

DETERMINA DIRETTORIALE n. 20/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.V./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 18/26)**

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”*;

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 dalla Sig.ra V.B. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”) in data 23 dicembre 2025, acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0019272, con la quale la stessa ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) relativa alla mancata applicazione del servizio “*Seguimi*” (contratto n. 0007961xxx), con particolare riferimento alla raccomandata n. 698348323xxx;

VISTA la nota prot. n. 0096626 del 13/3/2026, 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;

VISTE le osservazioni presentate dall’Istante con PEC del 14/3/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0098688 del 16/3/2026;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane, acquisita al prot. Agcom n. 0139762 del 14/4/2026;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

Nell’ambito dell’istanza la Sig.ra B. ha segnalato che la raccomandata n. 698348323xxx, a lei indirizzata, è stata inviata al *“vecchio indirizzo di San Giuliano Milanese (MI) anziché al nuovo a Bucine, (AR) come previsto dal servizio [“Seguimi”, n.d.r.] attivo e pagato”*.

L’Utente ha trasmesso copia del reclamo inviato a Poste Italiane e del verbale del 16/12/2025 relativo alla procedura di conciliazione, conclusasi senza addivenire ad un accordo, avendo rifiutato la proposta di rimborso pari a € 30,00, ritenuta *“irrisoria”*.

Nell’ambito del formulario, l’Istante ha chiesto un *“risarcimento adeguato e proporzionato al disagio subito pari a € 200,00”*.

Infine, con la PEC del 14/3/2026, prima richiamata, la Sig.ra B. ha quantificato in € 500,00 il richiesto *“ristoro economico per il disservizio subito”*.

2. La posizione dell’Operatore

Nell’ambito della memoria difensiva prot. n. 0139762 del 14/4/2026, Poste Italiane ha confermato *“il mancato instradamento verso il nuovo indirizzo del singolo invio indicato dalla cliente”*.

L’Operatore ha comunicato di aver conseguentemente riconosciuto alla Sig.ra B., a seguito del reclamo ricevuto, l’indennizzo di € 5,00 previsto all’art. 7.4 delle *Condizioni generali di contratto del servizio Seguimi* in caso di disservizio accertato su singolo invio raccomandato.

La Società ha inoltre confermato di aver comunque proposto all’Utente, *“per mero spirito conciliativo”*, la somma di € 30,00 in sede di conciliazione, proposta rifiutata dalla Sig.ra B..

Pertanto, avendo *“riconosciuto il disservizio in questione e corrisposto alla cliente il relativo rimborso, come previsto dalle condizioni di contratto del servizio Seguimi dalla stessa sottoscritte”*, l’Operatore ha chiesto l’archiviazione del procedimento, sottolineando che non *“può essere avanzata dall’utente alcuna pretesa risarcitoria in questa sede”*.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della decisione, rileva quanto disposto dal *Regolamento indennizzi* (di cui all’allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, sopra richiamato), con particolare riferimento al comma 4 dell’articolo 2, 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, Poste Italiane ha effettivamente corrisposto, entro i termini¹ stabiliti dal sopra richiamato comma, l'indennizzo previsto dalle condizioni di contratto del servizio "Seguimi". Ne deriva che non è possibile disporre l'applicazione degli indennizzi prescritti dall'apposito Regolamento di questa Autorità.

Inoltre, con riferimento alla richiesta formulata dall'Utente, di ricevere un risarcimento per il disagio subito conseguentemente al disservizio occorso, quantificato pari a € 200,00 nell'ambito dell'istanza e a € 500,00 nell'ambito della successiva PEC del 14/3/2026, si evidenzia che il riconoscimento di danni eventualmente causati da disservizi postali non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità, che ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del Regolamento 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.

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 V.B./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0096626 del 13 marzo 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

¹ Il reclamo trasmesso dall'Utente il 18/10/2025 è stato riscontrato il 7/11/2025, comunicando il riconoscimento dell'indennizzo corrisposto mediante assegno postale consegnato alla Sig.ra B. il 14/11/2025. Pertanto, l'erogazione dell'indennizzo contrattualmente previsto è avvenuta entro i 45 giorni previsti dal *Regolamento Indennizzi*.