

DETERMINA DIRETTORIALE n. 27/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.D.C./POSTE ITALIANE S.P.A. (CP 15/26)**

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 dal Sig. G.D.C. (nel seguito anche *“l’Utente”* o *“l’Istante”*), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0058167 del 16/2/2026, per la definizione della controversia con *“Poste Italiane - Società per Azioni”* (di seguito *“Poste Italiane”*, *“l’Operatore”* o *“la Società”*), inerente alla spedizione n. 3UW19X8511xxx;

VISTA la nota del 2/3/2026, prot. n. 0076056, 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 1/4/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0127393 del 2/4/2026;

VISTE le controdeduzioni presentate dall'Istante con le PEC acquisite ai prott. Agcom nn. 0197354 e 0197609 del 28/5/2026;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza l'Utente ha riferito di non aver mai ricevuto la spedizione oggetto della presente controversia, contenente merce acquistata su AliExpress del valore di € 170,82.

Il Sig. D.C. ha comunicato di aver *“richiesto ripetutamente a Poste Italiane [...] la produzione del POD e della prova di consegna, senza ottenere documentazione idonea”* e di essersi vista respinta la disputa aperta su AliExpress *“sulla base della dichiarazione di consegna del vettore”*.

In particolare, dalla documentazione allegata all'istanza emerge che la spedizione è partita dalla Spagna, inizialmente affidata all'operatore DHL e successivamente trasferita a Poste Italiane per la copertura dell'ultimo miglio. All'istanza è allegata la pagina di *tracking* di DHL, nella quale si riporta che la spedizione è stata consegnata con successo il 19/11/2025 alle 13:24, nonché l'analoga pagina di *tracking* di Poste Italiane, che reca le medesime informazioni circa la data e l'ora di consegna.

In fase di reclamo, il Sig. D.C. ha contestato l'idoneità di tale documentazione a provare l'effettiva consegna della spedizione, in ragione del fatto che la stessa non reca la firma autografa del destinatario, le coordinate del luogo esatto di consegna, il nominativo dell'addetto alla consegna e del *“presunto ricevente”*.

La procedura di conciliazione si è conclusa senza successo il 9/2/2026, avendo l'Utente rifiutato la proposta di accordo di € 35,00.

Sig. D.C. ha chiesto *“di accertare la responsabilità di Poste Italiane S.p.A. per mancata prova della consegna della spedizione n.3UW19X8511xxx, ai sensi dell'art. 1693 c.c.; di ordinare il rimborso del valore della merce effettivamente pagata, pari a €170,82; di riconoscere un equo indennizzo per grave disservizio, mancata produzione del POD, gestione inadeguata del reclamo e conseguente aggravamento procedurale, quantificato in €229,18; di riconoscere gli interessi legali dal 19/11/2025 al saldo”*, quantificando il valore complessivo della controversia in €400,00.

3. La posizione dell'Operatore

Con la memoria difensiva del 2 aprile u.s., Poste Italiane ha confermato di aver effettivamente consegnato la spedizione in questione in data 19/11/2025 e di aver ribadito tale evidenza anche nell'ambito delle risposte fornite ai reclami dell'Utente.

Con riferimento alla conciliazione, la Società ha dichiarato di aver offerto, in tale sede, *“una somma per mero spirito conciliativo, che tuttavia non è stata accettata”*

Inoltre, ed è quanto più rileva ai fini della definizione della controversia, l'Operatore ha prodotto in allegato alla propria memoria difensiva l'attestazione di consegna della spedizione, recante, *inter alia*, il nominativo e la firma del ricevente – G.D.C..

In ogni caso, Poste Italiane ha evidenziato che *“la spedizione in questione non era assicurata e che, come noto, eventuali richieste di rimborso da parte del destinatario possono essere avanzate solo previa rinuncia da parte del mittente”*.

Pertanto, l'Operatore ha richiesto l'archiviazione del procedimento in questione.

3. Le controdeduzioni dell'Istante

In data 28/5/2026, il Sig. D.C. ha avuto accesso alla memoria difensiva prodotta da Poste Italiane e all'attestazione di consegna allegata a quest'ultima; in pari data, ha trasmesso due PEC (di cui ai citati prott. Agcom nn. 0197354 e 0197609) recanti le proprie controdeduzioni alle osservazioni formulate dall'Operatore.

In particolare, con la PEC prot. n. 0197609, l'Utente ha disconosciuto *“espressamente il segno grafico riportato nello spazio “Firma del Ricevente”, in quanto non apposto dal sottoscritto e non riconducibile alla propria firma autografa”*, ritenendo conseguentemente che l'attestazione (fornita da Poste Italiane) non possa *“essere considerata prova certa dell'avvenuta consegna”*, né possa *“dimostrare che la spedizione sia stata effettivamente ricevuta dal sottoscritto o da soggetto legittimato”*.

Pertanto, sempre nell'ambito di tale PEC, il Sig. D.C. ha avanzato *“richiesta di rigetto della domanda di archiviazione formulata da Poste Italiane e di accoglimento dell'istanza già presentata, con conferma integrale delle richieste economiche formulate nel Formulario CP”*

4. Motivazione della decisione

Nel corso del procedimento è emerso che la controversia in questione verte sul tema della veridicità della firma apposta sull'attestazione di consegna della spedizione, di cui il Sig. D.C. ha espressamente disconosciuto la paternità.

Al riguardo, deve evidenziarsi che la valutazione della veridicità della firma non è di competenza dell'Autorità, essendo disciplinata dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile, che demandano all'Autorità Giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione di cui all'art. 2 del *Regolamento Controversie*. Ne deriva che la questione non può essere oggetto di valutazione ai fini della decisione.

A ciò si aggiunga che la richiesta di risarcimento formulata con l'istanza in oggetto non potrebbe in ogni caso essere valutata poiché il riconoscimento del danno (nel caso in esame il ristoro del valore del bene contenuto nella spedizione nonché un ulteriore indennizzo per danni non patrimoniali, quantificato in €229,18) non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del citato Regolamento, 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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 G.D.C./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0076056 del 2 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 adire l'Autorità giudiziaria per la fattispecie in questione e di richiedere in tale sede 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