

The logo for Posteitaliane, featuring the word "Posteitaliane" in a blue sans-serif font on a yellow rectangular background.

## Contributo di Poste Italiane

**Consultazione pubblica sulle integrazioni alla regolamentazione dell’Autorità in materia di notificazione di atti a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante “*Bilancio di previsione dello stato per l’anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*”.**

*Osservazioni di Poste Italiane S.p.A. in merito alle specifiche proposte di decisione ed agli orientamenti dell’Autorità contenuti nell’Allegato A alla Delibera n. 41/19/CONS*

## Sommario

Premessa .....	2
Quesito n. 1 .....	3
Quesito n. 2 .....	5
Quesito n. 3 .....	8
Quesito n. 4 .....	8
Quesito n. 5 .....	9
Quesito n. 6 .....	9
Quesito n. 7 .....	9
Quesito n. 8 .....	10
Quesito n. 9 .....	10
Ulteriori osservazioni.....	11

## Premessa

Nel presente documento si fornisce il contributo di Poste Italiane S.p.A., articolato sulla base dei quesiti sottoposti a consultazione pubblica, secondo l'ordine espositivo di cui al Documento riportato all'Allegato A alla Delibera n. 41/19/CONS (di seguito "Documento").

In via preliminare, si esprime apprezzamento per il coinvolgimento degli operatori postali nel presente procedimento, che consente di contribuire all'adeguamento del quadro regolamentare alle modifiche introdotte con Legge 145/2018. La consultazione costituisce altresì occasione per l'approfondimento di alcuni ulteriori aspetti connessi alla regolamentazione di settore, che si auspica possano trovare chiarimento nell'ambito del presente procedimento. A tal proposito, si apprezza l'accoglimento da parte dell'Autorità di alcune istanze emerse nel corso del tavolo tecnico, con particolare riguardo al modello di delega per il ritiro dell'atto, del quale è stata esplicitata la facoltatività dell'indicazione del codice fiscale del delegante e del delegato.

## Quesito n. 1

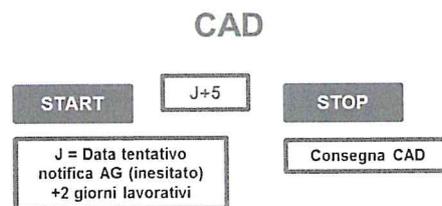
- a. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine agli standard di qualità della CAD?*
- b. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine agli standard di qualità della CAN?*

**A. Standard di qualità della CAD (Allegato 1 al Documento)**

Con riguardo all'adeguamento dell'Allegato 2 alla Delibera 77/18/CONS alla recente modifica dell'art. 8, c. 1 della Legge 890/1982<sup>1</sup>, si osserva quanto segue.

Considerato che il nuovo testo dell'art. 8, c. 1 dispone che il piego inesitato debba essere depositato dall'operatore postale entro due giorni lavorativi dalla tentata notifica, si chiede di eliminare il riferimento al deposito nell'ambito della nota riferita al computo dei giorni solari. Si propone pertanto di riformulare la nota in calce contrassegnata dal doppio asterisco come segue *\*\*\* In caso di giacenza si tratta di giorni solari*".

Alla luce delle modifiche apportate al quadro regolamentare, il sistema di monitoraggio della qualità CAD sarà rimodulato come illustrato qui in seguito:

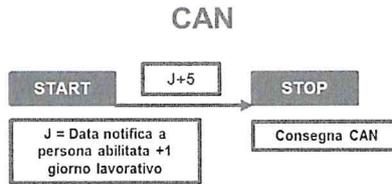
**B. Standard di qualità della CAN (Allegato 1 al Documento)**

Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a definire standard di qualità della CAN in **J+5 90%** e **J+7 98%**, allineati agli altri invii che compongono la notifica.

Con riferimento alla seconda tabella presente nell'Allegato 1, ed in particolar modo alla sezione relativa ai casi di emessa CAN, si ritiene che a seguito della notifica effettuata a persona abilitata, **l'emissione della CAN e la lavorazione interna dell'avviso di ricevimento debbano avvenire nello stesso giorno.**

<sup>1</sup> Art. 8, c. 1, l. 890/1982 "Se le persone abilitate a ricevere il piego in luogo del destinatario rifiutano di riceverlo, ovvero se l'operatore postale non può recapitarlo per temporanea assenza del destinatario o per mancanza, inidoneità o assenza delle persone sopra menzionate, il piego è depositato entro due giorni lavorativi dal giorno del tentativo di notifica presso il punto di deposito più vicino al destinatario."

