

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 7/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.P./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 40/25)**

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*”;

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*”;

VISTA l’istanza presentata dal Sig. P.B. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0265086 del 21/10/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) insorta per la mancata consegna della spedizione n. 3UW0SZP154xxx;

VISTA la nota del 18/11/2025 prot. n. 0294227, 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 17/12/2025¹, acquisita al prot. Agcom n. 0326129;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, il Sig. B. ha lamentato la mancata consegna all'indirizzo indicato della spedizione in questione, trasmessa da *"La Feltrinelli Internet Bookshop"*. Ha riferito di aver appreso, mediante tracciatura *online* della spedizione, che il pacco risultava in giacenza nel centro deposito SDA di Padova, dovendosi recare personalmente per il ritiro presso tale centro.

L'Istante ha comunicato di aver dapprima trasmesso a Poste Italiane apposito reclamo per la circostanza appena descritta, reclamo cui ha ricevuto un riscontro ritenuto insoddisfacente, e, successivamente, istanza di conciliazione.

Dagli atti risulta che la summenzionata istanza di conciliazione è stata presentata in data 26 febbraio 2025. Il verbale di mancato accordo, datato 4 novembre 2025, acquisito in fase preistruttoria (prot. n. 0293956 del 17/11/2025), riporta che l'Utente ha rifiutato la proposta di € 25,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. B. ha chiesto il risarcimento del danno patito, quantificato in via equitativa in misura pari a 500,00 €, oltre al riconoscimento di ulteriori € 100,00 *"per la mancata definizione del verbale"* di conciliazione, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 323/23/CONS.

2. La posizione dell'Operatore

Nell'ambito della memoria difensiva del 17 dicembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha inteso precisare innanzitutto che, in base alla normativa vigente, *"Nei casi in cui per il disservizio patito sia previsto un rimborso, questo spetta innanzitutto al mittente che può eventualmente rinunciare allo stesso in favore del destinatario"*.

Con riferimento alla gestione del reclamo e della successiva istanza di conciliazione, la Società ha comunicato di aver *"[...] provveduto a riscontrare al reclamo nei termini previsti, mentre si sono verificati ritardi nella conclusione dei procedimenti di conciliazione"*.

Al riguardo, ha precisato che, a proprio avviso, il presunto disservizio lamentato dall'utente non fosse comunque rimborsabile *"in sede di conciliazione (in quanto l'utente non era stato delegato dal mittente a ottenere un rimborso)"*.

Poste Italiane ha evidenziato di aver comunque formulato in ottica conciliativa una proposta di accordo all'Utente, che tuttavia questi ha rifiutato.

3. Motivazione della decisione

Poiché anche l'Operatore ha ammesso il ritardo nella gestione dell'istanza di conciliazione, spetta all'Utente l'indennizzo previsto dal *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, che all'art. 6 (rubricato

¹ Recante le osservazioni relative alla controversia in esame e ad altre controversie in materia postale avviate dal Sig. B. nei confronti di Poste Italiane.

“Indennizzi per mancata risposta al reclamo o all’istanza di conciliazione”), comma 1, dispone 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”.

La Carta dei Servizi di Poste Italiane, coerentemente con quanto disposto all’art. 3, comma 2, del *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale* prevede di cui all’Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, prevede che la conciliazione si concluda entro 60 giorni dalla ricezione dell’istanza.

Nel caso in esame, sono trascorsi 251 giorni solari, per cui si è verificato un ritardo di 191 giorni rispetto ai termini stabiliti.

Tanto premesso, è dovuto all’Istante l’indennizzo massimo previsto al suddetto art. 6 del Regolamento Indennizzi, pari a € 100,00.

Con riferimento alla clausola relativa alla rinuncia all’indennizzo da parte del mittente a favore del destinatario, evidenziata da Poste Italiane, si richiama la lettera k) del Regolamento indennizzi, ove si prevede che per “indennizzo” debba intendersi *la compensazione economica che il fornitore del servizio postale corrisponde, secondo le disposizioni del presente Regolamento, all’utente e, in particolare, al mittente o, previa rinuncia da parte dello stesso, al destinatario*. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta agli atti che, a distanza di molti mesi dal fatto, *La Feltrinelli Internet Bookshop* abbia avanzato alcuna richiesta di indennizzo in relazione al caso in questione.

Per quanto attiene all’altra richiesta formulata dall’Utente, di ricevere il risarcimento del danno patito, quantificato in via equitativa in misura pari a € 500,00, 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.

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. P.B. l’importo di **€ 100,00 (cento/00)** a titolo di indennizzo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.

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