

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 59/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.M./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 69/26)**

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 dal Sig. A.M. (nel seguito anche “l'Utente” o “l'Istante”), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0167755 del 6/5/2026, per la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l'Operatore” o “la Società”) inerente alla spedizione n. EF60000419xxx;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201986, 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 1/7/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0242906 del 2/7/2026¹;

VISTA la memoria dell'Istante, prot. Agcom n. 0253439 del 9/7/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. M., mittente della spedizione n. EF60000419xxx, ha lamentato lo smarrimento della stessa, comunicando l'ammissione di responsabilità di Poste Italiane e segnalando che la Società si sarebbe rifiutata *“di restituire le somme dovute per il costo del contenuto della spedizione persa in contrasto con quanto previsto da una giurisprudenza consolidata (si veda la sentenza Cassazione n. 8070/2024)”*.

La procedura di conciliazione si è conclusa il 20 aprile 2026, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Utente rifiutato la proposta di € 40,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. M. ha chiesto di ricevere l'importo di € 352,10 *“così composto:*

a) euro 200,00 per il risarcimento dei danni non patrimoniali subiti per il tempo perso a rifare i nuovi calendari;

b) euro 38,30 per il costo dei calendari (sentenza Cassazione n. 8070/2024);

c) euro 13,80 per la perdita della spedizione come previsto dall'art. 3 dell'allegato A alla delibera n. 323/23

d) euro 100 per i costi di apertura della presente pratica”.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 2 luglio u.s., Poste Italiane ha evidenziato che *“Il 10 marzo, a valle degli accertamenti, è stato comunicato al cliente che, essendo risultata smarrita la spedizione, Poste italiane, secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi, avrebbe provveduto ad erogare un indennizzo a favore del cliente, tramite assegno postale intestato a suo nome. Trattandosi di spedizione con prodotto Postedelivery Web Express, per il quale, in caso di smarrimento, è previsto l'importo fisso di €50,00 a titolo di indennizzo, tale somma è stata corrisposta con assegno postale N. 2304500xxx che risulta riscosso il 23 marzo u.s.. A tutti i reclami aperti sono stati forniti i riscontri entro 45 gg e anche la procedura di conciliazione si è svolta nei tempi previsti dalla carta”*.

Con riferimento a tale procedura, Poste Italiane ha confermato il rifiuto opposto dal cliente all'offerta *“di ulteriori 40 €, proposta dalla Società in ottica meramente conciliativa”*.

Pertanto, dato l'indennizzo già erogato, nonché in considerazione del fatto che la spedizione in questione non era assicurata, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

¹ Recante le osservazioni dell'Operatore relativamente alla controversia in esame e ad altre controversie in materia postale avviate dal Sig. M. nei confronti di Poste Italiane.

3. Motivazione della decisione

Poiché nel corso del procedimento è stata acclarata la responsabilità dell'Operatore per il disservizio occorso, occorre valutare se all'Utente è dovuto un ulteriore indennizzo ai sensi del *Regolamento Indennizzi* di questa Autorità (di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS).

Tale *Regolamento*, all'art. 2, comma 4, dispone che “*Gli indennizzi prescritti nel presente Regolamento non si applicano se il fornitore del servizio postale, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi con le modalità e nei termini stabiliti dalle condizioni negoziali o di servizio oppure nel caso di intervenuto accordo tra le parti*”.

Nel caso in esame, Poste Italiane ha comunicato all'Utente l'accoglimento del reclamo entro il suddetto termine di quarantacinque giorni². Ne deriva che all'Utente non è dovuta alcuna ulteriore somma ai sensi del *Regolamento Indennizzi*.

Per quanto attiene alla richiesta, formulata dall'Istante, di ricevere ulteriori somme a titolo di risarcimento danni e rimborso del valore dei beni spediti, 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 citato *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.

Tanto premesso, dato l'indennizzo contrattuale, riconosciuto dall'Operatore entro i termini previsti dal *Regolamento Indennizzi*, nonché in considerazione dell'impossibilità di disporre, in fase di risoluzione della controversia, l'erogazione di ulteriori somme a titolo di risarcimento danni e rimborso del valore di beni oggetto della spedizione, null'altro può essere riconosciuto all'Istante in questa sede.

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 A.M./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0201986 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

² Il tempo trascorso tra il reclamo dell'Utente (23/2/2026) e la comunicazione di accoglimento dell'Operatore (10/3/2026) è di 15 giorni solari.