Per i casi di emessa CAN sarà dunque utilizzato il seguente standard di qualità<sup>2</sup>:



\*\*\*

Per quanto sopra, si propone di riformulare la tabella riportata nell'Allegato 1 come sotto (in evidenza in grigio le modifiche proposte):

		CAN			CAD		
A	Giorni *	B		Giorni *	C		Giorni *
Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione	J+5	Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione		J+5	Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione		J+5
<i>Notifica effettuata nelle mani del destinatario</i>		<i>Notifica effettuata nelle mani di altra persona abilitata</i>			<i>Notifica non effettuata</i>		
Lavorazione interna	1	Predisposizione della CAN	Lavorazione interna	1	Predisposizione della CAD	Deposito del piego con annesso avviso di ricevimento	2
Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5	Primo tentativo di recapito della CAN	Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5		Giorno di consegna dell'atto o fine giacenza	tra 1 e 10**
						Lavorazione interna	tra 1 e 2
						Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5
					Consegna CAD <sup>3</sup>		5

\* Per giorni si intendono "giorni lavorativi"  
 \*\* In caso di giacenza si tratta di "giorni solari"

<sup>2</sup> Si conferma quanto rappresentato nel documento trasmesso lo scorso 11/1/2019, in merito alla necessità di implementare i sistemi informatici in uso per consentire il monitoraggio della qualità delle CAN gestite in assenza di palmare, analogamente all'iniziativa di sviluppo per il monitoraggio CAD.

<sup>3</sup> Si propone di far riferimento alla consegna CAD, anziché al tentativo, posto che la CAD viene sempre consegnata o immessa in cassetta/affissa alla porta.

## Quesito n. 2

- a. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al modello di busta della raccomandata CAN?*
- b. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al modello di lettera raccomandata CAN?*

**A. Busta CAN (Allegato 2 al Documento)**

Come rappresentato nel documento trasmesso lo scorso 11/1/2019, si auspica che l'Autorità riconosca agli operatori postali la facoltà di produrre ed utilizzare **indistintamente un'unica busta per l'invio delle raccomandate CAN e CAD**, al fine di agevolare sia processi di produzione, sia l'adeguato approvvigionamento dei centri recapito. In effetti, trattandosi di comunicazione connesse ed eventuali, soprattutto per i nuovi operatori entranti sul mercato, risulterebbe maggiormente difficoltoso stimare separatamente il fabbisogno di produzione di due distinti modelli, con possibili impatti negativi sull'adeguato e costante approvvigionamento dei singoli centri di recapito.

A tal proposito si rileva che, sino ad oggi, la soluzione proposta è stata utilizzata dalla Società, senza che si verificassero problematiche di sorta nell'utilizzo della busta unica.

Ed infatti, a fronte di un efficientamento dei processi aziendali, non si sono registrate criticità da parte della clientela, che avrebbero indotto all'utilizzo di una busta "dedicata".

Si ritiene dunque che la busta unica, opportunamente adeguata rispetto al modello busta CAD già adottato con Delibera 285/18/CONS, assolva alla propria funzione informativa verso il destinatario, circa la rilevanza della comunicazione (CAN o CAD) veicolata attraverso la busta stessa.

Per quanto sopra, si auspica che l'Autorità proceda ad un adeguamento della busta CAD già approvata. In allegato alla presente si invia un modello di busta unico per l'invio delle CAD e CAN (all. A).

**B. Lettera CAN (Allegato 3 al Documento)**

Con riferimento al modello di lettera CAN, riportato nell'Allegato 3 al Documento, all'esito di alcuni approfondimenti, si sottopongono all'Autorità le seguenti considerazioni:

- nei casi di notifica a persona giuridica ovvero ad ente privo di personalità giuridica, ai sensi dell'art. 145 c.p.c., la notifica dell'atto al rappresentante legale oppure a persona incaricata di ricevere le notificazioni equivale a notifica nelle mani proprie del destinatario<sup>4</sup>;

<sup>4</sup> Art. 145 Codice di procedura civile. Notificazione alle persone giuridiche "La notificazione alle persone giuridiche si esegue nella loro sede, mediante **consegna di copia dell'atto al rappresentante o alla persona incaricata di ricevere le notificazioni** o, in mancanza, ad altra persona addetta alla sede stessa ovvero al portiere dello stabile in cui è la sede. La notificazione può anche essere eseguita, a norma degli articoli 138, 139 e 141, alla persona fisica che rappresenta l'ente qualora nell'atto da notificare ne sia indicata la

