

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 25/26/DTC/CP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
P.T./POSTE ITALIANE S.P.A.  
(CP 9/26)**

**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 dall’Avv. Andrea Bombarda per conto della Sig.ra P.T. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0027465 del 28/1/2026, per la definizione della controversia con “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”) inerente alla spedizione n. RA00022544xxx;

VISTA la nota del 12/2/2026, prot. n. 0055514, 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 17/3/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0101239;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'Istante**

Nell'ambito dell'istanza, la Sig.ra T., mittente della spedizione in questione, ha lamentato che il pacco, consegnato in Ufficio Postale il 29 marzo 2025 per l'invio al destinatario (giusto pagamento della relativa tariffa, pari a € 11,70), le è stato restituito in data 7 aprile 2025 *“manomesso, aperto e privo del suo contenuto, senza poter contestualmente segnalare il fatto in quanto l'addetto lo aveva di fatto abbandonato dinanzi alla porta della sua abitazione”*.

Nella documentazione allegata all'istanza è riportato che *“All'interno del pacco erano originariamente presenti 6 bottigliette di plastica del valore simbolico di 1 € cadauna contenenti campioni di acqua prelevati in 6 punti diversi, che avrebbero dovuto essere analizzati presso il laboratorio di destinazione entro una certa data”*.

L'Istante, ha riferito di aver trasmesso più reclami a Poste Italiane (segnatamente in data 9/4/2025, 11/4/2025 e 16/5/2025), i primi due riscontrati dall'Operatore in maniera definita *“evasiva”*, il terzo rimasto privo di riscontro.

La procedura di conciliazione si è conclusa il 17 novembre 2025, senza addivenire ad un accordo, avendo l'Utente rifiutato la proposta di € 20,00.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la Sig.ra T. ha chiesto di ricevere la somma di € 500,00 a titolo di *“rimborso spese e risarcimento danni a causa manomissione e danneggiamento pacco con ogni riserva ex art. 616 cod. pen. e ai sensi del codice civile (in caso di giudizio)”*.

### **3. La posizione dell'Operatore**

Nell'ambito della memoria difensiva del 17 marzo u.s., Poste Italiane ha confermato di aver effettivamente rilevato, a seguito di verifiche interne, *“il danneggiamento della spedizione e la relativa restituzione al mittente”*.

La Società ha comunicato di aver conseguentemente *“riconosciuto l'indennizzo alla cliente per danneggiamento/manomissione [...] ed erogato il relativo importo previsto per il prodotto in questione dalla Carta dei servizi universali, pari a 30 euro oltre alle spese di spedizione, pari a euro 11,70 (totale 41,70 euro)”*.

In allegato alla propria memoria difensiva, l'Operatore ha prodotto la *mail* di riscontro al reclamo trasmessa all'Utente in data 23/5/2025, con cui comunicava la corresponsione del suddetto indennizzo.

Pertanto, dato l'indennizzo già erogato, nonché in considerazione del fatto che ulteriori somme a titolo di risarcimento di presunti danni non possono essere riconosciute in sede di risoluzione della controversia instaurata dinanzi a questa Autorità, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento in questione.

### 3. Motivazione della decisione

Poiché nel corso del procedimento è stata acclarata la responsabilità dell'Operatore per il disservizio occorso, occorre valutare se all'utente è dovuto un ulteriore indennizzo ai sensi del *Regolamento Indennizzi* di questa Autorità (di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS).

Tale *Regolamento*, all'art. 2, comma 4, dispone 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 comunicato all'Utente l'accoglimento del reclamo entro il suddetto termine di quarantacinque giorni<sup>1</sup>. Ne deriva che all'Utente non è dovuta alcuna ulteriore somma ai sensi del *Regolamento Indennizzi*.

Per quanto attiene alla richiesta, formulata dall'Istante, di ricevere la somma di € 500,00 a titolo di rimborso spese e risarcimento danni, 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.

Tanto premesso, dato l'indennizzo contrattuale, riconosciuto dall'Operatore entro i termini previsti dal *Regolamento Indennizzi*, nonché in considerazione dell'impossibilità di disporre, in fase di risoluzione della controversia, l'erogazione di ulteriori somme a titolo di risarcimento danni, null'altro può essere riconosciuto all'Istante in questa sede.

### 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 P.T./Poste Italiane S.p.A., avviato con comunicazione prot. n. 0055514 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

---

<sup>1</sup> Il tempo trascorso tra il primo reclamo dell'Utente (9/4/2025) e la comunicazione di accoglimento dell'Operatore (23/5/2025) è di 44 giorni solari.