

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 58/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
F.C./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 66/26)**

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 dall’Associazione CODICI Lombardia - Centro per i Diritti del Cittadino in nome e per conto del Sig. F.C. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0163142 del 4/5/2026, per la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) inerente alla spedizione n. 7P49D74956xxx;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201998, 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 13/7/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0259348 del 14/7/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

L'istanza riguarda un pacco destinato alla restituzione verso *Zalando*, relativo al reso di un acquisto *online* effettuato dal Sig. C.. In particolare, l'Utente ha comunicato di aver affidato l'invio in questione, identificato dal n. 7P49D74956xxx, ad un portalelettere di Poste Italiane, il quale tuttavia non avrebbe né applicato sul pacco la prevista etichetta né registrato a sistema la spedizione con il relativo codice di tracciamento, necessario per il monitoraggio della stessa.

Per quanto segnalato nell'ambito dell'istanza, *“Tale mancata registrazione ha impedito la tracciabilità del reso e ha determinato il mancato rimborso da parte del venditore”*.

In allegato all'istanza, l'Utente ha trasmesso, *inter alia*, copia del reclamo, in cui lamenta il fatto che il corriere avrebbe *“ritirato il pacco in condizioni non tracciabili e senza rilasciare alcuna documentazione”*, una foto del pacco con l'etichetta di spedizione apposta sullo stesso (da cui risulta il suddetto numero di lettera di vettura - 7P49D7495xxx) nonché, infine, copia delle interlocuzioni via SMS con il corriere al fine di richiedere la verifica dello stato della spedizione. Nell'ambito di tali interlocuzioni l'Istante lamentava che la spedizione fosse stata contrassegnata con la dicitura *“merce non pronta”* nonostante l'avvenuta consegna all'addetto di Poste Italiane.

Nel verbale relativo alla procedura di conciliazione, conclusasi senza successo il 17 aprile 2026, si dà atto dell'insussistenza delle condizioni per una ipotesi di accordo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. C. ha chiesto all'Autorità di disporre il rimborso in suo favore di € 316,98, vale a dire l'importo che avrebbe dovuto ricevere da *Zalando* per il reso se la spedizione fosse stata correttamente recapitata da Poste Italiane.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 3 giugno u.s., Poste Italiane ha evidenziato che dalle verifiche svolte internamente, sia in fase di reclamo sia a seguito dell'avvio del presente procedimento, *“non è stata rinvenuta alcuna evidenza della relativa lettera di vettura, né risultano registrazioni attestanti la presa in carico della spedizione da parte di Poste”*.

L'Operatore ha osservato che, per tali ragioni, è stato impossibile di comporre bonariamente la controversia in fase conciliativa.

La Società, nel ribadire di non aver preso *“in carico alcuna spedizione con il codice n. 7P49D74956xxx”* ha richiesto l'archiviazione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Al fine di pervenire ad una decisione circa i fatti oggetto della presente controversia, appare di primaria rilevanza la circostanza che l'Utente, nel corso del procedimento, non abbia fornito evidenze

documentali atte a dimostrare l'avvenuta consegna del pacco all'addetto di Poste Italiane. Infatti, il Sig. C. non ha esibito né la ricevuta della presa in carico del pacco da parte di quest'ultimo, né altre prove dell'avvenuta consegna. A tale scopo, non appare sufficiente lo scambio via SMS allegato all'istanza, in quanto non reca alcuna ammissione da parte dell'interlocutore (presunto corriere) circa l'avvenuto ritiro.

Oltre a ciò, si registra un elemento di incongruenza tra l'affermazione dell'Istante secondo cui il corriere non avrebbe apposto sul pacco l'etichetta di spedizione e la fotografia del pacco con l'etichetta di spedizione applicata.

Conclusivamente, essendo a carico dell'istante l'onere di produrre prove a supporto delle proprie ragioni, si ritiene di accedere alla ricostruzione dei fatti proposta dall'Operatore, ossia che la spedizione non sia mai entrata nel circuito di Poste Italiane

A tale ultimo riguardo, appare opportuno precisare che, anche laddove la responsabilità dei fatti oggetto della controversia fosse stata provata ed imputabile all'Operatore, questa Autorità non avrebbe potuto disporre il riconoscimento del danno (nello specifico quantificati in misura pari all'importo che il Sig. C. avrebbe dovuto ricevere da *Zalando*) non rientrando tale profilo nei propri ambiti di competenza.

Infatti, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del citato *Regolamento* di cui all'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, l'Autorità 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.

Per quanto precede, non è possibile dar seguito alcuno all'istanza formulata dall'Utente.

DISPONE

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 F.C./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0201998 del 3 giugno 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 richiedere in sede giurisdizionale 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