

Contributo di Poste Italiane

Consultazione pubblica sulle misure e modalità di corresponsione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della legge 20 novembre 1982, n. 890.

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. 342/18/CONS

Sommario

Premessa	3
Quesito n. 1.....	4
a) Smarrimento del piego	4
b) Smarrimento dell'avviso di ricevimento	4
Quesito n. 2.....	6
a) Furto del piego	6
b) Furto dell'avviso di ricevimento.....	6
Quesito n. 3.....	8
Quesito n. 4.....	9
Quesito n. 5.....	10
a) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna del piego	10
b) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna dell'avviso di ricevimento	11
c) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna della comunicazione di avvenuto deposito (CAD).....	12
Quesito n. 6.....	13
• Modalità di richiesta di indennizzo (3.3.1)	13
• Termini e modalità di corresponsione dei rimborsi/indennizzi (3.3.2).....	15
Quesito n. 7.....	17
• La richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento (3.4.1)	17
• Rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento.....	18
Quesito n. 8.....	19
Quesito n. 9.....	20
• Facoltà dell'operatore postale di procedere alla restituzione dell'originale al mittente, anziché alla conservazione dello stesso.....	20
• Luogo di conservazione degli originali cartacei.....	21
• Tempi di conservazione degli originali cartacei.....	21
• Restituzione dell'avviso di ricevimento tramite PEC	23

Premessa

Nell'esprimere apprezzamento per l'impostazione complessiva della Delibera 342/18/CONS sottoposta a consultazione pubblica, e per i lavori preliminari del tavolo tecnico presieduto da codesta Autorità, nel corso del quale è stato possibile approfondire posizioni e contributi dei principali operatori di mercato, nonché del Ministero di giustizia ed AGiD, nel presente documento si fornisce il contributo di Poste Italiane S.p.A. alla consultazione in oggetto.

Il contributo sarà articolato sulla base dei quesiti sottoposti a consultazione pubblica, secondo l'ordine espositivo indicato. Seguiranno alcuni approfondimenti correlati al procedimento, già emersi nel corso della fase preliminare e nell'audizione della Società dello scorso 30 maggio. Considerato infatti che il procedimento in esame costituisce l'ultima tappa del complesso *iter* attuativo del processo di liberalizzazione dei servizi di notifica a mezzo posta affidato a codesta Autorità¹, è auspicio della scrivente Società che, nell'emananda Delibera, siano incluse previsioni atte a dare attuazione e compiutezza alle modifiche apportate alla legge 890/1982, al fine di restituire agli operatori di mercato un contesto regolatorio certo, a vantaggio dell'efficienza del servizio e dell'utenza stessa.

In via preliminare, preme alla scrivente Società sottolineare la speciale rilevanza che, sin dalla fase iniziale di apertura del mercato, assumerà l'attività di vigilanza e di monitoraggio affidata a codesta Autorità, anche tenuto conto delle peculiarità proprie del mercato postale², nonché dell'importanza di realizzare una competizione *fair e compliant*, a garanzia della corretta erogazione dei servizi di notifica e, quindi, in ultima istanza, dell'utenza.

Nell'ottica di contemperare il principio della libera concorrenza con i vincoli imposti dalla Delibera 77/18/CONS, a presidio dell'interesse pubblico sotteso a tali servizi, sarà essenziale un costante monitoraggio sull'esecuzione dei servizi da parte di tutti gli operatori di mercato.

Da ultimo, come già richiesto nel corso dei lavori preliminari, si chiede che l'emananda Delibera **definisca l'esatto ambito di applicabilità del regime di indennizzi, confermando che tale regime sarà applicabile anche ai servizi a gara.**

¹ Cfr. Delibera 77/18/CONS e Delibera 285/18/CONS.

² Nella recente Relazione Annuale, nel descrivere il proprio operato per il contrasto delle attività abusive a tutela della concorrenza nel mercato dei servizi postali, la stessa Autorità è tornata nuovamente a sottolineare le anomalie del mercato postale: *"Il settore postale in Italia è caratterizzato da un numero elevatissimo di attori: una realtà che non ha eguali in Europa e che appare sicuramente anomala"*. Ancora, nell'ambito della Relazione Annuale "gli operatori minori sono formalmente autonomi ma in realtà risultano soggetti ai poteri di coordinamento della capogruppo al fine di svolgere l'intero ciclo della lavorazione (cfr. anche delibera n. 77/18/CONS). I dati, aggiornati al 31 dicembre 2017, mostrano un andamento del numero degli operatori attivi sul mercato ancora una volta in crescita (2.853), con un incremento di 76 nuovi operatori postali rispetto al 2016 (+2,7%), incremento che può essere attribuito anche all'azione di contrasto all'esercizio abusivo e alla susseguente decisione di molti operatori di regolarizzare la propria posizione."

Tale profilo assume particolare rilievo considerato che la maggior parte dei volumi saranno spediti nell'ambito di procedure ad evidenza pubblica e che, al di fuori di tali contesti, residuerà sostanzialmente il solo servizio reso dalla Scrivente. Come si comprenderà, ove si ritenesse la Delibera derogabile dalle stazioni appaltanti, le sue regole si rivelerebbero applicabili, di fatto, soltanto a Poste Italiane nella sua qualità di fornitore del servizio postale universale e ciò contraddirebbe sia gli intendimenti di codesta Autorità, sia il disposto dell'art. 6 della legge 890/1982 in materia di indennizzi. Del resto, tenuto conto del differente scenario scaturito dalla liberalizzazione, il Legislatore avrebbe ben potuto espungere dall'articolo il tema, o demandarlo non già ad un intervento di omogeneizzazione da parte del Regolatore, quanto piuttosto ai rapporti contrattuali tra gli operatori e i singoli clienti. La scelta operata è stata in senso opposto, a riprova che gli indennizzi costituiscono un elemento che, al pari di altri (ad esempio la modulistica), richiede riferimenti univoci, comuni e certi.

Quesito n. 1

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine allo smarrimento del piego e/o dell'avviso di ricevimento?

a) Smarrimento del piego

Si condivide l'orientamento espresso nel documento posto in consultazione secondo il quale, in caso di smarrimento del piego, l'operatore postale sarà tenuto a corrispondere al mittente un **indennizzo pari a 5 volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente** per il piego e per l'avviso di ricevimento.

In ogni caso, a parere della scrivente Società, pare opportuno prevedere espressamente che tale indennizzo sarà dovuto dall'operatore postale, salvo che lo smarrimento sia derivato da causa a lui non imputabile (e cioè a seguito di un evento non dipendente dal fatto dell'operatore, non prevedibile, o se prevedibile, "inevitabile", anche con l'uso della diligenza professionale richiesta agli operatori).

b) Smarrimento dell'avviso di ricevimento

Ai sensi dell'art. 6, comma 1, l. 890/1982, nel caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento, l'operatore postale sarà tenuto a rilasciare al mittente, senza spese, un duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego³.