- nei casi in cui sia eletto domicilio presso una determinata persona o un determinato ufficio, ai sensi dell'art. 141 c.p.c. la consegna nelle mani della persona o del capo dell'ufficio presso i quali si è eletto domicilio equivale a consegna nelle mani del destinatario<sup>5</sup>;
- nei casi in cui sia nominato un curatore nell'ambito della procedura fallimentare, la notifica dell'atto diretto al soggetto fallito deve essere eseguita ai sensi degli artt. 7 della legge 890/1982 e dell'art. 48 della Legge Fallimentare secondo cui *"il fallito persona fisica è tenuto a consegnare al curatore la propria corrispondenza di ogni genere, inclusa quella elettronica, riguardante i rapporti compresi nel fallimento. La corrispondenza diretta al fallito che non sia persona fisica è consegnata al curatore"*. Pertanto, l'addetto postale, una volta recatosi presso il luogo indicato sulla busta, deve consegnare l'invio:
  - a) alla persona fisica che sia destinataria dell'invio ancorché fallita (oppure agli altri soggetti abilitati secondo le consuete regole, con emissione della relativa Comunicazione di avvenuta notifica);
  - b) al curatore fallimentare nei casi in cui risulti destinataria della notifica una società fallita (società per azioni, società in accomandita per azioni, società a responsabilità limitata).

Da quanto sopra si evince che nei casi di consegna dell'atto al rappresentante legale, al domiciliatario oppure al curatore fallimentare (laddove sia fallito un soggetto diverso da una persona fisica) non deve essere emessa Comunicazione di avvenuta notifica, essendo la notifica eseguita nelle mani proprie del destinatario.

Da' invece luogo a Comunicazione di avvenuta notifica, la consegna a persona abilitata a ricevere per conto del domiciliatario/curatore fallimentare, così come accade nei casi di consegna a persona abilitata a ricevere per conto del destinatario.

Per quanto sopra, si ritiene che l'elenco delle persone abilitate a ricevere per conto del destinatario riportate nella lettera CAN debba essere modificato come segue:

- Persona di famiglia convivente (anche temporaneamente)
- Persona addetta alla casa/sede
- Persona al servizio del destinatario/**domiciliatario/curatore**
- Portiere dello stabile

---

qualità e risultino specificati residenza, domicilio e dimora abituale. **La notificazione alle Società non aventi personalità giuridica, alle associazioni non riconosciute e ai comitati di cui agli artt. 36 ss. c.c. si fa a norma del comma precedente, nella sede indicata nell'art. 19, secondo comma, ovvero alla persona fisica che rappresenta l'ente qualora nell'atto da notificare ne sia indicata la qualità e risultino specificati residenza, domicilio e dimora abituale. Se la notificazione non può essere eseguita a norma dei commi precedenti, la notificazione alla persona fisica indicata nell'atto, che rappresenta l'ente, può essere eseguita anche a norma degli articoli 140 o 143.**" (sottolineato e grassetto ns). Tale è stata la posizione già a suo tempo condivisa tra Poste Italiane ed il Ministero della Giustizia.

<sup>5</sup> Art. 141 Codice di procedura civile. Notificazione presso il domiciliatario *"La notificazione degli atti a chi ha eletto domicilio presso una persona o un ufficio può essere fatta mediante consegna di copia alla persona o al capo dell'ufficio in qualità di domiciliatario, nel luogo indicato nell'elezione. [...] La consegna, a norma dell'art. 138, della copia nelle mani della persona o del capo dell'ufficio presso i quali si è eletto domicilio, equivale a consegna nelle mani del destinatario. [...]"*

- Persona vincolata da rapporto di lavoro continuativo e incaricata di distribuire la posta del destinatario/**domiciliatario/curatore**.

**Espungendo dunque dall'elenco il rappresentante legale, il domiciliatario ed il curatore fallimentare**, posto che in tali casi la consegna è parificata alla consegna "in mani proprie" del destinatario.

