accordo pari a € 200,00, corrispondente al valore della merce inizialmente dichiarato dalla cliente in sede di reclamo, precisando che tale offerta è stata avanzata al solo fine di favorire una soluzione bonaria della controversia, nonostante la spedizione non fosse assicurata. Ha tuttavia evidenziato che l'Istante ha rifiutato la proposta, avendo nel frattempo elevato la propria pretesa economica a € 400,00, successivamente incrementata a € 800,00 in sede di istanza di definizione della controversia dinanzi all'Autorità, oltre alla richiesta di rimborso delle spese di spedizione.

Alla luce di quanto esposto, Poste Italiane ha sostenuto di aver già adempiuto ai propri obblighi indennitari attraverso la corresponsione dell'importo di € 30,00 previsto per lo smarrimento di una spedizione non assicurata e di aver altresì formulato una proposta conciliativa migliorativa rispetto a quanto contrattualmente dovuto, sebbene rifiutata dall'Istante. Ha pertanto chiesto l'archiviazione della controversia, ritenendo di aver integralmente soddisfatto gli obblighi derivanti dalla disciplina applicabile al servizio utilizzato.

3. Motivazione della decisione

La richiesta formulata dall'Istante di ricevere il rimborso del valore dei beni contenuti nella spedizione, quantificato pari a € 830,00, non può trovare accoglimento in quanto trattasi di richiesta di risarcimento del danno e, in quanto tale, può essere valutata solo in sede giurisdizionale. Al riguardo, si evidenzia che questa Autorità, ai sensi dell'articolo 10, comma 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, 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.

Con riferimento alla seconda richiesta formulata dall'Utente, relativa al riconoscimento dell'indennizzo contrattuale di € 30,00 per la mancata consegna, si osserva che Poste Italiane ha comunicato di aver già corrisposto tale importo in applicazione della Carta dei Servizi Postali e delle Condizioni generali del servizio *PosteDelivery Web*. Il profilo di doglianza devere ritenersi pertanto cessato.

L'Istante ha chiesto, altresì, l'applicazione dell'indennizzo per smarrimento ai sensi del *Regolamento indennizzi* (allegato A alla delibera n. 323/23/CONS). Al riguardo, si richiama quanto disposto dal relativo articolo 2, comma 4, ove si statuisce che "*Gli indennizzi prescritti nel presente Regolamento non si applicano se il fornitore del servizio postale, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi con le modalità e nei termini stabiliti dalle condizioni negoziali o di servizio oppure nel caso di intervenuto accordo tra le parti*". Nel caso in esame, avendo Poste Italiane comunicato di aver corrisposto l'indennizzo previsto dalle condizioni di contratto, ne deriva che non è possibile disporre l'applicazione degli indennizzi prescritti dall'apposito Regolamento di questa Autorità.

Ove tale presupposto non dovesse essersi realizzato, vale a dire laddove l'Utente non dovesse aver ricevuto il pagamento dell'indennizzo di € 30,00, lo stesso potrà richiedere la revisione del presente provvedimento.

Da ultimo, essendo accertato lo smarrimento della spedizione per responsabilità imputabile unicamente a Poste Italiane, si ritiene di dover disporre il rimborso del costo del servizio non fruito (€ 14,73), ai sensi dell'art. 10, comma 6, del *Regolamento Controversie* in quanto somma da considerarsi non dovuta.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Sig.ra A.F. l'importo complessivo di € **14,73** (**quattordici/73**) 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 del 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