3 Come precisato al punto 3 dell'allegato A alla Delibera 342/18/CONS p. 19 "La locuzione "duplicato" si riferisce sinteticamente al "duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego in formato cartaceo".

Nel documento sottoposto a consultazione pubblica viene chiarito che, nei casi in cui lo smarrimento dell'avviso di ricevimento avvenga dopo il recapito, dunque per cause non imputabili all'operatore postale, lo stesso ha facoltà di sottoporre il rilascio del duplicato o il documento equipollente al pagamento di un corrispettivo, orientato ai costi.

Tale precisazione appare pienamente condivisibile. Infatti, come chiarito da codesta Autorità, per effetto dell'avvenuto recapito dell'avviso di ricevimento, verificabile attraverso i sistemi di tracciatura, l'operatore postale adempie puntualmente alla propria prestazione. Essendo dunque lo smarrimento imputabile allo stesso mittente, l'operatore potrà valorizzare i costi connessi all'attività di rilascio del duplicato o del documento equipollente (ricerca, riproduzione, recapito) addebitandoli al richiedente.

Appare condivisibile, inoltre, la previsione di un termine iniziale per la presentazione di richieste di duplicato da parte del mittente (60 giorni dalla spedizione del piego), a garanzia di un corretto esercizio di tale diritto da parte dello stesso, nonché a beneficio della clientela in generale, posto che la previsione di tale termine avrà quale effetto di "scremare" le richieste "prematuramente avviate" dalle richieste tempestivamente prodotte, con un impatto positivo sulla procedura di rilascio dei duplicati per quest'ultime. La finalità, infatti, è quella di rilasciare al mittente un documento equipollente ad un avviso di ricevimento smarrito, e non quella di rendicontare anticipatamente gli esiti di consegna del piego. Conseguentemente, eventuali richieste di duplicato formalizzate prima del termine di 60 giorni dalla spedizione del piego non saranno accolte.

Tariffa CAD

Con specifico riferimento al tema del corrispettivo a carico del mittente per l'emissione della CAD, richiamato da codesta Autorità⁴, è auspicio della scrivente Società, poter approfondire, in altra sede, le modalità di fatturazione dello stesso.

Attualmente, come noto, fatta eccezione per la clientela che utilizza il Servizio Integrato di Notifica (SIN), nonché per gli atti esenti, il corrispettivo per l'emessa CAD è richiesto al mittente al momento della restituzione dell'avviso di ricevimento, con conseguenti difficoltà nella riscossione dello stesso, talora eluso tramite comportamenti fraudolenti.

A ciò si aggiunga che l'attuazione della recente riforma della legge 890/1982, in punto di restituzione dell'avviso di ricevimento al mittente tramite PEC, priverebbe l'operatore postale di qualsiasi strumento per ottenere la riscossione di tale corrispettivo contestualmente alla restituzione dell'avviso di ricevimento, astrattamente possibile per la sola quota parte di clientela *business* che accede al servizio di spedizione con distinta elettronica. Resterebbe pertanto fuori

⁴ Cfr. pag. 20 del Documento posto in consultazione pubblica.

dal processo di riscossione la clientela *retail* ed il resto della clientela business, per cui non risulterebbe materialmente possibile, allo stato, svolgere l'opera di riscossione.

Per quanto sopra, si ritiene necessario sostituire il meccanismo di riscossione del corrispettivo CAD su effettiva emissione della stessa, con l'introduzione di una tariffa per i servizi di notifica a mezzo posta, inclusiva tanto della tariffa dell'atto, quanto di un contributo forfettario relativo alle pertinenti comunicazioni connesse, calcolato come quota parte della tariffa delle comunicazioni connesse, ponderate sull'incidenza di dette comunicazioni sull'evento di notifica.

Quesito n. 2

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al furto del piego e/o dell'avviso di ricevimento?

a) Furto del piego

Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto ad equiparare il sistema di indennizzi associato al furto del piego a quello previsto per lo smarrimento dello stesso (5 volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente per il piego e per l'avviso di ricevimento), anche con riferimento alla valutazione circa l'imputabilità dello stesso all'operatore.

Con riferimento all'obbligo di comunicare al notificante (cliente o UNEP) il furto del piego, si chiede di modificare il *dies a quo* per il computo del termine di 60 giorni, facendo riferimento alla conoscenza dell'evento da parte dell'operatore, anziché alla spedizione del piego. Appare evidente che, altrimenti, l'operatore risulterebbe inadempiente, rispetto a tale obbligo, anche nei casi in cui l'effettiva conoscenza dell'evento avvenga successivamente ai 60 giorni, senza sua colpa, ad esempio a seguito della successiva emersione di fatti illeciti.

b) Furto dell'avviso di ricevimento

Nei casi di furto dell'avviso di ricevimento **si ritiene debba essere applicato, in via analogica, il sistema di indennizzi espressamente previsto dal Legislatore con specifico riferimento alla casistica dello smarrimento.**

Per entrambe le fattispecie, infatti, ricorre la medesima *ratio*: assicurare al mittente il rilascio, a titolo gratuito, di un documento equipollente all'avviso di ricevimento smarrito o furtato.

In effetti, l'art. 6, comma 1, l. 890/1892 esclude espressamente che al mittente spetti, oltre al rilascio a titolo gratuito di tale documento, qualsivoglia indennità per lo smarrimento dell'avviso di

ricevimento imputabile all'operatore postale. A maggior ragione, deve escludersi la previsione di un'indennità a favore del mittente a seguito del furto dell'avviso di ricevimento, evento nel quale la responsabilità dell'operatore, rispetto allo smarrimento, è verosimilmente più tenue o persino nulla, essendo in presenza di un reato, perpetrato da terzi, a danno dello stesso operatore.

Per quanto sopra, si ritiene che, a maggior ragione, nei casi di furto dell'avviso di ricevimento, come peraltro già riconosciuto dall'Autorità nei casi di danneggiamento (cfr. par. 3.1.3 sub c, pag. 23 del Documento), venga applicato quanto espressamente previsto dall'art. 6, comma 1, l. 890/1982 per lo smarrimento: ossia il rilascio a titolo gratuito di un duplicato o altro documento comprovante il recapito al mittente, con esclusione di ogni indennità.

Non si condivide pertanto l'orientamento dell'Autorità che, invece, prevede un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente nei casi di furto dell'avviso di ricevimento imputabile all'operatore.

