

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 63/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
T.G./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 81/26)**

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. T.G., (nel seguito anche *“l’Utente”* o *“l’Istante”*) acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0178515 del 14/5/2026, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con Poste Italiane (di seguito *“Poste Italiane”* o *“l’Operatore”*) inerente alla spedizione raccomandata n. 200089772xxx;

VISTA la nota del 3/6/2026, prot. n. 0201990, 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. 0259390 del 14/7/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Con l'istanza in questione, il Sig. G., mittente della raccomandata n. 200089772xxx, spedita in data 22/3/2025, ha lamentato la mancata consegna della stessa.

In particolare, l'Utente ha comunicato di aver presentato reclamo a Poste Italiane il 15/4/2025 e di essersi rivolto, in data 16/4/2025, ad altro operatore postale per effettuare il recapito del medesimo invio, *“non ricevendo [da Poste Italiane] alcuna ricevuta di ritorno, né risultando tramite il canale telematico recapitata”*.

L'Istante ha altresì riferito di aver inviato domanda di conciliazione a Poste Italiane il 29/5/2025, ricevendo riscontro solo il 7/4/2026, con una proposta conciliativa di importo pari a € 50,00, che egli rifiutava. Il verbale di conciliazione, allegato all'istanza, è datato 9 aprile 2026.

L'Utente ha chiesto all'Autorità di definire la controversia disponendo in suo favore:

- il rimborso di € 500,00;
- gli indennizzi contrattuali per € 600,00;
- gli indennizzi previsti dalla delibera n. 323/23/CONS per € 700,00;
- gli indennizzi previsti dalle disposizioni di legge per € 800,00.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della citata memoria difensiva del 14 luglio u.s., Poste Italiane ha confermato il mancato recapito della raccomandata, comunicando di aver conseguentemente avviato, a seguito del reclamo dell'Utente del 15/4/2025, la procedura per il riconoscimento dell'indennizzo di € 39,00 previsto dalla Carta dei Servizi Postali, da corrispondere a mezzo assegno postale, entro 40 gg lavorativi.

In particolare, la Società ha riferito che *“La raccomandata n. 619762330xxx contenente l'assegno n. 2273826xxx a titolo di rimborso, calcolato sulla base del costo della spedizione di 9€, più 30€ in applicazione di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Postali, è stata ritirata dal Signor G. presso l'UP di Cxxxxxxxxx il 27 maggio 2025 (Allegato 1). L'assegno ad oggi [13/7/2026, n.d.r.] non è stato riscosso”*.

Con riferimento alla trattazione dell'istanza di conciliazione, la Società ha comunicato che *“I tempi [...], a causa di un problema interno all'associazione consumatori assegnataria della pratica, si sono protratti al punto che la stessa PI ha preso in carico la lavorazione delle pratiche che risultavano non ancora lavorate, e, alla prima data utile, il 02/04/2026, ha provveduto ad inviare al cliente, già indennizzato da assistenza con la somma di 39 €, il verbale con una proposta a titolo conciliativo di 50€. L'utente ha rifiutato la proposta adducendo come motivazione l'essersi già rivolto ad Agcom. Il 09/04/2026 è stato inviato il verbale di mancato accordo”*.

Ciò premesso, Poste Italiane, dato l'indennizzo già emesso e ritenendo di non dover corrispondere *“ulteriori somme a titolo di rimborso del valore della spedizione o risarcitorio”*, ha chiesto all'Autorità di disporre l'archiviazione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Ai fini della valutazione circa il riconoscimento degli indennizzi applicabili alla presente controversia occorre distinguere due differenti profili: la mancata consegna della raccomandata e il mancato riscontro all'istanza di conciliazione nei termini previsti.

Con riferimento al primo profilo, rileva quanto disposto dal *Regolamento indennizzi* (di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS), con particolare riferimento al comma 4 dell'articolo 2, ove si statuisce 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 effettivamente comunicato, entro i termini¹ stabiliti dal sopra richiamato comma, il riconoscimento dell'indennizzo di € 39,00 ai sensi della Carta dei Servizi Postali. Ne deriva che non è possibile disporre l'applicazione dell'indennizzo previsto nel caso di smarrimento dell'invio (assimilabile alla mancata consegna) dall'apposito Regolamento di questa Autorità.

D'altra parte, con riferimento al secondo profilo, trova applicazione la previsione di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, che stabilisce che *“In caso di mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, dalle condizioni di contratto o di servizio oppure dalle delibere dell'Autorità, è previsto un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100”*.

Infatti, dato il termine di 60 gg (fissato dall'art. 3, comma 2, del *Regolamento Controversie e* dalla Carta dei Servizi dell'Operatore) per la conclusione della conciliazione, ed in considerazione del fatto che la relativa istanza è stata trasmessa dall'Utente il 29/5/2025 e la procedura si è conclusa solo il 2/4/2026, nel caso in esame si è verificato un ritardo di 255 giorni.

Tanto premesso, è dovuto al Sig. G. l'indennizzo massimo di € 100,00 per la mancata risposta dell'Operatore all'istanza di conciliazione nei termini previsti.

Le ulteriori richieste di rimborso e indennizzo formulate dall'Utente, non motivate né specificate nel dettaglio, non trovano applicazione.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. T.G. l'importo complessivo di **€ 100,00 (cento/00)** a titolo di indennizzo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

¹ Il reclamo trasmesso dall'Utente il 15/4/2025 è stato riscontrato dall'Operatore il 7/5/2025, dunque entro il termine di 45 giorni. La comunicazione di accoglimento del reclamo è stata prodotta dal Sig. Gismondi in allegato all'istanza di definizione della controversia.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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