

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 5/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.N./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 31/25)**

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 dalla Sig.ra M.N. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0242713 del 1/10/2025, 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”) insorta per lo smarrimento della raccomandata n. 054421040xxx;

VISTA la nota del 17/11/2025 prot. n. 0293011, 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 18/12/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0326714;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

Nell’ambito del reclamo trasmesso alla Società, l’Utente ha comunicato di aver reperito nella propria cassetta postale *“una copia destinatario raccomandata 1 con la sua relativa custodia trasparente accartocciata a se stessa col suo materiale adesivo”* e, sulla sede stradale a poca distanza, *“ricevuta avviso di giacenza”*.

Inoltre, la Sig.ra N. ha riferito che, recatasi presso l’Ufficio Postale di giacenza, le veniva comunicato che la suindicata raccomandata non si trovava presso il medesimo ufficio e conseguentemente non le veniva consegnata.

Evidenziando *“di aver subito gravi danni nel proprio posto di lavoro a causa del mancato recapito della raccomandata”*, l’Istante ha richiesto, mediante l’intervento di questa Autorità, un *“indennizzo congruo per il disservizio e il danno subito”*.

2. La posizione dell’Operatore

Nell’ambito della memoria difensiva del 18 dicembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha comunicato che la raccomandata in questione, destinata all’Istante, è stata smarrita durante le fasi interne di lavorazione *“e a seguito di tale evento è stata sporta regolare denuncia di smarrimento presso le competenti Autorità”*. Inoltre, la Società ha comunicato di aver riferito all’Utente dello smarrimento già in data 16 luglio 2025.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo, Poste Italiane ha evidenziato che, in base alla Carta dei Servizi, l’eventuale indennizzo per disservizio è dovuto al destinatario solo in caso di formale rinuncia allo stesso da parte del mittente. La Società ha riferito di non aver ricevuto alcuna delega del mittente a favore del destinatario ai fini della corresponsione dell’indennizzo per il disservizio occorso.

Infine, Poste Italiane ha comunicato di aver offerto alla Sig.ra N., in sede di conciliazione, la somma di € 30,00, nell’ottica di risolvere bonariamente la controversia, proposta che l’Istante ha rifiutato.

3. Motivazione della decisione

Come evidenziato da Poste Italiane nell’ambito della propria memoria difensiva, la Carta del Servizio Postale Universale, al par. 7, dedicato a *“RIMBORSI, INDENNIZZI E RISTORI”* prevede che *“Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente/cliente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente/cliente”*.

Poiché dagli atti non risulta tale rinuncia, nessun indennizzo è dovuto all’Istante sulla base di quanto previsto dalla citata Carta dei Servizi.

Con riferimento a quanto stabilito dal *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all’Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, il relativo art. 3 (rubricato

“Indennizzo per smarrimento”) dispone che “Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all’utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali”.

Per effetto di tale disposizione, dato il prezzo applicato da Poste Italiane per il servizio di Raccomandata 1 con prova di consegna, pari a € 7,90, è dovuto all’Istante l’indennizzo pari a € 15,80 (€ 7,90*2).

Infine, con riferimento alla richiesta formulata dall’Utente, di ricevere un “*indennizzo congruo per il disservizio e il danno subito*” a compensazione dei disagi che ne sono conseguiti nel proprio ambito lavorativo, 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.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere alla Sig.ra M.N. l’importo complessivo di **€ 15,80 (quindici/80)** 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