Sotto altro profilo, contrariamente a quanto previsto, si suppone per un mero refuso, nel documento sottoposto a consultazione pubblica, deve sottolinearsi che il rilascio del duplicato al mittente dovrà sempre avvenire a titolo gratuito, anche nel caso di furto non imputabile all'operatore⁵. Si ritiene che le conseguenze del furto, non debbano essere imputate al mittente, quali costi ulteriori per l'emissione del duplicato.

Al mittente potrà essere richiesto un corrispettivo per il rilascio del duplicato solo nei casi in cui l'evento (furto o smarrimento) si verifichi dopo il recapito dell'invio, momento in cui cessa la responsabilità dell'operatore postale per l'avvenuto adempimento della propria prestazione.

Con riguardo all'obbligo di comunicazione nei confronti del notificante (cliente o UNEP) del furto dell'avviso di ricevimento, per le ragioni sopra esposte, si chiede di considerare come *dies a quo* il giorno in cui l'operatore ha conoscenza dell'evento e non quello della spedizione del piego. Resta inteso che, in tali casi, la comunicazione potrà non essere effettuata, in quanto effettivamente non utile al mittente, qualora, nel frattempo, sia stato già rilasciato allo stesso, su sua richiesta, il duplicato dell'avviso di ricevimento.

⁵ "Se, al contrario, l'operatore postale incaricato non ne ha la responsabilità ... il rilascio del duplicato a richiesta del mittente avviene a titolo oneroso" p. 21.

Quesito n. 3

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento?

Non si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità in merito al danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento, sulla base delle motivazioni di seguito espresse:

i) Innanzitutto, con riferimento al danneggiamento rilevante del piego e/o dell'avviso di ricevimento, prima della notifica o contestualmente alla stessa (casi sub a) e sub b)) si rappresenta che l'obbligo in capo all'operatore di accettare una nuova spedizione, senza spese per il mittente non costituisce misura "satisfattiva" per lo stesso.

Al riguardo, infatti, si osserva che il mittente potrebbe anche non avere interesse a rinnovare la notifica dell'atto, ad esempio a causa della decorrenza dei termini previsti. Pertanto, in tali casi, l'accettazione di una nuova spedizione a titolo gratuito non costituirebbe misura satisfattiva per lo stesso. Inoltre, la scrivente Società ravvede notevoli difficoltà riguardo all'ipotesi di realizzare un processo di accettazione atipico, che riconosca ai singoli mittenti che abbiano subito un accertato danneggiamento di un piego precedentemente spedito, la possibilità di eseguire una nuova notifica a titolo gratuito.

ii) In ordine al danneggiamento per responsabilità dell'operatore postale rilevato all'atto della notifica (cfr., punto 3.1.3, sub b, pagg. 22 e 23), fermo quanto previsto per la restituzione al mittente del piego e/o dell'avviso di ricevimento danneggiato in modo rilevante, preme rappresentare quanto segue:

- all'atto della notifica, la constatazione della rilevanza o meno del danneggiamento deve essere effettuata dall'agente postale, quale pubblico ufficiale⁶, a nulla rilevando le eventuali contestazioni del destinatario al quale è riconosciuta esclusivamente la facoltà di accettare o rifiutare il piego. Diversamente opinando, infatti, si consentirebbe al destinatario di valutare, a sua discrezione, la rilevanza del danneggiamento, consentendogli quindi di assumere un comportamento meramente pretestuoso e dilatorio, atto a non far consolidare gli effetti della notifica, in spregio del contrapposto interesse del mittente;

- peraltro, occorre evidenziare come eventuali attestazioni sull'avviso di ricevimento da parte dell'operatore, relative allo stato del piego e/o dell'avviso di ricevimento al momento della notifica, potrebbero ingenerare dubbi circa la regolarità della notifica. Tali annotazioni, infatti, sarebbero prive di rilievo, considerato che, ai fini della notifica, assume rilievo esclusivamente l'avvenuta

⁶ Sul punto, si rileva come l'agente postale preposto alla notifica di un atto giudiziario sia considerato un pubblico ufficiale, per cui le dichiarazioni delle parti e agli altri fatti che l'agente postale, mediante la sottoscrizione apposta sull'avviso di ricevimento, attesta avvenuti in sua presenza sono assistite da fede privilegiata, ex art. 2700 c.c.

notifica ovvero il rifiuto da parte del destinatario. Ed infatti, nel caso in cui il destinatario rifiuti di ricevere il piego danneggiato in misura irrilevante ovvero accetti comunque un piego danneggiato, appare del tutto superflua "l'annotazione dei motivi" da parte dell'operatore postale sull'avviso di ricevimento, dato che comunque la notifica, in tali casi, sarebbe perfezionata, e dunque valida ad ogni effetto di legge.

Concludendo, sulla base delle ragioni sopra esposte, con riferimento al sistema di indennizzi previsto per il danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento, si chiede a codesta Autorità di:

1) applicare ai casi di danneggiamento del piego/avviso di ricevimento gli indennizzi previsti per lo smarrimento degli stessi, e dunque:

- in caso di danneggiamento rilevante del piego, rilevato prima della notifica o contestualmente alla stessa, sarà corrisposto al mittente un indennizzo pari a 5 volte le spese di spedizione.
Si evidenzia che la soluzione proposta, da un lato, è maggiormente favorevole per il mittente (l'indennizzo sarebbe pari a 5 volte le spese di spedizione, anziché ad 1 volta), dall'altro, consente di superare le significative difficoltà operative connesse all'implementazione della soluzione proposta dall'Autorità;
- in caso di danneggiamento rilevante dell'avviso di ricevimento, rilevato prima della notifica o contestualmente alla stessa oppure successivamente, come già previsto dall'Autorità in via analogica rispetto ai casi di smarrimento, sarà rilasciato al mittente, a titolo gratuito, un duplicato/attestazione;

2) espungere dall'emananda Delibera le circostanze sopra evidenziate al punto ii) e, quindi, non introdurre la possibilità per il destinatario di contestare l'entità del danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento, considerando preminenti le valutazioni a tal proposito svolte dall'agente postale, in qualità di pubblico ufficiale.

Si chiede, inoltre, che le annotazioni menzionate in merito al danneggiamento non costituiscano un contenuto necessario dell'avviso di ricevimento.

Quesito n. 4

<i>Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine allo smarrimento, al furto e al danneggiamento della comunicazione di avvenuto deposito?</i>
--

Si condivide l'orientamento espresso dall'Autorità in merito alla riemissione di una nuova CAD a seguito dello smarrimento, furto o danneggiamento della CAD già emessa e ancora non consegnata al destinatario.

Per quanto attiene alla richiesta di dare comunicazione al mittente circa la nuova emissione della raccomandata CAD si chiede di considerare che la raccomandata CAD è corredata dell'avviso di ricevimento, che costituisce di per sé una comunicazione attraverso la quale il mittente viene informato dell'esito della consegna della raccomandata CAD.

