

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 24/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R.C./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 8/26)**

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 dalla Sig.ra R.C. (nel seguito anche “l'Utente” o “l'Istante”), acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0026267 del 27/1/2026, per la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l'Operatore” o “la Società”) inerente alla raccomandata n. RR44275768xxx;

VISTA la nota del 12/2/2026, prot. n. 0055484, 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 13/3/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0097611;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Nell'ambito dell'istanza, la Sig.ra C. ha lamentato che, in sua assenza, il portalettere ha recapitato la raccomandata oggetto della presente controversia nella cassetta della posta (anziché rilasciare l'avviso di giacenza per destinatario assente), e ha dichiarato di non aver firmato la relativa ricevuta di consegna. Per quanto comunicato dall'Istante, tale ricevuta è stata firmata dal portalettere.

La Sig.ra C. ha evidenziato come "*il portalettere non ha seguito la corretta procedura*", attuando "*un comportamento che si può ritenere perseguibile dalla legge*".

Con il reclamo trasmesso a Poste Italiane in data 7 e 21 luglio 2025, l'Utente ha richiesto di visualizzare la firma di consegna apposta sulla raccomandata.

Mediante la successiva istanza di conciliazione, ha inoltre richiesto un risarcimento di € 180,00 in ragione dell'"*atto di falsificazione e scorrettezza*" posto in essere dal portalettere.

La procedura di conciliazione si è conclusa senza successo il 14/11/2025, non sussistendo le condizioni per una ipotesi di accordo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la Sig.ra C. ha chiesto:

1. di accedere agli atti inerenti la raccomandata n. RR 14275xxx IT per visualizzare la firma apposta sulla ricevuta di consegna;
2. di ricevere un compenso minimo 180,00 € per la scorretta procedura che è stata attuata, di cui Poste Italiane dovrebbe farsi carico;
3. che venga inserito (nel verbale di conciliazione, ndr) il motivo per cui non si è arrivati ad un accordo alla consegna e cioè in quanto non [...] è stato fornito il documento in cui si visualizza la firma.

3. La posizione dell'Operatore

Con la memoria difensiva del 13 marzo u.s., Poste Italiane ha precisato *in primis* che la spedizione in questione attiene ad una raccomandata internazionale e che, "*ai sensi di quanto previsto anche dalla Convenzione UPU, l'eventuale indennizzo spetta al mittente della spedizione previa formalizzazione del reclamo presso l'operatore estero di origine*".

La Società ha evidenziato che "*la raccomandata risulta in ogni caso effettivamente consegnata in data 7/05/2025, come confermato anche dall'utente*", pur ammettendo che "*l'operatività prevista in caso di assenza all'indirizzo del destinatario di una raccomandata consiste nel rilascio del relativo avviso di giacenza per consentire il ritiro dell'invio presso l'ufficio postale entro i relativi termini di giacenza*".

Per tale ragione, ha comunicato di aver "*provveduto a sensibilizzare le risorse del Centro ad osservare puntualmente l'operatività delle attività di recapito*".

Con riferimento alla gestione dei reclami della Sig.ra C., l'Operatore ha informato di aver *“fornito riscontro all'utente relativamente all'esito di consegna della raccomandata rispettivamente in data 14/07/2025 e 31/07/2025, precisando che l'eventuale l'indennizzo spetta al mittente della spedizione, previa formalizzazione del reclamo presso l'operatore estero di origine”*.

Conseguentemente, in sede di conciliazione, a fronte della richiesta di risarcimento nella misura di € 180,00 avanzata dall'Utente, Poste Italiane *“ha ritenuto non sussistessero gli elementi per formulare un'offerta conciliativa”*.

In conclusione, l'Operatore ha richiesto l'archiviazione del procedimento in questione per le ragioni appena esposte.

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dall'Utente ai punti 1 (di accedere agli atti inerenti la raccomandata per visualizzare la firma apposta sulla ricevuta di consegna) e 3 (che venga inserito nel verbale di conciliazione il motivo per cui non si è arrivati ad un accordo) non possono essere soddisfatte in sede di definizione della controversia instaurata presso l'Autorità, in quanto 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 di risarcimento formulata dall'Utente (punto 2 delle richieste riepilogate al par. 2), perché il risarcimento dei danni derivanti dal presunto disservizio non può essere disposto dall'Autorità ma eventualmente richiesto in sede giurisdizionale. In aggiunta a ciò, si evidenzia che per il disservizio specifico lamentato dall'Utente non è previsto alcun indennizzo applicabile ai sensi del *Regolamento Indennizzi*, non avendo lo stesso comportato ritardo o smarrimento nella consegna.

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.C./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0055484 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