

Direzione tutela dei consumatori

## **DETERMINA DIRETTORIALE n. 10/26/DTC/CP**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.D./POSTE ITALIANE S.P.A. (CP 46/25)**

#### **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*”;

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*”;

VISTA l’istanza presentata dal Sig. D.S. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0269373 del 24/10/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) relativa alla raccomandata n. 673957307xxx (recante notificazione di atti giudiziari);

VISTA la nota del 31/10/2025 prot. n. 0277174, 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;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

RILEVATO che Poste Italiane non ha trasmesso alcuna memoria difensiva nell’ambito del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’Istante**

Con l’istanza in questione, il Sig. S. ha lamentato di aver “*subito un danno (fermo amministrativo sul veicolo) a causa della mancata notifica e consegna di atti di Agenzia Entrate-Riscossione affidati a Poste Italiane*”, segnalando, *inter alia*, “*la condotta del portalettere, che ha omesso anche di lasciare il tagliando [...]*”.

Nell’apposito formulario, l’Istante ha comunicato di aver esperito il tentativo di conciliazione mediante domanda trasmessa il 15/10/2025. Tale procedura di conciliazione si è conclusa in data 24/10/2025 senza addivenire ad un accordo.

Nell’ambito di una successiva PEC (prot. n. 0060532 del 17/2/2026), l’Utente ha inoltre trasmesso un secondo verbale di mancato accordo, datato 13/2/2026, relativo ad un ulteriore tentativo di conciliazione avviato “*in parallelo*” il 24/10/2025.

Mediante l’intervento di questa Autorità, il Sig. S. ha chiesto “*che l’AGCOM disponga che Poste Italiane S.p.A verifichi ed ammetta l’errore di servizio, certificando il mancato tentativo di consegna e l’assenza di passaggio del portalettere [...]*”.

### **2. Motivazione della decisione**

L’art. 10 *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale* di cui all’allegato A alla delibera n 184/13/CONS, al comma 6, stabilisce 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 1, 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*”.

In breve, l’Autorità, in sede di definizione della controversia, nel caso in cui l’istanza risulti fondata, può disporre il rimborso di somme non dovute e il pagamento di indennizzi, nonché di eventuali spese peritali.

La richiesta formulata dal Sig. S., sopra richiamata, comporterebbe invece un’obbligazione a fare, che non è prevista dal suddetto Regolamento.

Tale richiesta, pertanto, non può essere accolta.

Ciò premesso, occorre valutare se sia effettivamente occorso o meno il disservizio relativo alla mancata consegna dell’invio in questione ai fini del riconoscimento dei rimborsi e degli indennizzi eventualmente dovuti all’Istante. Al riguardo, anche alla luce dell’assenza di argomentazioni di controparte (come richiamato in premessa, Poste Italiane non ha depositato alcuna memoria difensiva nell’ambito dell’istruttoria), si ritiene ragionevole accedere alla ricostruzione dei fatti esposta dal Sig. S..

Tanto premesso, dato il mancato recapito dell'invio oggetto della presente controversia, la fattispecie in questione è assimilabile a quella dello smarrimento della spedizione, disciplinata all'art. 3 del *Regolamento indennizzi*. Al comma 2 di tale articolo si prevede che *“Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali”*.

Ne deriva che all'Utente, destinatario della raccomandata in questione, è dovuto un indennizzo pari al doppio del prezzo del servizio di posta raccomandata con avviso di ricevimento attualmente praticato da Poste Italiane (€ 7,90). Spetta pertanto al Sig. S. l'indennizzo di € 15,80 (€ 7,90\*2).

Con riferimento alla clausola relativa alla rinuncia all'indennizzo da parte del mittente a favore del destinatario, di cui all'art. 1, lettera k) del *Regolamento indennizzi*, non essendo prodotta agli atti del procedimento, a distanza di molti mesi dal fatto, alcuna richiesta di indennizzo da parte del mittente, non appare ragionevole che lo stesso possa presentare una tale istanza.

## **DETERMINA**

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. D.S. l'importo di **€ 15,80 (quindici/80)** a titolo di indennizzo, 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 ulteriore 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