Per tale ragione, una specifica ed ulteriore comunicazione verso il mittente che attesti la emissione di una nuova CAD appare priva di utilità pratica per lo stesso e rischia di ingenerare maggior confusione nell'ambito di un processo di per sé molto complesso.

Quesito n. 5

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al mancato rispetto degli obiettivi di qualità?

a) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna del piego

Si condivide l'orientamento espresso dall'Autorità in relazione al sistema di indennizzi previsto nei casi di ritardata consegna del piego, graduato, in modo crescente, sulla base dell'entità del ritardo, sino all'equiparazione allo smarrimento per i casi di consegna oltre il 60° giorno dalla data di spedizione, così come di seguito:

- a) ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il 10° giorno successivo alla data di spedizione: spese di spedizione
- b) ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il 20° giorno successivo alla data di spedizione: 2 volte le spese di spedizione
- c) ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il 30° giorno successivo alla data di spedizione: 3 volte le spese di spedizione
- d) ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il 60° giorno successivo alla data di spedizione: 5 volte le spese di spedizione

Attraverso l'introduzione degli indennizzi per i casi di mancato rispetto degli obiettivi di qualità viene notevolmente rafforzata la tutela dell'utenza, in un'ottica di revisione del sistema di indennizzi per i servizi di notifica che, complessivamente, vede aumentati i casi di indennizzo e riequilibrati i corrispondenti importi.

La scrivente Società ritiene che gli scaglioni di ritardo proposti e gli indennizzi correlati siano coerenti con le esigenze di sostenibilità del servizio e qualità dello stesso.

b) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna dell'avviso di ricevimento

Come già rappresentato nel corso del tavolo tecnico, si ritiene che la previsione di un sistema di indennizzi per ritardo nella consegna dell'avviso di ricevimento sia sostanzialmente contraria alla ratio sottesa alla normativa di riferimento.

Come noto, l'art. 6, c. 1, L. n. 890/1982 stabilisce che, nei casi di smarrimento dell'avviso di ricevimento, gli operatori postali sono obbligati a rilasciare al mittente un duplicato a titolo gratuito, non spettando allo stesso alcuna indennità.

La *ratio* della norma in esame, infatti, risiede nella necessità di riconoscere una forma di tutela "forte" al mittente, assicurando la soddisfazione dell'interesse dello stesso, attraverso l'emissione di un documento del tutto equipollente all'avviso di ricevimento smarrito dall'operatore postale.

I costi connessi al rilascio di tale documento (duplicato o attestazione conforme), dovranno essere sostenuti dall'operatore responsabile dello smarrimento.

Del resto, vista la specifica funzione dell'avviso di ricevimento nell'ambito del processo di notifica, forme di indennizzo di natura forfettaria non sarebbero idonee a soddisfare in alcun modo l'interesse del mittente compromesso dallo smarrimento dell'avviso di ricevimento.

Premesso quanto sopra, considerato che lo smarrimento, in sé, è maggiormente lesivo rispetto al ritardo nella consegna, si ritiene che al ritardato recapito dell'avviso di ricevimento non possa essere applicato un indennizzo forfettario, espressamente escluso dal Legislatore nella più grave casistica dello smarrimento.

Peraltro, deve tenersi conto di quanto espressamente statuito dal comma 2 del medesimo articolo 6, *"Per ogni piego smarrito, l'operatore postale incaricato corrisponde un indennizzo nella misura prevista dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"*. Il Legislatore, dunque, affida all'Autorità la potestà di fissare l'indennizzo a carico degli operatori postali con espresso riferimento all'ipotesi dello smarrimento del piego⁷.

Deve peraltro evidenziarsi che in conformità a quanto sopra, si è già espressa la giurisprudenza di merito: *"L'appellato, infatti, in primo grado ha richiesto la corresponsione dell'indennizzo previsto per il ritardato recapito della Carta Qualità dei servizi di P.I. S.p.A. . Tuttavia il rapporto oggetto di causa ricade sotto l'ambito di applicazione dell'art. 6 della L. n. 890 del 1982 la quale, all'art. 6,*

⁷ Ai sensi dell'art. 12 delle c.d. Preleggi, la norma giuridica deve essere interpretata, innanzitutto e principalmente, dal punto di vista letterale, non potendosi al testo "attribuire altro senso se non quello fatto palese dal significato proprio delle parole secondo la connessione di esse"; solo in presenza di problemi interpretativi per insufficienza del dato letterale o equivocità, si deve considerare l'intenzione del Legislatore riferita alla volontà di coloro che hanno formulato il testo della norma, nonché al sistema di norme che disciplinano la stessa materia.

prevede espressamente che l'indennizzo possa essere corrisposto solo nel caso di smarrimento del piego e non anche nella diversa ipotesi, propria del caso che ne occupa, di ritardata restituzione della cartolina di ritorno⁸.

Si aggiunge, peraltro, che dall'orientamento seguito da codesta Autorità – teso ad equiparare il ritardo eccedente il 60° giorno successivo alla data di spedizione, allo smarrimento – consegue che, in quest'ultimo caso, il mittente, ai sensi dell'art. 6, c. 1, L. n. 890/1982, avrebbe diritto a richiedere ed ottenere il rilascio del duplicato, con esclusione di ogni indennità forfettaria; mentre, paradossalmente, e in deroga a tale norma, nel caso di ritardo inferiore ai 60 giorni, il mittente avrebbe diritto a tale indennità.

Fermo quanto sopra, da ultimo, si osserva che gli operatori postali, ai sensi dell'art. 1, c. 3, L. n. 890/1982, saranno comunque obbligati al rispetto degli obiettivi di qualità stabiliti nell'Allegato 2 alla Delibera 77/18/CONS adottata da codesta Autorità. Conseguentemente, gli operatori postali dovranno raggiungere gli obiettivi di qualità fissati anche per l'avviso di ricevimento (90% in J+5 e 98% in J+7). Eventuali scostamenti dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi annuali, saranno sanzionabili da codesta Autorità.

c) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna della comunicazione di avvenuto deposito (CAD)

In relazione al punto 3.2.3, nel quale si esprime l'orientamento dell'Autorità in merito al mancato rispetto degli obiettivi di qualità della raccomandata CAD, definendo particolari misure nei casi di recapito della CAD oltre il 10° giorno dalla data di emissione, si osserva quanto segue.

Con riferimento alla previsione di un indennizzo nei casi di consegna della CAD oltre il 10° giorno dall'emissione, pari al costo delle spese di spedizione (*sub a*), si ribadisce quanto già rappresentato nel contributo di Poste dello scorso 21 maggio, in ordine alla non applicabilità di indennizzi per il mancato rispetto dei tempi di consegna della CAD.

