

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 19/26/DTC/CP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
E.C./POSTE ITALIANE S.P.A.  
(CP 62/25)**

**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*”);

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. C.E. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0325543 del 17/12/2025, 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 all’invio n. 619749373xxx;

VISTA la nota del 19/1/2026, prot. n. 0015378, 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 24/2/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0069475;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'Istante**

L'istanza riguarda la raccomandata n. 619749373xxx, destinata al Sig. E. e relativa ad un assegno dell'importo di € 165,00 per un rimborso erogato da Agenzia delle Entrate.

In particolare, l'Utente ha comunicato che la suddetta raccomandata "*dal sito delle Poste risulta consegnata in data 17/01/2025 alle ore 14:17*" senza però che egli la abbia effettivamente ricevuta e che "*il relativo rimborso all'Agenzia delle Entrate risulta pure incassato*".

L'Istante ha comunicato di aver richiesto lo svolgimento della prevista procedura di conciliazione, conclusasi il 20/10/2025 senza addivenire ad un accordo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. E. ha chiesto di ricevere "*la relata di consegna della Raccomandata n. 619749373xxx (dal reclamante mai ricevuta), nonché l'informazione circa l'Ufficio presso il quale sarebbe stata incassata la somma rimborsata dall'Agenzia delle Entrate e da chi. Nonché la corresponsione dei 165 € che l'Agenzia aveva inviato come rimborso [...] + altre somme che si vorranno liquidare come risarcimento del danno subito per l'errata consegna a persona diversa ed addirittura, errato pagamento del rimborso*".

### **3. La posizione dell'Operatore**

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 24 febbraio u.s., Poste Italiane ha inteso precisare innanzitutto che "*ai sensi di quanto previsto dalla regolamentazione vigente nonché dalle Carte dei servizi di Poste Italiane, in caso di disservizio, per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente/cliente a favore del destinatario stesso*".

Per quanto attiene alla circostanza oggetto della controversia, l'Operatore, onde dimostrare la correttezza dell'operato del portatore, ha trasmesso:

- prova di consegna della raccomandata n. 619749373xxx, dalla quale risulta che la stessa è stata "*consegnata al nominativo riportato sull'invio – Sig. E.C. – in data 17/01/2025 (ore 14.17)*";
- evidenza fotografica dei citofoni presenti all'indirizzo, che mostra la presenza di un unico nominativo "E.C. – A.P.", mentre risulta un altro condomino con il cognome "E." ma con un nominativo diverso ("E.M. – C.A.")

La Società ha altresì comunicato di aver comunque effettuato ulteriori verifiche sul caso, dalle quali è emerso che l'assegno contenuto nell'invio in questione "*è stato regolarmente riscosso presso l'Ufficio Postale di Marano di Napoli da un "E.C." il cui documento di identità – diverso da quello del reclamante – reca come indirizzo di residenza lo stesso del reclamante - "Via xxxxxxxx xxxxx n.14, Marano di Napoli". Si tratta pertanto, di un caso di omonimia ed entrambi i Sig.ri risiedono nello stesso stabile*". Ne deriva, secondo l'Operatore, l'impossibilità di formulare alcun

addebito al portatore, che *“ha consegnato al civico la raccomandata a “E.C.”, non potendo evidentemente accertare la presenza di casi di omonimia (anche considerato che sui citofoni è presente un solo E.C.)”*.

Con riferimento alla procedura di conciliazione, la Società ha evidenziato che in tale sede *“l’utente avrebbe disconosciuto la firma apposta sulla prova di consegna”*; inoltre, ha comunicato di aver offerto all’utente la somma di € 50,00 al fine di addivenire ad una risoluzione bonaria della controversia, offerta che sarebbe stata rifiutata dall’Istante<sup>1</sup>.

Ciò premesso, Poste Italiane, affermando la correttezza del proprio operato, ha chiesto l’archiviazione della controversia in questione.

### 3. 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. E. di ricevere *“la relata di consegna della Raccomandata n. 619749373xxx (dal reclamante mai ricevuta), nonché l’informazione circa l’Ufficio presso il quale sarebbe stata incassata la somma rimborsata dall’Agenzia delle Entrate e da chi”*, comporterebbe invece un’obbligazione a fare, che non è prevista dal suddetto Regolamento.

Tale richiesta, pertanto, non può essere accolta.

La citata previsione di cui all’articolo 10, comma 6, del citato *Regolamento* rileva anche a proposito dell’ulteriore richiesta dell’Utente di ricevere i *“165 € che l’Agenzia aveva inviato come rimborso [...] + altre somme che si vorranno liquidare come risarcimento del danno subito per l’errata consegna a persona diversa ed addirittura, errato pagamento del rimborso”*. Il riconoscimento di danni eventualmente causati da disservizi postali, infatti, non rientra nell’ambito di competenza di questa Autorità, ma può essere richiesto in sede giurisdizionale.

Nel caso in esame, inoltre, non appare possibile addebitare la responsabilità dei fatti all’Operatore, dato che questi ha provato di aver consegnato la raccomandata in questione al nominativo riportato sull’invio e presso l’indirizzo indicato. Ne deriva che il disservizio deriva, presumibilmente, da un caso di omonimia.

Infine, quanto all’eventuale disconoscimento, da parte dell’Istante, della firma apposta sul documento attestante l’avvenuta consegna (circostanza tra l’altro riferita da Poste Italiane e non dal Sig. E.), si evidenzia che la fattispecie del disconoscimento di firma non è di competenza dell’Autorità. Detta materia, infatti, è disciplinata dal Codice di procedura civile, che demanda

---

<sup>1</sup> Tale offerta non risulta esplicitata nel verbale di conciliazione, ove si legge unicamente dell’esito negativo per insussistenza delle *condizioni per una ipotesi di accordo*.

all'Autorità Giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

### **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 C.E./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0015378 del 19 gennaio 2026.

Resta salva la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento del danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

La presente determina è trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Direttore  
Giovanni Santella