

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 34/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.D.L./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 49/26)**

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 la delibera n. 109/25/CONS, del 30 aprile 2025, recante “*Adozione della nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza*”;

VISTA l'istanza presentata dal Sig. A.D.L., (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante") – rappresentato, nell'ambito del procedimento in questione, dal Sig. M.S., acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0143805 del 16/4/2026, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con Poste Italiane (di seguito "Poste Italiane" o "l'Operatore") inerente alla spedizione n. 201980807xxx;

VISTA la nota del 6/5/2026, prot. n. 0168251, 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 5/6/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0205756;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza verte sul ritardo nella risposta fornita da Poste Italiane al reclamo trasmesso dall'Utente in data 7 ottobre 2025, riscontrato dall'Operatore in data 9/2/2026 e pertanto oltre il termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'Operatore e dall'art. 3, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS.

Tale reclamo riguardava il disservizio occorso per il ritiro della spedizione raccomandata n. 201980807xxx. Nell'ambito del reclamo, l'Utente comunicava di essersi recato in data 7/10/2025 presso l'Ufficio postale indicato, in possesso di *ticket* di prenotazione confermata dall'Operatore, trovando tuttavia l'Ufficio chiuso per interventi di ristrutturazione, con conseguente disagio in termini di tempo ulteriormente impiegato per ritirare effettivamente la citata raccomandata.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso senza successo, avendo l'Istante rifiutato la proposta di € 10,00 formulata da Poste Italiane per comporre bonariamente la controversia.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'Utente ha chiesto di ricevere un indennizzo pari a € 147,50, calcolato sulla base delle previsioni della Carta dei Servizi nel caso di ritardo nella risposta al reclamo da parte dell'Operatore.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 5 giugno u.s., Poste Italiane ha evidenziato di aver riscontrato il reclamo dell'Utente in data 17 ottobre 2025 "*tramite contatto telefonico al numero di cellulare del Signor S., rappresentando che l'invio in oggetto risultava regolarmente ritirato a sportello in data 11 ottobre 2025, circostanza confermata dal Sig. S., e chiarendo che per il disservizio lamentato non è previsto indennizzo*".

La Società ha comunicato di aver ricevuto un ulteriore reclamo da parte del Sig. S., formalizzato in data 9 gennaio 2026, con il quale quest'ultimo, omettendo l'interlocuzione avvenuta per le vie brevi, richiedeva l'indennizzo per mancata risposta al primo reclamo. Poste Italiane ha evidenziato di aver riscontrato tale secondo reclamo il 3 marzo 2026, "*ribadendo quanto già rappresentato nella telefonata del 17 ottobre 2025, in ordine all'assenza di una previsione di indennizzo per il disservizio legato alla chiusura improvvisa dell'ufficio postale*".

L'Operatore ha confermato la conclusione senza successo del tentativo di conciliazione, *“in quanto il cliente non ha accettato l'importo proposto (10 €) a titolo di ristoro per il disagio arrecato dalla chiusura imprevista dell'UP”*, evidenziando di non aver offerto *“alcuna somma per la presunta mancata risposta al reclamo, atteso che:*

- *il 17 ottobre 2025 è stato fornito riscontro per via telefonica al reclamo presentato il 7 ottobre.*
- *l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, previsto ex art. 6 Del. 323/23/CONS, si applica si sede di definizione della controversia che si svolge davanti all'Autorità, qualora l'utente, insoddisfatto dell'esito della conciliazione, ne presenti regolare istanza”.*

Ciò premesso, Poste Italiane si è rimessa alle valutazioni dell'Autorità in ordine all'eventuale applicazione dell'indennizzo previsto in caso di mancata risposta al reclamo nei termini previsti dalla Carta dei Servizi.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione dei fatti oggetto della presente controversia, rilevano le previsioni di cui all'Allegato A alla delibera n. 109/25/CONS, recante *“Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza”*.

L'art. 9 (rubricato *“Segnalazioni, reclami e procedure di risoluzione delle controversie”*), comma 5, di tale Direttiva, prevede che *“I fornitori di servizi postali comunicano all'utente l'esito del reclamo in forma scritta, anche su supporto durevole [...]”* (enfasi aggiunta).

Ne deriva che il contatto telefonico con cui Poste Italiane ha comunicato di aver fornito riscontro al (primo) reclamo dell'Utente del 7 ottobre 2025 non assolve alla previsione appena richiamata e, conseguentemente, tale reclamo non può considerarsi correttamente evaso, ai sensi della regolamentazione vigente, nei termini stabiliti.

Per quanto dichiarato dall'Istante, il primo riscontro in forma scritta (nella fattispecie via PEC) è stato trasmesso dall'Operatore il 9/2/2026. Poiché tale circostanza non è stata smentita da Poste Italiane nell'ambito della propria memoria difensiva, si ritiene di dover assumere a riferimento tale data per il calcolo del tempo effettivamente trascorso per la gestione del reclamo, conseguentemente pari a 125 giorni solari (periodo intercorrente tra la data di presentazione - 7/10/2025 e la data di comunicazione in forma scritta del relativo esito - 9/2/2026)

Pertanto, si è verificato un ritardo di 80 giorni rispetto ai termini (45 giorni) stabiliti dalla Carta dei Servizi dell'Operatore e dall'art. 3, comma 1, del *Regolamento Controversie*.

Tanto premesso, dato quanto stabilito all'art. 6, comma 1, del *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”*, è dovuto all'Istante l'indennizzo massimo di € 100,00.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. A.D.L. l'importo complessivo di **€ 100,00 (cento/00)** a titolo di indennizzo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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