

DETERMINA DIRETTORIALE n. 4/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.M.P.C./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 30/25)**

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. A.M.P.C. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0238313 del 26/9/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia insorta per la mancata consegna, da parte di “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”), della raccomandata n. 619756738xxx;

VISTA la nota del 28/10/2025 prot. n. 0272282, 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. 0285131;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

L’Utente ha comunicato di essersi recato in data 21 febbraio 2025 presso l’Ufficio postale di Tremestieri Etneo in via C. Colombo n. 2 per ritirare una raccomandata, esibendo l’avviso di giacenza ricevuto, e che il personale incaricato, dopo avergli riferito che la raccomandata conteneva un assegno a beneficio del destinatario, non procedeva a consegnargliela avendo rilevato una difformità tra le generalità riportate nel documento esibito (a nome C.A.M.P.) e il destinatario della raccomandata (C.A.).

L’Istante ha evidenziato di aver precedentemente depositato, presso il medesimo Ufficio Postale, un certificato anagrafico attestante che *C.A.M.P. – nato a Catania il 08/08/1xxx – C.F.: xxxxxxxxxxxxxxxx [...] e C.A. – nato a Catania il 08/08/1xxx – C.F.: xxxxxxxxxxxxxxxx [...]* sono la stessa persona per il rimborso di alcuni buoni fruttiferi postali, rimborso effettivamente accordatogli dall’Ufficio.

L’Utente ha dimostrato di aver correttamente svolto il tentativo di conciliazione, conclusosi senza addivenire ad un accordo.

Mediante l’intervento di questa Autorità, il Sig. C. ha chiesto di poter ricevere l’assegno contenuto nella raccomandata in questione o, in alternativa, non potendo conoscere l’ammontare dell’assegno, di ricevere *una somma pari al valore massimo che, secondo i regolamenti postali, può contenere un assegno postale inviato al destinatario per raccomandata.*

2. La posizione dell’Operatore

Nell’ambito della memoria difensiva del 7 novembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha comunicato *che il diniego opposto ai fini del ritiro, motivato dalla circostanza che non vi fosse corrispondenza esatta tra il nominativo riportato sull’invio e quello indicato sul documento esibito dal sig. C., non appare in linea con le disposizioni impartite dalla Società.*

La Società ha riferito di aver *contattato l’utente per prospettare la possibilità di addivenire ad una definizione bonaria della controversia che, tuttavia, l’utente ha manifestato di non voler intraprendere.*

Infine, ha informato di aver appurato, a seguito di ulteriori accertamenti interni, che *la raccomandata conteneva un assegno vidimato dell’importo di 77 euro emesso da Bancoposta per conto di Edison S.p.A. e che L’assegno è stato rimborsato il 26/03/2025 sul conto corrente postale dell’ordinante (Edison) a seguito della compiuta giacenza.*

3. Motivazione della decisione

La posizione dell’Utente appare, dal punto di vista sostanziale, ragionevole e fondata, alla luce dell’esibizione del certificato anagrafico comprovante le proprie generalità e il conseguente titolo a ritirare la raccomandata in questione. Ne è prova anche l’ammissione di Poste Italiane che, nel corso

del procedimento, ha comunicato che *il ritiro dell'invio inesitato è ammesso, a prescindere dal possibile contenuto dell'invio, previa acquisizione di apposita autocertificazione da parte del ricevente, al quale dunque è richiesto di attestare, sotto la propria responsabilità, la congruità anagrafica tra i due nominativi.*

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. C. ha chiesto di poter ricevere l'assegno contenuto nella raccomandata in questione o, in alternativa, non potendo conoscere l'ammontare dell'assegno, di ricevere *una somma pari al valore massimo che, secondo i regolamenti postali, può contenere un assegno postale inviato al destinatario per raccomandata.*

Tuttavia, deve prendersi atto del fatto che, appurato che *la raccomandata conteneva un assegno vidimato dell'importo di 77 euro emesso da Bancoposta per conto di Edison S.p.A., L'assegno è stato rimborsato il 26/03/2025 sul conto corrente postale dell'ordinante (Edison) a seguito della compiuta giacenza.*

L'assegno pertanto non è nella disponibilità della società convenuta.

Pertanto, la richiesta del Sig. C., di ottenere *una somma pari al valore massimo che, secondo i regolamenti postali, può contenere un assegno postale inviato al destinatario per raccomandata*, è superata dal fatto che è noto il valore dell'assegno, tra l'altro, come detto, non più nella disponibilità di Poste Italiane. Al riguardo, si evidenzia che, avendo Poste Italiane comunicato, nel corso del procedimento, l'importo dell'assegno (77,00 euro) e la Società che lo aveva emesso (Edison S.p.A.), l'Utente potrà rivolgersi a quest'ultima, a cui è stato rimborsato l'importo suddetto, per ricevere quanto dovuto.

Spetta comunque all'Utente l'indennizzo previsto dalla *Carta del Servizio Postale Universale* di Poste Italiane, che, in caso di mancato recapito di *Posta Raccomandata per l'Italia*, prevede che all'utente è dovuto un indennizzo di € 30,00 *più il costo della spedizione*. Nella fattispecie in esame, l'Istante è il destinatario della raccomandata e il costo di spedizione è stato sostenuto dal mittente.

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.M.P.C. l'importo complessivo di € **30,00 (trenta/00)** 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.

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

Il Direttore
Giovanni Santella