Nel punto *sub b*) l'Autorità sembra equiparare il ritardo eccedente il 10° giorno allo smarrimento della CAD, per il quale si propone di emettere una nuova CAD senza spese per il mittente, dandone informazione a quest'ultimo (cfr. quesito 4, punto 3.1.4 del Documento).

⁸ Così, Trib. Nocera Inferiore, sez. I, n. 1584 del 25 novembre 2015, parte motiva.

A tale riguardo, si precisa che nel caso di consegna oltre il 10° giorno, la consegna della raccomandata CAD al destinatario, seppur con tempi più lunghi rispetto agli standard previsti, sarebbe comunque avvenuta, pertanto, **si esclude debba essere riemessa una CAD, come nei casi di smarrimento, furto e danneggiamento della stessa**. Non si comprende, infatti, quali sarebbero i benefici di una nuova emissione sia lato mittente sia lato destinatario, atteso che la comunicazione di avvenuto deposito, nei casi di ritardata consegna, sarebbe comunque già stata effettuata ed il ritardo nella consegna (e dunque i suoi possibili effetti) non sarebbe in alcun modo sanato o ristorato dall'emissione di una successiva raccomandata, a maggior ragione ancor più "intempestiva".

Per quanto attiene alla richiesta di dare comunicazione al mittente circa la ritardata consegna della CAD e la nuova emissione della raccomandata CAD, come già evidenziato, si chiede di considerare che la raccomandata CAD è sempre corredata dell'avviso di ricevimento, attraverso il quale è comunicato al mittente l'avvenuta consegna (e la data) della raccomandata CAD.

Per tale ragione, si ritiene opportuno, a vantaggio della linearità ed economicità di un processo, di per sé già molto complesso, di non introdurre un'ulteriore e specifica comunicazione verso il mittente, che non sia effettivamente necessaria e strumentale alla soddisfazione di uno specifico interesse.

In tal senso, depone anche l'esperienza maturata dalla scrivente Società nell'ambito della notifica degli atti a mezzo posta.

Quesito n. 6

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alle modalità di richiesta e di corresponsione degli indennizzi?

- **Modalità di richiesta di indennizzo (3.3.1)**

In merito alle modalità di richiesta di indennizzo, si osserva quanto segue.

Nel documento sottoposto a consultazione l'Autorità sembrerebbe orientata a definire **un apposito modulo e canale "unico digitale" e "dedicato" per le richieste di indennizzo** relative ad atti giudiziari e notifiche a mezzo posta.

Tale modulo/canale, nel quale dovrebbero unicamente confluire richieste di indennizzo, andrebbe ad affiancarsi ai canali già messi a disposizione dagli operatori postali per la formalizzazione dei reclami, come previsto dalle Delibere 184/13/CONS e 413/14/CONS, nonché allo specifico modulo per la richiesta di duplicato per il quale, invece, non sembrerebbe essere previsto un canale "dedicato".

Tale orientamento non appare condivisibile in relazione alle motivazioni che seguono.

1) In via generale deve osservarsi che una “proliferazione” di modelli e canali, che non sia supportata da forti ragioni, è suscettibile di ingenerare confusione nell’utenza interessata e, comunque, di rendere maggiormente farraginoso, anziché agevolare, la gestione del rapporto operatore/utente a fronte di disservizi (o presunti tali).

Si pensi al caso in cui attraverso un unico modello di reclamo, l’utente voglia formalizzare la propria richiesta in relazione a diversi invii postali (es. pacco e atto giudiziario).

L’introduzione di un modulo e canale *ad hoc* per gli atti giudiziari, renderebbe necessaria la formalizzazione da parte dello stesso di due distinte richieste, verso canali di contatto diversi, affinché la richiesta sugli indennizzi possa essere considerata ritualmente prodotta e gestita nella specifica tempistica.

2) A seguito della formalizzazione del reclamo da parte dell’utente, l’operatore postale è tenuto ad effettuare gli opportuni accertamenti al fine di verificare l’effettiva sussistenza del disservizio (e dunque la propria responsabilità), nonché la ricorrenza delle condizioni per il riconoscimento dei rimborsi/indennizzi, in relazione alla specifica tipologia di prodotto.

Accertata la sussistenza del disservizio e delle condizioni per il riconoscimento del relativo indennizzo, **l’operatore postale è tenuto a corrispondere all’utente quanto dovuto, senza che necessiti da parte dello stesso una specifica richiesta in tal senso.**

In sostanza, **la formalizzazione del reclamo fa insorgere in capo all’utente il diritto ad ottenere, se dovuti, i rimborsi/indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi.**

Sotto tale profilo, dunque, non appare utile un apposito modulo per la richiesta di indennizzo.

Né sembrerebbe utile distinguere, ad esempio, la richiesta di indennizzo per ritardo nel recapito di un atto giudiziario, dal reclamo per ritardo nella consegna di una assicurata, raccomandata ecc.. Anche in relazione a tali prodotti appare altrettanto meritevole di tutela l’interesse del reclamante ad ottenere celermente i rimborsi previsti in caso di disservizi.

3) Con riguardo alle modalità di presentazione e ricezione del reclamo, si osserva che l’allegato A alla Delibera 413/14/CONS obbliga ciascun fornitore di servizi postali a mettere a disposizione degli utenti **una molteplicità di canali per presentare reclamo** (e quindi richiesta di indennizzo), a garanzia della facilità di accesso a tali strumenti, nonché della non discriminazione dell’utenza meno informatizzata. In particolare modo, l’art. 7 dispone che *“I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica o formulario online) o per iscritto, senza oneri aggiuntivi, reclami, segnalazioni e istanze per le procedure di conciliazione, assicurando nel contempo la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche per telefono,*

via fax, per evidenziare inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.”

Conseguentemente si ritiene che la previsione di un obbligo in capo agli operatori di attivare un **canale unico digitale, si traduca in un sostanziale svantaggio per la clientela alla quale verrebbe di fatto preclusa la possibilità di avvalersi della molteplicità di canali messi a disposizione dagli operatori postali, in ottemperanza alle Delibere in materia.**

Diversamente, come si dirà nel seguito, appare funzionale, in quanto correlato ad un interesse meritevole di tutela, l'introduzione di un modulo/canale dedicato esclusivamente alla richiesta di duplicato. Tale soluzione, infatti, agevola l'emissione del duplicato o attestazione conforme, a vantaggio del mittente.

Con riferimento ai soggetti legittimati a presentare reclamo, ed in particolar modo con riguardo alle **notifiche tramite UNEP**, inoltre, preme precisare quanto segue.

Il novellato art. 6 della l. 890/1982 non contempla espressamente la previsione di cui al comma 3 della legge 890/1982 nel testo originario.

