

Direzione tutela dei consumatori

## **DETERMINA DIRETTORIALE n. 8/26/DTC/CP**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.P./POSTE ITALIANE S.P.A. (CP 44/25)**

#### **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*”;

VISTE le istanze presentate dal Sig. P.B. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisite ai protocolli dell’Autorità nn. 0265650 del 22/10/2025, 0291300 e 0291304 del 14/11/2025, con le quali lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) relativa alla spedizione n. 281001J104xxx;

VISTA la nota del 17/11/2025 prot. n. 0293038, 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 nota del 24/11/2025 prot. n. 0301874, con cui la Direzione competente ha comunicato alle Parti che le sopra richiamate istanze di cui ai protocolli Agcom nn. 0291300 e 0291304 del 14/11/2025, riguardando la spedizione n. 281001J104xxx oggetto del procedimento già avviato, sarebbero state valutate, in ottica di economia procedimentale, nell’ambito di tale procedimento;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane in data 17/12/2025<sup>1</sup>, acquisita al prot. Agcom n. 0326129;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’Istante**

Nell’ambito delle istanze in questione, il Sig. B. ha lamentato la mancata consegna all’indirizzo indicato della spedizione n. 281001J104xxx, trasmessa da Amazon dagli Stati Uniti d’America.

In particolare, l’Utente ha riferito che la spedizione è stata posta direttamente in giacenza nel centro deposito SDA di Padova, senza effettuare alcun tentativo di consegna<sup>2</sup>, dovendosi recare personalmente per il ritiro presso tale centro.

L’Istante ha comunicato di aver dapprima trasmesso a Poste Italiane apposito reclamo, in data 25 marzo 2025, rimasto privo di riscontro, e, successivamente, istanza di conciliazione.

Dagli atti emerge che la summenzionata istanza di conciliazione è stata presentata in data 16 aprile 2025. Il verbale di mancato accordo, datato 8 ottobre 2025, riporta che l’Utente ha rifiutato la proposta di € 50,00.

Mediante l’intervento di questa Autorità, il Sig. B. ha chiesto il risarcimento del danno patito, quantificato in via equitativa in misura pari a € 1000,00, oltre al riconoscimento di ulteriori € 100,00 *“per la mancata risposta al reclamo come da legge!”*.

### **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, hanno diritto a presentare reclamo sia il mittente sia il destinatario di una spedizione al quale l’operatore è tenuto a fornire riscontro entro il termine previsto 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, la Società ha comunicato che, nel caso di specie, *“[...] si è registrato effettivamente un ritardo nel fornire riscontro all’utente”*, rimettendosi pertanto alle valutazioni dell’Autorità in ordine all’applicazione dell’art. 6 dell’Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS.

---

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

<sup>2</sup> differentemente da quanto riportato nelle relative informazioni di tracciamento disponibili sul sito dell’Operatore, ove è riportato che *“la consegna non è andata a buon fine per destinatario assente”*.

### 3. Motivazione della decisione

Il citato *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all'Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS, all'art. 6 (rubricato "*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*".

Poiché anche l'Operatore ha ammesso il ritardo nel fornire riscontro al reclamo, nonché in ragione del fatto che, per quanto agli atti del procedimento, tale riscontro parrebbe mai essere pervenuto all'Utente, è dovuto al Sig. B. 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, Amazon 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 € 1000,00, 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