

DETERMINA DIRETTORIALE n. 3/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.D.M./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 29/25)**

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. L.D.M. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0237038 del 25/9/2025, con la quale la stessa ha richiesto la definizione della controversia insorta per il ritardo nel recapito, da parte di “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”), della spedizione n. EF60000200xxx;

VISTA la nota del 10/10/2025 prot. n. 0253510, 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 7/11/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0284824;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

Con la citata istanza, l’Utente ha segnalato la consegna con ritardo del pacco oggetto della spedizione *Poste Delivery Web Express* nr. EF60000200xxx, trasmesso in data 21/12/2024 e recapitato il 30/12/2024.

Nell’ambito dell’istanza, l’Utente ha altresì comunicato:

- di aver prontamente trasmesso all’Operatore apposito reclamo (n. 8013765xxx del 30/12/2025);
- che Poste Italiane ha inizialmente riscontrato tale reclamo (con mail del 16/1/2025) chiedendogli di trasmettere l’elenco dettagliato (ogni singolo pezzo) del contenuto della spedizione;
- di aver a sua volta dato riscontro alla suddetta richiesta, a mezzo PEC del 26/1/2025, specificando che il contenuto del pacco era *“altro contenuto ammesso”* e chiedendo *di conoscere la pertinenza tra la richiesta avanzata e la trattazione della pratica di reclamo [...]*, oltre al *fondamento normativo di tale richiesta*;
- che a tale ultima PEC non ha ricevuto alcun riscontro, e pertanto la pratica di reclamo è rimasta di fatto inevasa.

Conseguentemente, l’Utente ha dato impulso al tentativo di conciliazione (mediante richiesta del 25/5/2025), conclusosi senza addivenire ad un accordo.

Mediante l’intervento di questa Autorità, il Sig. D.M. ha chiesto il rimborso delle spese di spedizione, pari a € 11,90, e l’indennizzo per mancata risposta al reclamo, pari a € 100,00, dato quanto previsto all’art. 6 del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all’allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

2. La posizione dell’Operatore

Nell’ambito della memoria difensiva del 7 novembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha confermato la versione dei fatti fornita dall’Istante, sia con riferimento alla consegna della spedizione con ritardo rispetto alla promessa di recapito, sia con riferimento al mancato riscontro della sopra richiamata PEC del 26 gennaio 2025.

La Società ha chiarito di aver proposto all’Utente, in fase di conciliazione, la somma di € 11,90 (corrispondenti al costo del pacco), quale ristoro per il ritardo nella consegna e di non aver accordato *la richiesta di corresponsione di 100 euro, atteso che:*

- *il risarcimento del danno esula dall’ambito di applicazione della risoluzione delle controversie in sede conciliativa;*
- *l’indennizzo per mancata risposta al reclamo, previsto ex art. 6 Del. 323/23/CONS, si applica in sede di definizione della controversia che si svolge davanti all’Autorità, qualora l’utente, insoddisfatto dell’esito della conciliazione, presenti regolare istanza.*

3. Motivazione della decisione

Ai fini della decisione finale circa la controversia in questione, appare opportuno evidenziare, innanzitutto, come la ritardata consegna (rispetto ai tempi stabiliti) della spedizione sia stata confermata anche da Poste Italiane.

Spetta pertanto all'Utente l'indennizzo previsto all'art. 5 – *“Indennizzo per ritardo nel recapito”* del *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

Ai sensi del comma 1 del suddetto articolo, *“Nel caso di ritardo nel recapito rispetto al termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio comunque denominate, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione”*.

Il prezzo di acquisto del servizio di spedizione, risultante dalla documentazione allegata all'istanza dal Sig. D.M., è pari a **€ 11,90**.

Anche con riferimento alla gestione del reclamo, la versione dei fatti fornita dall'Utente coincide sostanzialmente con quanto comunicato dall'Operatore nell'ambito della propria memoria difensiva. Poste Italiane, infatti, ha confermato di non aver riscontrato la PEC del Sig. D.M. del 26 gennaio 2025, omettendo di comunicare la decisione adottata e lasciando così di fatto inevaso il reclamo dell'Utente.

Pertanto, risulta applicabile la previsione di cui all'art. 6 del citato *Regolamento indennizzi*, ove si prevede che *“In caso di mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, dalle condizioni di contratto o di servizio oppure dalle delibere dell'Autorità, è previsto un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100”*.

L'indennizzo dovuto per la mancata risposta è conseguentemente pari al massimo previsto, vale a dire **€ 100,00**.

DISPONE

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. L.D.M., a mezzo bonifico bancario oppure con assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante, l'importo complessivo di **€ 111,90 (centoundici/90)** 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

Il Direttore
Giovanni Santella