Tale comma, in conformità a quanto sopra specificato, prevedeva che l'indennizzo fosse effettuato all'ufficiale giudiziario, tenuto poi a corrispondere l'importo alla parte che ha richiesto la notifica. In tal senso si è pronunciata, altresì, la Suprema Corte di Cassazione⁹, sulla base degli specifici rapporti contrattuali che intercorrono rispettivamente tra il soggetto richiedente la notifica e l'UNEP, nonché tra quest'ultimo e Poste Italiane.

Considerato quanto sopra, si auspica che codesta Autorità, nell'ambito dell'emananda Delibera, per ragioni di certezza, ed in linea con l'orientamento già espresso dalla Suprema Corte di Cassazione, fornisca chiare indicazioni in tal senso.

- **Termini e modalità di corresponsione dei rimborsi/indennizzi (3.3.2)**

Conseguentemente a quanto sopra detto in ordine alla non opportunità di introdurre una specifica modulistica e un apposito canale per la richiesta di indennizzi, da ricondurre piuttosto nell'alveo degli strumenti previsti dalla vigente regolamentazione in materia, si ritiene che il termine di 45 giorni fissato dalle Delibera 184/13/CONS per la definizione del reclamo sia congruo anche con riferimento a tali invii.

⁹ Cfr. Cassazione civile, sez. sesta, 11/12/2014 n. 3261, 3262, 3263

In merito agli strumenti messi a disposizione della clientela per la corresponsione di rimborsi/indennizzi, si condivide l'orientamento dell'Autorità teso a chiarire che il bonifico su conto corrente del cliente, bancario o postale, costituisce lo strumento ordinario di pagamento dell'indennizzo.

A tale riguardo, si precisa che sono in corso di implementazione da parte della Società gli sviluppi necessari per includere il bonifico bancario tra le modalità di corresponsione dei rimborsi/indennizzi, affianco al bonifico su conto corrente postale.

Considerata la necessità di adeguare processi e procedure in essere, nonché la modulistica attualmente in uso, si stima che l'apertura ai bonifici bancari possa essere resa operativa entro il prossimo giugno 2019.

Per quanto attiene alle disposizioni relative all'assegno circolare, quale modalità di pagamento alternativa al bonifico, a disposizione della clientela previo pagamento delle spese di spedizione e recapito sostenute dall'operatore postale per la trasmissione dello stesso, si precisa quanto segue. Si concorda con l'orientamento espresso dall'Autorità circa la necessità che il pagamento avvenga attraverso uno strumento a copertura garantita.

L'offerta di servizi finanziari di Poste Italiane, per il tramite del patrimonio destinato BancoPosta, non prevede l'emissione di assegni circolari, riservata agli istituti bancari tradizionali.

Fermo restando quanto sopra, già oggi, Poste Italiane mette a disposizione della clientela, quale modalità alternativa di corresponsione dell'indennizzo, l'**assegno postale vidimato**.

L'assegno postale vidimato è un assegno tratto su Poste e recante la vidimazione che comprova l'avvenuta acquisizione dei fondi da parte di Poste Italiane. Ciò significa che, al pari dell'assegno circolare, **l'assegno postale vidimato è un titolo a copertura garantita**.

La riscossione degli assegni postali vidimati può essere effettuata a vista, presso qualsiasi ufficio postale, anche da chi non intrattiene rapporti continuativi con Poste Italiane, purché sia legittimato alla riscossione in quanto beneficiario dell'assegno stesso ed esibisca un valido documento d'identità. Gli assegni postali vidimati possono anche essere versati su conto corrente bancario.

Ne consegue che entrambi gli strumenti, assegno circolare e vidimato postale, consentono al cliente di riscuotere l'indennizzo attraverso una rete fisica di sportelli, rispondendo all'esigenza di tutelare l'utenza che non dispone di un conto corrente bancario o postale.

Gli assegni postali vidimati sono pagabili a vista entro il termine massimo di due mesi, indicato sul titolo all'atto della vidimazione.

A tale riguardo si precisa che, decorso il suddetto termine senza che il cliente abbia provveduto alla riscossione dell'assegno, Poste Italiane **provvede d'ufficio alla riemissione dell'assegno vidimato a favore del cliente. Si rammenta che, ad oggi, Poste Italiane mette a disposizione**

del cliente l'assegno vidimato senza addebitare allo stesso alcun costo per l'emissione dello stesso.

Considerato quanto sopra, assumendo la sostanziale equipollenza dell'assegno vidimato postale rispetto all'assegno circolare, sotto il profilo della "copertura" e delle modalità di riscossione, considerata altresì la gratuità per il cliente dell'assegno vidimato postale, si chiede a codesta Autorità di stabilire nell'emenanda Delibera l'obbligo per gli operatori postali di mettere a disposizione del cliente, quale modalità di pagamento dell'indennizzo alternativa al bonifico, **un assegno a copertura garantita**, dizione nella quale rientrerebbero sia l'assegno circolare, sia l'assegno postale vidimato.

Pertanto tale disposizione consentirebbe alla clientela, compresa quella degli altri operatori postali, di avere a disposizione una rete di uffici postali molto capillare per la riscossione degli stessi.

Quesito n. 7

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alle modalità di richiesta e di rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento?

- **La richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento (3.4.1)**

Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto ad introdurre in capo agli operatori postali l'obbligo di predisporre un apposito modulo, disponibile gratuitamente sul sito dell'operatore, per la presentazione delle richieste di duplicato.

La predisposizione di un modulo *ad hoc* per la formalizzazione di tali richieste, infatti, agevola una più snella gestione delle stesse, che velocizza il rilascio del duplicato da parte dell'operatore postale.

In tale ottica, dunque, il mittente sarà tenuto ad utilizzare tale specifica modulistica.

Diversamente, l'eventuale richiesta di duplicato seguirà il consueto flusso gestionale previsto per la trattazione dei reclami (Delibera 184/13/CONS).

Nella medesima ottica di agevolare il rilascio del duplicato, **si condivide la necessità di fissare in capo agli operatori postali l'obbligo di mettere a disposizione dei mittenti un canale gratuito digitale per l'inoltro della richiesta.**

Si condivide, inoltre, la necessità di fissare termini per la formalizzazione di tali richieste.

Con particolare riferimento al termine iniziale, a decorrere dal quale sarà possibile presentare la richiesta di duplicato - non prima di 60 giorni – si precisa che tale termine appare congruo.

