

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 61/26/DTC/CP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(CP 71/26)

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. 0167767 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. JF40000161xxx;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201996, 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. 0253452 del 9/7/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. M., mittente della spedizione n. JF40000161xxx, ha comunicato di aver segnalato a Poste Italiane, a mezzo PEC del 27/7/2023, che tale spedizione *“risultava bloccata presso l'ufficio di Catania”*.

Inoltre, l'Utente ha comunicato di non aver ricevuto *“alcun riscontro concreto e dettagliato che descrivesse le azioni promosse da Poste per ovviare le problematiche che hanno ritardato la consegna del pacco”*.

La procedura di conciliazione si è conclusa il 22 aprile 2026, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Utente rifiutato la proposta di € 50,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. M. ha chiesto di ricevere l'importo di € 298,31 *“così composto:*

- a) euro 77,00 per il risarcimento dei danni subiti e documentati;*
- b) euro 6,31 per la restituzione delle somme spese per la spedizione come da comma 1, art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS;*
- c) euro 15,00 per gli indennizzi dovuti come previsto dal comma 2, art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS;*
- d) euro 100,00 per il mancato riscontro ai reclami come previsto dall'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS ed*
- e) euro 100 per rimborso spese legate alla presentazione della presente pratica”*.

3. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 2 luglio u.s., Poste Italiane ha precisato che la spedizione è stata accettata il 21 luglio 2023 e consegnata il 12 agosto 2023, evidenziando che *“nel periodo 17 luglio – 5 agosto 2023, in conseguenza dell'incendio dell'Aeroporto di Catania, nonostante il piano di recovery per lo smaltimento del backlog, le attività logistiche hanno subito inevitabili rallentamenti”*.

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.*

- al reclamo del 27 luglio 2023 fornita risposta il 10 agosto 2023;*

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.

- al reclamo del 29 agosto 2023 fornita risposta il 25 settembre 2023;
- al reclamo del 23 febbraio 2026 fornita risposta il 10 marzo 2026.

Con riferimento alla procedura di conciliazione, Poste Italiane ha confermato il rifiuto opposto dall'Utente all'offerta di € 50,00.

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

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dall'Utente, richiamate al par. 1, mirano ad ottenere “*il risarcimento dei danni subiti e documentati*”, quantificati in € 77,00, il rimborso delle spese “*legate alla presentazione della presente pratica*”, quantificate in € 100,00, e l'applicazione degli indennizzi previsti dal Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

In relazione alla prima richiesta, 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.

Con riferimento alla seconda richiesta (rimborso spese presentazione pratica), si osserva che il *Regolamento Controversie* prevede unicamente, all'art. 10, comma 6, la possibilità di ordinare il pagamento delle spese peritali, laddove l'Autorità abbia riscontrato la fondatezza dell'istanza e disposto, nell'ambito del procedimento, il compimento di perizie i cui oneri economici sono anticipati dalla parte che ne ha fatto richiesta. Tale fattispecie non riguarda, evidentemente, la presente controversia e pertanto alcun rimborso spese è dovuto all'Istante.

Infine, l'Utente ha chiesto di ricevere gli indennizzi previsti dall'art. 5, commi 1 e 2, e dall'art. 6 del c.d. *Regolamento Indennizzi*.

L'art. 5 disciplina gli indennizzi dovuti in caso di ritardo nel recapito “*rispetto al termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio comunque denominate*”. Nel caso in esame, l'Istante, oltre a non aver indicato le date di invio e di recapito della spedizione in questione, non ha fornito le condizioni del contratto sottoscritto con l'Operatore che disciplinano il termine massimo per la consegna, a partire dal quale calcolare l'eventuale ritardo. Pertanto, non è possibile dar seguito alla richiesta di applicazione degli indennizzi previsti all'art. 5 del relativo *Regolamento*.

Da ultimo, deve valutarsi la richiesta di riconoscimento degli indennizzi dovuti nel caso di mancata o ritardata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione, disciplinati dal successivo art. 6. A tale riguardo, si osserva che l'Istante non ha prodotto alcuna prova documentale dei reclami trasmessi e asseritamente rimasti privi di riscontro. D'altra parte, Poste Italiane ha rappresentato di aver fornito riscontro a tre distinti reclami nei termini stabiliti e di aver tempestivamente svolto anche la successiva procedura di conciliazione. Pertanto, non può trovare accoglimento neanche la richiesta, formulata dal Sig. M., di ricevere l'indennizzo previsto dall'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

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. 0201996 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