Al fine di uniformare la modulistica, per effetto di quanto sopra, si ritiene debba essere allineato l'elenco delle persone abilitate a ricevere anche sul **modello 23L** (nelle colonne "Avvenuta consegna" e "Mancata consegna") ed in particolare di:

- integrare le voci già presenti sul modello come segue: "*Persona al servizio del destinatario/domiciliatario/curatore*" e "*Persona vincolata da rapporto di lavoro continuativo e incaricata di distribuire la posta del destinatario/domiciliatario/curatore*", "*Persona addetta alla casa/sede*";
- allineare la consegna al rappresentante legale, curatore fallimentare e domiciliatario alla consegna al destinatario;

Inoltre, a seguito della reintroduzione della CAN, si chiede di aggiungere nel modello 23L la figura dell'**addetto alla ricezione delle notificazioni**. A norma dell'art. 145 c.p.c., infatti, la notifica a persona appositamente incaricata di ricevere le notificazioni (e non incaricata alla distribuzione della posta in genere) equivale a notifica nelle mani proprie del destinatario, parimenti alla notifica dell'atto al rappresentante legale. Nei casi di consegna a tali soggetti, dunque, non deve essere emessa CAN.

In linea con quanto sopra, si propone all'Autorità il modello di lettera CAN ed in modello 23L qui allegati (All. B e C)

\*\*\*

Con riferimento al punto 3) della lettera CAN, in linea con quanto già previsto al punto 1) della lettera stessa, si chiede di rendere impersonale il testo della comunicazione, sostituendo la dizione "*ho effettuato la notificazione*" con "*è stata effettuata la notificazione*". Deve considerarsi, infatti, che l'emissione della CAN potrebbe essere effettuata da un soggetto diverso da colui che ha effettuato la notifica, si pensi, ad esempio, al caso in cui sia riemessa la CAN a seguito dello smarrimento della stessa, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità.

**Quesito n. 3**

- a. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'indicazione dell'avvenuta emissione della raccomandata CAN sul modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto?**
- b. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'eliminazione degli spazi destinati al timbro dell'ufficio dal modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto?**

**A. Indicazione dell'avvenuta emissione della CAN (Allegato 4 al Documento)**

Si condivide l'orientamento dell'Autorità in ordine alla previsione sul modello di avviso di ricevimento 23L di uno spazio nel quale indicare il numero della raccomandata CAN emessa e la data di emissione.

**B. Spazi destinati al timbro dell'ufficio (Allegato 4 al Documento)**

Alla luce della recente modifica dell'art. 4 l. 890/1982, anche considerata la positiva semplificazione di processo che ne consegue, si prende atto dell'orientamento dell'Autorità volto ad eliminare l'obbligatorietà dei timbri presenti sul modello di avviso di ricevimento 23L adottato dall'Autorità, ed in particolare il timbro dell'ufficio postale di partenza presente sul fronte del modello ed il timbro sul retro, da apporre al momento del ritiro dell'atto inesitato. La scrivente Società valuterà se mantenere sulla propria modulistica i timbri in questione, al fine di rendere più agevole la verifica della riconducibilità dei modelli 23L circolanti all'operatore postale, in caso di sospetta contraffazione degli stessi.

**Quesito n. 4**

***Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al modello di avviso di deposito/giacenza del piego?***

Si condividono le modifiche apportate al modello di avviso di deposito/giacenza riportato nell'Allegato 5 al Documento. Considerato che il nuovo testo dell'art. 8 l. 890/1982 consente di depositare l'atto inesitato entro due giorni lavorativi dal tentativo di notifica, infatti, appare corretto indicare il deposito come un'azione futura rispetto all'immissione dell'avviso di giacenza in cassetta, che invece avviene contestualmente al tentato recapito.

Come noto, l'avviso di giacenza adottato da Poste Italiane è organizzato su due facciate, pertanto, come anticipato, la formulazione adottata dalla Società sarà del seguente tenore: "Il piego postale

contenente l'atto da notificare sarà quindi depositato presso Poste Italiane e potrà essere ritirato presso l'ufficio riportato sul fronte del presente avviso dal giorno \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_”.

Con riferimento allo spazio delega, come chiarito dall'Autorità, non sarà richiesto al delegante e al delegato di inserire il proprio codice fiscale.

Rispetto al modello proposto, considerato che ai fini della delega non è necessario acquisire agli atti la fotocopia del documento di identità del delegante, essendo sufficiente che lo stesso sia esibito in originale o in copia, si propone di eliminare l'inciso “fotocopia” presente nel modello. Infatti, tale inciso potrebbe dar luogo a disguidi all'atto della consegna, facendo erroneamente supporre che la fotocopia del documento del delegante debba essere acquisita (si pensi al caso in cui il destinatario esibisca il documento in originale e, a causa di un malfunzionamento della fotocopiatrice, l'ufficio non riesca a produrre fotocopia).