Diversamente, in relazione al termine finale proposto dall'Autorità *“non oltre 180 giorni dalla spedizione dell'atto”*, si ritiene che lo stesso possa rilevarsi eccessivamente restrittivo per il mittente. Infatti, fermo restando che è interesse del mittente verificare se l'avviso di ricevimento gli è stato restituito ed, in caso negativo, attivarsi tempestivamente per ottenere il rilascio da parte dell'operatore postale di un duplicato, è possibile che tali richieste vengano formalizzate nel momento in cui si ha necessità di produrre in giudizio tali invii, o comunque anche a seguito di smarrimento imputabile allo stesso mittente.

Si ritiene ragionevole fissare tale termine in 2 anni dalla spedizione.

Decorso tale termine, appare ragionevole che l'operatore non sia più tenuto a fornire il duplicato al mittente, il quale dovrà sostenere le conseguenze della propria colposa inerzia

La definizione di un congruo termine iniziale e finale per la presentazione delle richieste di duplicato, in ossequio al principio di certezza del diritto, garantisce il corretto utilizzo degli strumenti di tutela da parte dell'utenza stessa.

- **Rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento (punto 3.4.2)**

Si condivide il termine proposto dall'Autorità per il rilascio del duplicato, fissato in 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

A tale riguardo occorre tuttavia precisare che, nei casi di richieste di duplicato formalizzate attraverso i diversi canali messi a disposizione dell'utenza per la presentazione dei reclami o delle richieste di assistenza, anziché attraverso i moduli/canali dedicati al rilascio del duplicato/attestazione conforme, l'operatore postale non sarà tenuto al rispetto del termine di 30 giorni.

Confluendo, infatti, tale richiesta in diversi processi gestionali, l'operatore sarà tenuto a fornire riscontro entro i 45 giorni previsti dalla Delibera 184/13/CONS.

Quesito n. 8

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine agli invii singoli e agli invii multipli in grandi quantità?

Si condivide l'orientamento dell'Autorità in ordine alla necessità che gli operatori postali prevedano, nell'ambito delle proprie Carte dei Servizi, specifiche condizioni di servizio per le spedizioni di *“invii multipli, che prevedono una massiccia concentrazione temporale e/o geografica in grado di determinare un flusso anomalo nelle postalizzazioni”*.

La Società auspica che codesta Autorità, a valle del procedimento di consultazione in corso, confermi l'orientamento espresso, introducendo un'apposita previsione in tal senso.

Peraltro, al fine di rendere la disposizione maggiormente efficace si ritiene che la stessa possa essere formulata come segue:

*“Per spedizioni di invii multipli, che prevedono una massiccia concentrazione temporale e/o geografica in grado di determinare un flusso anomalo nelle postalizzazioni, gli operatori postali sono tenuti ad indicare nella propria carta dei servizi condizioni, trasparenti e non discriminatorie, sui livelli quantitativi massimi di invii che possono essere accettati per singolo mittente e per specifica area circoscritta, **sulle modalità di spedizione, nonché le condizioni applicate nei casi di superamento di tali livelli ovvero mancato rispetto delle modalità di spedizione, anche con riferimento agli obiettivi qualitativi garantiti**”*.

Al fine di garantire massima trasparenza informativa alla clientela, infatti, gli operatori postali dovranno esplicitare a priori le specifiche modalità di spedizione per gli invii multipli, non limitandosi, cioè a fornire un'informativa unicamente in merito ai “...livelli di quantitativi massimi di inviinonché gli obiettivi qualitativi garantiti...”.

Peraltro, la definizione ex ante di specifiche modalità di spedizione consentirà di verificare se, effettivamente, ricorrano i requisiti di “concentrazione” in costanza dei quali l'operatore non garantisce il recapito negli SLA stabiliti in relazione al prodotto.

Premesso quanto sopra, nell'ottica di una piena trasparenza verso codesta Autorità, in allegato (**allegato 1**), si trasmette la proposta che Poste Italiane, a valle di eventuali ulteriori approfondimenti ritenuti necessari, intende inserire nelle condizioni di servizio dell'offerta rivolta alla clientela *business* per **i servizi di notifica, nonché per gli invii raccomandati ed assicurati**.

Quesito n. 9

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alla conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento?

Nel condividere l'orientamento espresso dall'Autorità in ordine alla conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento, inviato tramite PEC ex art. 22 d.lgs. 82/2005, preme svolgere le considerazioni che seguono.

Come noto, l'art. 6 della l. 890/1982 al fine di accelerare la restituzione dei 23L al mittente, prevede la possibilità che, nel rispetto delle norme di cui al d.lgs. 82/2005, copia digitale dello stesso venga inoltrata al mittente via PEC. Inoltre, il medesimo articolo dispone che l'originale cartaceo sia *“conservato presso l'operatore postale, dove il mittente può ritirarlo”*.

- **Facoltà dell'operatore postale di procedere alla restituzione dell'originale al mittente, anziché alla conservazione dello stesso.**

In via preliminare si auspica che l'emanando Regolamento espressamente chiarisca che resta **salva la facoltà per gli operatori postali di procedere al recapito dell'originale dell'avviso di ricevimento al mittente (già inviato con PEC), anziché alla conservazione dello stesso presso le proprie strutture.**

Considerato, infatti, che la conservazione di un **invio già recapitato** (per il tramite di un indirizzo PEC), costituisce sostanzialmente **attività di “archiviazione” a favore del mittente** (ed in effetti tali 23L risultano ritualmente notificati e, dunque, non si configura “giacenza” degli stessi presso le strutture dell'operatore postale), si ritiene coerente con il dettato della norma in esame, l'espresso riconoscimento di tale facoltà in capo agli operatori postali che, sulla base della propria organizzazione, potrebbero optare per la restituzione dell'originale dell'invio già recapitato via PEC al proprietario (al mittente).

Del resto, tale facoltà non pregiudica in alcun modo l'interesse dei mittenti che la norma in esame ha inteso tutelare, ossia la celere restituzione del 23L tramite PEC.

La restituzione degli invii già recapitati via PEC, in quanto alternativa alla conservazione presso le strutture dell'operatore postale, non potrà chiaramente essere subordinata agli stringenti SLA previsti dalla regolamentazione per la restituzione dei 23L, che non sia preceduta dall'invio PEC.

Pertanto, la necessità di subordinare l'invio al processo di dematerializzazione, ai fini dell'inoltro via PEC, è incompatibile con gli obiettivi regolatori che, ovviamente, sono fissati tenendo conto esclusivamente del processo fisico di recapito.

Resta inteso che, per esigenze di certezza, l'operatore postale che volesse optare per tale facoltà (restituzione al mittente dell'originale cartaceo già inviato via PEC), dovrà darne preventiva ed adeguata informativa alla propria clientela, nonché all'Autorità di regolamentazione, declinando nel dettaglio tempistiche e modalità di tale restituzione di tali originali.

