

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 23/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R.F./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 7/26)**

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. R.F. (nel seguito anche *“l’Utente”* o *“l’Istante”*), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0024710 del 26/1/2026, con la quale lo stesso ha segnalato la mancata consegna, da parte di *“Poste Italiane - Società per Azioni”* (di seguito *“Poste Italiane”*, *“l’Operatore”* o *“la Società”*), di un atto giudiziario relativo ad una sanzione amministrativa;

VISTA la nota del 12/2/2026, prot. n. 0055493, 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;

VISTE le osservazioni presentate dall'Istante con nota prot. Agcom n. 0098755 del 16/3/2026;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane in data 26/3/2026, acquisita al prot. Agcom n. 117051;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza e della successiva nota del 16 marzo 2026, il Sig. F. ha dichiarato di non aver ricevuto il verbale di violazione del codice della strada (n° V/27773T/2xxx - prot. 43351/2022 del 28/11/2022) oggetto della spedizione che dà luogo alla presente controversia, e di essere venuto a conoscenza dello stesso solo per effetto del sollecito di pagamento ricevuto a settembre 2025.

Inoltre, ha comunicato di aver appreso, mediante accesso agli atti, che la spedizione raccomandata contenente tale verbale sarebbe stata consegnata al figlio (F.D.), per cui, data la consegna a persona diversa dal destinatario diretto, sarebbe stata emessa la Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN), oggetto di una seconda raccomandata identificata con codice 629122990xxx. Il Sig. F. ha dichiarato che tale CAN non gli è mai stata consegnata all'indirizzo di residenza.

Con il reclamo trasmesso a Poste Italiane, l'Utente richiedeva di ricevere copia del *tracking* relativo alla raccomandata relativa alla CAN, *tracking* non disponibile sul sito web dell'Operatore, essendo trascorsi più di due anni dalla notifica.

La procedura di conciliazione si è conclusa senza successo il 14/01/2026, non sussistendo le condizioni per una ipotesi di accordo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il Sig. F. ha chiesto di poter prendere visione del *tracking* relativo alla raccomandata CAN n. 6291229090xxx. Inoltre, "*qualora tale raccomandata non dovesse esistere*", l'Istante ha richiesto "*che venga rilasciato un documento nel quale si confermi che tale raccomandata non è mai stata consegnata all'indirizzo di residenza*" o, in alternativa, il riconoscimento di un indennizzo pari all'importo indicato nella cartella di pagamento "*in ragione del difetto di notifica del verbale del 2022*".

3. La posizione dell'Operatore

Con la memoria difensiva del 26 marzo u.s., Poste Italiane ha informato che, "*a seguito delle verifiche condotte, è emerso che:*

- *la raccomandata CAN associata all'Atto giudiziario in parola è la n. 629122390xxx (recante come settima cifra il numero 3, anziché il numero 9 indicato dall'utente);*
- *tale raccomandata risulta consegnata il 20/12/2022 a persona qualificatasi all'addetto come destinatario [...]*".

In particolare, l'Operatore ha comunicato di aver trasmesso all'Utente, con *mail* del 21/11/25, la relativa prova di consegna ed ha prodotto tale prova di consegna in allegato alla propria memoria difensiva, recante la firma dell'istante sig. F.R..

Con riferimento a quanto richiesto dall'Utente, Poste Italiane ha evidenziato come “*qualsiasi indagine sull'esito di consegna dell'invio n. 629122990xxx, impropriamente indicato dall'utente come codice CAN associato all'Atto giudiziario n. 647730814xxx, sarebbe inconferente*”.

Pertanto, l'Operatore ha richiesto l'archiviazione del procedimento in questione.

3. Motivazione della decisione

Prima di procedere alla valutazione dei fatti oggetto della controversia, si ritiene opportuno evidenziare che le richieste formulate dall'Utente (di poter prendere visione del *tracking* relativo alla raccomandata CAN n. 629122990xxx ovvero di ottenere *un documento nel quale si confermi che tale raccomandata non è mai stata consegnata all'indirizzo di residenza*) non potrebbero in ogni caso essere soddisfatte perché relative ad obbligazioni a fare non contemplate dal *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale* di cui all'allegato A alla delibera n. 184/13/CONS.

Infatti, ai sensi dell'articolo 10, comma 6 di tale Regolamento, questa Autorità 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.

Tale previsione rileva anche a proposito della richiesta formulata in subordine dall'Utente, vale a dire il riconoscimento di un indennizzo pari all'importo indicato nella cartella di pagamento “*in ragione del difetto di notifica del verbale del 2022*”. Tale indennizzo si configurerebbe quale risarcimento dei danni derivanti dal presunto disservizio, risarcimento che non può essere disposto dall'Autorità ma eventualmente richiesto in sede giurisdizionale.

Ciò premesso, venendo al merito della controversia in questione, si rileva che la stessa è verosimilmente insorta a seguito della erronea identificazione, da parte dell'Utente, del codice della raccomandata CAN (con particolare riferimento alla settima cifra dello stesso), e che di tale errore materiale il Sig. F. aveva già appreso nel corso della procedura di conciliazione (ci si riferisce, in particolare, al contenuto della *mail* trasmessa dal Conciliatore incaricato il 13 gennaio 2026, di cui all'allegato 7 all'istanza).

Poiché la Comunicazione di Avvenuta Notifica è stata recapitata con raccomandata n. 629122~~3~~90xxx (e non con invio n. 629122~~9~~90xxx, oggetto del reclamo, della procedura di conciliazione e della controversia promossi dal Sig. F.), nonché alla luce dell'esibizione, da parte di Poste Italiane, della prova di avvenuta consegna della raccomandata n. 629122~~3~~90xxx al Sig. R.F. in persona, si ritiene che nessun addebito possa essere formulato all'Operatore.

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 R.F./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0055493 del 12 febbraio 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