

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 60/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A.M./POSTE ITALIANE S.P.A.

(CP 70/26)

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. 0167757 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. F240C43192xxx;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201997, 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. 0253461 del 9/7/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. M., mittente della spedizione n. F240C43192xxx, ha comunicato di aver segnalato a Poste Italiane, a mezzo PEC dell'11/7/2025, una *“finta consegna attestando l'irreperibilità del destinatario che, in realtà era il Punto Poste TABACCHERIA n. x, XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX xxx ROCCALUMERA aperto con orario continuato”*.

Inoltre, l'Utente ha comunicato di non aver ricevuto *“alcun riscontro concreto e dettagliato che giustificasse la sottrazione reiterata della corrispondenza né la motivazione delle false attestazioni di irreperibilità così come sollecitato con pec del 18/07/2025 e per ultimo del 05/03/2026”*.

La procedura di conciliazione si è conclusa il 22 aprile 2026, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Utente rifiutato la proposta di € 30,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. M. ha chiesto di ricevere l'importo di € 100,00 *“per il mancato riscontro ai reclami come previsto dall'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS”*.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 2 luglio u.s., Poste Italiane ha evidenziato che la spedizione è stata consegnata in data 11 luglio 2025 al Punto Poste indicato dal mittente.

Ha altresì comunicato che *“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:*

- *Il 10/03/2026 al cliente è stato fornito riscontro in esito all'avvenuta consegna, in data 11/07/2026, presso il punto di ritiro indicato dallo stesso.*
- *In data 10 e 11 luglio 2025, in occasione di due richieste di assistenza aperte telefonicamente, è stato fornito riscontro sullo stato dell'avvenuta consegna in data 11 luglio 2025 al Punto Poste indicato dal mittente”*.

Alla propria memoria l'Operatore ha allegato, *inter alia*, copia della PEC trasmessa al Sig. M. in data 10/3/2026, avente ad oggetto *“Ticket numero: 8016369xxx”* in cui comunicava che la spedizione n. F240C43192xxx era stata consegnata presso il punto di ritiro indicato dal mittente in data 11/7/2025.

Alla luce di quanto sopra, Poste Italiane ha chiesto l'archiviazione del presente 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

Ai fini della valutazione dei fatti oggetto della presente controversia, si evidenzia che l'Utente non ha documentalmente dimostrato né la mancata consegna della spedizione in questione per (falsa) irreperibilità del destinatario, motivo dei reclami asseritamente formalizzati via PEC a Poste Italiane in data 11/7/2025, 18/7/2025 e 5/3/2026, né l'effettiva trasmissione di tali PEC, nessuna delle quali risulta allegata all'istanza o prodotta nel corso del procedimento.

D'altra parte, Poste Italiane ha riferito di contatti telefonici (e non a mezzo PEC) da parte dell'Utente in data 10 e 11 luglio 2025, nell'ambito dei quali avrebbe informato lo stesso dell'avvenuta consegna della spedizione. Inoltre, come già richiamato, la Società ha fornito copia della PEC del 10/3/2026, con la quale ha ribadito che la spedizione n. F240C43192xxx risultava correttamente consegnata in data 11/7/2025.

Tanto premesso, non avendo l'Istante prodotto alcuna prova documentale dei reclami trasmessi e asseritamente rimasti privi di riscontro, non può trovare accoglimento la richiesta, formulata dal Sig. M., di ricevere l'indennizzo previsto dall'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS per mancata o ritardata risposta, non essendo, peraltro, documentate le date di invio degli stessi reclami.

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. 0201997 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