Da ultimo si precisa che, anche nel caso in cui gli operatori non decidessero di optare per la attivazione della facoltà di cui sopra, organizzando stabilmente il proprio modello di servizio al fine di garantire la conservazione presso le proprie strutture, dovrebbe essere consentito al singolo mittente di richiedere , in alternativa al ritiro gratuito presso l'operatore di riferimento, previsto dalla legge, la restituzione a domicilio dell'avviso di ricevimento dietro pagamento del relativo corrispettivo.

- **Luogo di conservazione degli originali cartacei.**

Premesso quanto sopra, come emerso nel corso dei lavori preparatori, la norma in esame pone due ordine di questioni, la prima connessa al "luogo" di conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento, la seconda, relativa ai "tempi" di conservazione dello stesso.

In merito al primo punto, si **condivide l'orientamento espresso dall'Autorità che sembra rimettere all'operatore postale la scelta del luogo presso il quale il documento potrà essere conservato, affinché il mittente possa ritirarlo.**

A tal proposito, si rappresenta che la scrivente Società, ai fini della gestione del processo di restituzione dell'avviso di ricevimento originato in cartaceo tramite PEC, accentrerà le attività di dematerializzazione su alcuni centri specializzati.

A seguito di tale attività, l'originale dell'avviso di ricevimento trasmesso via PEC sarà conservato presso strutture gestite da Poste Italiane adibite alla conservazione di tali documenti, liberamente individuate sulla base delle esigenze logistiche della Società, anche in considerazione dei costi derivanti dal servizio (ad oggi non valorizzati).

- **Tempi di conservazione degli originali cartacei.**

Il secondo tema, ampiamente dibattuto nel corso dei lavori preliminari, attiene ai tempi di conservazione dell'**originale dell'avviso di ricevimento restituito in copia al mittente via PEC.**

Fermo restando che gli operatori postali, come opportunamente ribadito da codesta Autorità, saranno assoggettati alle vigenti disposizioni in materia, in questa sede, si reputa opportuno riproporre le considerazioni già svolte dalla scrivente Società nel corso dei lavori preparatori, ed in particolar modo nelle osservazioni trasmesse lo scorso 21 maggio, che qui si intendono

integralmente richiamate, tese a chiarire **l'inapplicabilità della disciplina degli originali unici agli avvisi di ricevimento di atti giudiziari (mod. 23L).**

Deve rammentarsi che, ai sensi della vigente normativa, non possono essere definiti “*originali unici*” gli originali per i quali sia possibile “*risalire al loro contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi*” (art. 1, lett. v) D. lgs. 82/2005).

Dalla definizione legislativa di “*originale unico*” si evince come **l'avviso di ricevimento**, pur essendo documento essenziale nell'ambito del processo di notifica, **non costituisce un originale unico**. E' possibile infatti risalire al “contenuto” del 23L attraverso altre scritture e documenti che l'operatore postale è tenuto a conservare. E' proprio la conservazione di tali “scritture e documenti” (ed in particolare il registro di consegna del PTL, nel quale viene raccolta la data, il numero di invio, la firma e la qualifica del destinatario che ha ritirato l'atto) che consente, infatti, in caso di smarrimento dell'invio, di emettere un duplicato o un documento equipollente.

Dunque, ai sensi della vigente normativa, il 23L non è originale unico.

Conseguentemente, è assolutamente carente il presupposto stesso per l'applicazione della Tabella A allegata al DPCM 21 marzo 2013, “*Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici unici...*” (sottolineato ns) che, come noto, statuisce specifici ampi tempi di conservazione e in relazione a **particolari tipologie** (neppure tutti dunque!) di **originali unici**.

Quanto sopra, è condizione sufficiente ad escludere l'applicazione della disposizione in esame all'originale cartaceo dell'avviso di ricevimento del quale sia stata già stata trasmessa una copia formata ex art. 22 CAD al mittente.

Sul punto non necessitano, dunque, ulteriori considerazioni, dalle quali, pure, si evince l'inapplicabilità della norma in esame al caso di specie.¹⁰

Si ritiene, da ultimo, che l'emanando Regolamento debba chiarire espressamente che, decorsi i tempi di conservazione dell'originale cartaceo, senza che il mittente ne abbia curato il ritiro, **gli operatori postali potranno avviare al macero tali 23L.**

L'esperienza maturata dalla scrivente Società suggerisce, anzi, la necessità di chiarire che, in tutti i casi in cui non sia possibile procedere alla restituzione al mittente degli invii (compresi i 23L), l'operatore postale, nel rispetto delle procedure di trattamento degli invii stessi, dovrà provvedere all'avvio al macero degli stessi.

¹⁰ Peraltro, ferma restando l'inapplicabilità della disciplina prevista per gli originali unici all'avviso di ricevimento per le ragioni sopra esposte, deve constatarsi che l'avviso di ricevimento non può essere neppure inquadrato all'interno della categoria “atto giudiziario”, disciplinata dal DPCM 21 marzo 2013. Appare evidente, infatti, che l'atto giudiziario è distinto dal processo (e dunque dagli invii postali che veicolano “atti giudiziari”, ossia provvedimenti giudiziari – sentenze, ordinanze ecc.) attraverso il quale è portato a legale conoscenza di un soggetto, ossia dal processo di notificazione, nell'ambito del quale si inserisce l'avviso di ricevimento.

- **Restituzione dell'avviso di ricevimento tramite PEC.**

Come già rappresentato nel contributo fornito per la definizione delle buste e moduli per i servizi di notifica da parte di codesta Autorità, adottati con Delibera 285/18/CONS, nell'interesse degli operatori postali e dell'utenza coinvolta, è assolutamente necessario definire un processo partecipato, finalizzato a garantire la corretta operatività del processo di recapito del 23L tramite PEC.

Al fine di garantire l'acquisizione di un indirizzo PEC univoco, ed abilitare l'esecuzione di un servizio rispondente ad esigenze di certezza, particolarmente rilevanti nell'ambito di un processo di notifica, infatti, sarà necessario riconoscere agli operatori postali la facoltà di stabilire specifiche condizioni tecniche, cui i singoli mittenti dovranno attenersi al fine di abilitare processi automatizzati.

Pertanto, si auspica che l'emanando Regolamento preveda espressamente una disposizione del seguente tenore:

“Al fine di garantire l'acquisizione del corretto indirizzo PEC, è fatta salva la facoltà degli operatori postali di ottenere tale indirizzo dal notificante in modalità informatica. Gli operatori interessati saranno tenuti ad indicare, in modo chiaro e trasparente, le relative modalità tecniche, assicurando, comunque, ove le stesse non siano rispettate, la restituzione dell'avviso di ricevimento in formato cartaceo”.

In allegato n. 2 si trasmette un breve documento di sintesi in ordine alle possibili soluzioni già individuate dalla Società.