

DETERMINA DIRETTORIALE n. 31/25/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
J.M./POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 18/25)**

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. J.M. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0140488 del 6/6/2025, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia relativa alla mancata restituzione, da parte di “Poste Italiane - Società per Azioni” (di seguito “Poste Italiane”, “l’Operatore” o “la Società”), dell’avviso di ricevimento della raccomandata internazionale n. RA78046005xxx trasmessa mediante Ufficio Notificazioni, Esecuzioni e Protesti (UNEP) del tribunale di Milano;

VISTA la nota, trasmessa all'Istante in data 2/7/2025 (prot. Agcom n. 0166326), con cui sono stati richiesti chiarimenti e ulteriori elementi atti a dimostrare l'avvenuta contrattualizzazione del servizio in questione con Poste Italiane;

VISTA la comunicazione prot. n. 0175599 del 11/07/2025, con cui l'Utente ha trasmesso i chiarimenti e gli elementi richiesti con la sopracitata nota n. 0166326 del 2/7/2025, completando così l'istanza iniziale;

VISTA la nota del 5/8/2025 prot. n. 0199489, 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 2/9/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0213840;

VISTA le ulteriori osservazioni formulate dall'Istante con nota prot. n. 0215486 del 04/09/2025;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante

Con la citata istanza, l'Utente ha segnalato la mancata restituzione dell'avviso di ricevimento della raccomandata internazionale n. RA78046005xxx.

Nell'ambito del formulario, l'Istante ha altresì comunicato di aver richiesto più volte informazioni all'Operatore circa il suddetto avviso di ricevimento, presso un Ufficio postale (in data 10/4/2025), a mezzo mail (datata 15/4/2025 e allegata all'istanza), di aver trasmesso formale reclamo (n. 8014421980) in data 17/4/2025, e, infine, di aver esperito il tentativo di conciliazione, conclusosi senza addivenire ad un accordo, il 4/6/2025.

Mediante l'intervento di questa Autorità, Il Sig. J. ha chiesto di ricevere *“Copia dell'A/R o equipollente a norma del l'art. 21, comma 3, della delibera n. 385/13/Cons. dell'AGCOM e dell'art. 8, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica n. 655 del 1982 e dell'Art. 21 della convenzione UPU” e “500 Euro di indennizzo, o quanto deciso dal Garante”* per il danno subito.

2. La posizione dell'Operatore

Con la citata memoria difensiva del 2 settembre 2025, Poste Italiane S.p.A. ha evidenziato di non aver potuto *“attivare un'indagine specifica con l'Operatore estero essendo trascorsi oltre 6 mesi tra la data di spedizione della raccomandata internazionale RA78046005xxx (14/10/2024) ed il primo reclamo formale presentato a PI da parte dello stesso utente (17/4/2025)”*, richiamando quanto previsto dall'art. 21, comma 1, della Convenzione UPU1, che disciplina specificamente gli invii internazionali.

Inoltre, Poste Italiane ha riferito di aver offerto all'Utente, nell'ambito della procedura di conciliazione, il rimborso delle spese di spedizione e che tale proposta era stata valutata insoddisfacente da quest'ultimo (sentito anche telefonicamente dalla Commissione di conciliazione).

L'Operatore ha infine comunicato di aver reso disponibile al Sig. J. *“un'evidenza nel frattempo acquisita sul sito dell'Operatore estero che reca la firma a tratto del ricevente e ne attesta l'avvenuta consegna in data 17/10/24”*.

3. Motivazione della decisione

La richiesta formulata dall'Utente con l'istanza in oggetto, di ottenere copia dell'avviso di ricevimento della raccomandata internazionale n. RA78046005xxx, risulta già soddisfatta da Poste Italiane, come dimostrato dall'Operatore mediante la documentazione resa in allegato 3 alla citata memoria difensiva del 2 settembre 2025. Conformemente a quanto previsto, nel caso di smarrimento di avviso di ricevimento, all'art. 21, comma 3 della delibera n. 385/13/CONS e dalla propria *Carta dei Servizi Universali*, Poste Italiane ha rilasciato all'Istante un duplicato equipollente, consistente nella prova di consegna (con firma del ricevente) della summenzionata raccomandata.

Con riferimento alla richiesta dell'Istante di ottenere un indennizzo pari a 500 euro, “o quanto deciso dal Garante”, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto il riconoscimento di danni eventualmente causati dal disservizio nell'invio postale non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del *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.

Tuttavia, dato che la raccomandata in questione è stata consegnata in data 17 ottobre 2024 e la prova di consegna è stata fornita all'Utente solo in data 10 giugno 2025, si ritiene opportuno disporre, in via equitativa e in linea con la proposta formulata da Poste Italiane in sede di conciliazione, il rimborso delle spese di spedizione (pari a € 16,00, come documentato dal Sig. J. mediante ricevuta di acquisto dei francobolli utilizzati per l'affrancatura, allegata alla nota prot. Agcom n. 0175599 del 11/07/2025).

DETERMINA

la Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, è tenuta a corrispondere al Sig. J.M., a mezzo bonifico bancario oppure con assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante, l'importo complessivo di € 16,00 (sedici/00) a titolo di rimborso, 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.

Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

La presente determina è trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Direttore
Giovanni Santella