#### **Quesito n. 5**

***Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al modello di lettera CAD?***

Con riferimento alle modifiche apportate allo spazio delega della lettera CAD (Allegato 6 al Documento), si ripropongono le osservazioni sopra riportate in relazione allo spazio delega dell'avviso di giacenza, in tema di codice fiscale del delegante/delegato e documento del delegante.

#### **Quesito n. 6**

***Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al modello di avviso di ricevimento della raccomandata CAD?***

Si prende atto dell'orientamento espresso dall'Autorità (Allegato 7 al Documento), teso ad eliminare il timbro dell'ufficio di recapito apposto sul modello di avviso di ricevimento CAD adottato con Delibera 285/18/CONS.

#### **Quesito n. 7**

***Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alle modifiche all'articolo 5 della delibera n. 285/18/CONS?***

Si condivide l'orientamento espresso dall'Autorità in ordine alle disposizioni transitorie di cui all'art. 5 della Delibera 285/18/CONS (Allegato 8 al Documento).

Nel confermare la congruità dei termini previsti dalla norma sopra menzionata rispetto alle esigenze di stampa e approvvigionamento dei centri di accettazione (6 mesi per la disponibilità della nuova modulistica), nonché di smaltimento delle scorte circolanti (18 mesi per l'utilizzo dei modelli precedentemente in uso), tenuto conto che l'emananda Delibera contemplerà modifiche rispetto ai modelli approvati con Delibera 285/18/CONS, **si ritiene che la decorrenza dei termini di cui sopra debba essere posticipata, come proposto nel Documento, all'entrata in vigore dell'emananda Delibera.**

Come già rappresentato, tale norma riveste assoluta rilevanza, considerata la necessità per la Società di assicurare un piano di adeguamento e distribuzione che consenta di realizzare presso tutti i centri di accettazione la progressiva sostituzione dei modelli, garantendo il costante approvvigionamento dei centri stessi, con l'obiettivo di assicurare alla clientela l'erogazione continua del servizio.

#### Quesito n. 8

***Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'inserimento della definizione della CAN nell'articolo 1 della delibera n. 600/18/CONS?***

Si condivide l'inserimento della definizione di CAN, nella formulazione proposta<sup>6</sup>, all'interno dell'art. 1 della Delibera 600/18/CONS (Allegato 9 al Documento).

#### Quesito n. 9

***Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'inserimento di un nuovo articolo concernente gli indennizzi relativi alla CAN?<sup>7</sup>***

Si condivide l'integrazione delle disposizioni di cui agli artt. 4, 6, 8 e 10 della Delibera 600/18/CONS, volta a riconoscere che, come previsto dall'art. 7. c. 3 della l. 890/1982, anche nei casi in cui il 23L sia gravato dalle spese di emessa CAN, il mittente è tenuto al pagamento di tali spese.

Con riferimento alle modifiche riportate all'art. 10, in tema di ritardo eccedente il 10° giorno nel primo tentativo di recapito della CAN, si osserva quanto segue.

<sup>6</sup> Si segnala la presenza di un refuso nel riferimento alla Legge 20 novembre 1982. n. 890 nell'Allegato 9 nei punti c) e g).

<sup>7</sup> In risposta al quesito 9 si forniscono osservazioni rispetto all'allegato 10 al Documento

La Società ritiene che in tali casi, come disposto per la CAD, sia congruo stabilire l'obbligo per l'operatore postale di annotare il ritardo oltre il 10° giorno nei propri sistemi di controllo della qualità.

**Per quanto attiene alla CAN, invece, non si condivide la previsione di un'apposita informativa al mittente in merito al ritardo oltre il 10° giorno**, considerato che il mittente, in tali casi, non ha alcun interesse ai tempi di recapito della CAN, né il termine ha effetti nella sfera giuridica del destinatario, come invece avviene nei casi di emessa CAD.

Tale comunicazione, peraltro, non appare del tutto coerente con il sistema di indennizzi nel suo complesso, posto che nei casi di smarrimento, furto e danneggiamento della CAN, casistiche più gravi del ritardo, non è prevista alcuna comunicazione al mittente. Comunicazioni al mittente non sono previste neppure nei casi di ritardo nella consegna del piego AG o degli invii raccomandati, ferma la facoltà del mittente di monitorare lo stato della spedizione e di richiedere, eventualmente, gli indennizzi previsti per tale ritardo.

