

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 15/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.D./POSTE ITALIANE S.P.A. (CP 54/25)

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*” (nel seguito anche “*Regolamento Controversie*”);

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. D.S. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0295210 del 18/11/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane” o “l’Operatore”) inerente al mancato recapito della raccomandata n. 675247307xxx;

VISTA la nota del 1/12/2025 prot. n. 0307903, 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;

PRESO ATTO che Poste Italiane non ha depositato alcuna memoria difensiva nell'ambito dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. S. ha comunicato di aver appreso *“tramite l'app IO di un fermo amministrativo sulla propria auto”*, senza aver tuttavia *“ricevuto alcuna notifica, raccomandata o avviso di mancata consegna”*.

L'Istante ha fornito le informazioni di tracciamento della raccomandata in questione, da cui risulta un tentativo di recapito il 6/6/24. Per quanto comunicato nel formulario, tale tentativo non *“è mai effettivamente avvenuto né è stato lasciato il tagliando”*, poiché in quella data il Sig. S. *“era in casa e bloccato a letto con assistenza, assicurando la presenza. Inoltre, il domicilio ha un impianto di videosorveglianza moderno che avrebbe avvertito la presenza di un estraneo presso l'abitazione”*.

L'Utente ha prodotto anche la documentazione (certificato di malattia e referto di Pronto Soccorso) atta a dimostrare che nel giorno del dichiarato tentativo di consegna non avrebbe potuto che trovarsi presso la propria abitazione.

Ha riferito, allegando il relativo verbale, che la procedura di conciliazione si è conclusa in data 15/10/2025 senza addivenire ad un accordo tra le parti.

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

La richiesta formulata dall'Utente, appena richiamata, esula dal perimetro del presente provvedimento, che è individuato dall'art. 10, comma 6, del *Regolamento Controversie*. Tale comma prevede infatti che l'Autorità può *ordinare al fornitore di rimborsare le somme risultate non dovute e [condannarlo] 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* ma non contempla, con riferimento alla richiesta di imporre a Poste Italiane di dichiarare quanto sopra, la possibilità di disporre obbligazioni *“a fare”* nel senso richiesto dall'Utente.

Ciò premesso, occorre valutare se sia effettivamente occorso o meno il disservizio relativo al mancato tentativo di consegna ai fini del riconoscimento dei rimborsi e degli indennizzi eventualmente dovuti all'Istante. Al riguardo, alla luce degli elementi documentali forniti da quest'ultimo, nonché in assenza di argomentazioni di controparte (come richiamato in premessa, Poste Italiane non ha depositato alcuna memoria difensiva nell'ambito dell'istruttoria), si ritiene accedere alla ricostruzione dei fatti esposta dal Sig. S. che ha provato documentalmente la propria presenza in casa nel giorno del tentativo di consegna.

Tanto premesso, dato il mancato recapito della raccomandata 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