#### Quesito n. 10

***Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'inserimento di un nuovo articolo concernente gli indennizzi relativi alla CAN?***

Si condivide l'introduzione dell'art. 9-bis (allegato 11 al Documento), volto ad introdurre per i casi di smarrimento, furto o danneggiamento CAN, il medesimo sistema di indennizzi già previsto dall'art. 9 per la CAD, e quindi l'emissione di un duplicato CAN, recante la stessa data dell'originale e la dicitura "riemissione di CAN", senza ulteriori spese per il mittente, nonché l'annotazione nei sistemi aziendali di tale riemissione.

#### Ulteriori osservazioni

- **Duplicato avviso di ricevimento**

Nell'ambito della Carta del servizio universale postale, in vigore dal 18 febbraio 2019, la Società ha recepito la norma di cui all'art. 4, c. 6 della Delibera 600/18/CONS, in virtù della quale gli operatori postali sono tenuti a rilasciare il duplicato o altro documento comprovante l'esito di notifica entro 10 giorni lavorativi<sup>8</sup> dalla data di presentazione della richiesta, precisando che nei casi in cui la

<sup>8</sup> Cfr. Delibera 600/18/CONS punto V.10.

richiesta pervenga tramite canale diverso da quello preposto alla presentazione delle richieste di duplicato 23L, il rilascio avverrà entro il termine ordinario di 45 giorni.

Occorre rilevare sul punto che nel contributo di Poste Italiane alla consultazione pubblica indetta con Delibera 342/18/CONS, la Società si era espressa favorevolmente in merito alla riduzione dei tempi di rilascio del duplicato, **condividendo l'orientamento dell'Autorità volto a fissare un termine di 30 giorni per il rilascio del duplicato** (Allegato A alla Delibera 342/18/CONS, quesito 7, p. 26).

Con l'art. 4, c. 6 della Delibera 600/18/CONS, tuttavia, tale termine è stato drasticamente ridotto, rispetto all'ipotesi sottoposta a consultazione (da 30 a 10 giorni).

Ciò premesso, si chiede all'Autorità di considerare l'oggettiva difficoltà per l'operatore postale di rispettare il termine di cui sopra, almeno a fronte di richieste massive che rendano oggettivamente onerosa l'evasione della richiesta nei termini. Accade, infatti, che i mittenti di spedizioni massive richiedano contestualmente il rilascio dei duplicati per un numero significativo di atti, talora concentrati nella stessa area territoriale, causando un eccessivo effort operativo per le strutture preposte alla gestione delle richieste.

Si auspica, pertanto, che nell'ambito dell'emananda Delibera l'Autorità chiarisca che tale termine non si applica alle richieste massive di duplicati del singolo cliente. Ciascun operatore postale, in base alla propria capacità operativa, definirà in modo trasparente, indicandolo sulla Carta della qualità, il quantitativo massimo di duplicati che il singolo cliente può ottenere nel termine di 10 giorni. Nei casi di richieste di duplicato superiori a tale soglia, l'operatore postale rilascerà i duplicati nel termine ordinario di 45 giorni dalla richiesta.

\*\*\*

Con riguardo allo stesso art. 4 della Delibera 600/18/CONS, inoltre, si chiede a codesta Autorità di uniformare il termine massimo per il cliente di richiesta del duplicato 23L, nei casi di smarrimento imputabile all'operatore postale e di smarrimento imputabile al cliente (ovvero successivo alla restituzione del 23L). Attualmente la norma prevede che nel caso di smarrimento imputabile all'operatore postale, il cliente possa presentare richiesta di duplicato 23L entro 3 anni dalla data di spedizione del piego, mentre nel caso di smarrimento imputabile al cliente, è previsto che lo stesso possa presentare richiesta di duplicato nel più ampio termine di 3 anni dalla data di restituzione del 23L originale.

Per esigenze connesse alla certezza dei tempi di conservazione dei registri di consegna, anche considerata la difficoltà di parametrare i tempi di conservazione ai tempi di effettiva restituzione del 23L originale, si chiede di modificare l'art. 4, c. 4, sostituendo il termine di *“tre anni dalla data di effettiva restituzione”*, con *“tre anni dalla data di spedizione del piego”*.

omissis

omissis

omissis