

**DOCUMENTO SULLE MISURE E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE
DEGLI INDENNIZZI AI SENSI DELL'ARTICOLO 6, COMMA 2,
DELLA LEGGE 20 NOVEMBRE 1982, N. 890**

INDICE

1. PREMESSE
 - 1.1 Il quadro normativo. Cenni
 - 1.2 Il compito attribuito all'Autorità dal Legislatore
 - 1.3 Gli indennizzi per disservizi relativi alla notificazione a mezzo posta: la situazione prima dell'intervento dell'Autorità
2. L'ITER ISTRUTTORIO
 - 2.1 Il tavolo tecnico con gli operatori postali. La prima riunione
 - 2.2 Le osservazioni inviate dagli operatori postali
 - 2.3 Le richieste di audizione: Poste Italiane
 - 2.4 Il tavolo tecnico con gli operatori postali. La seconda riunione
 - a) Smarrimento del piego
 - b) Smarrimento dell'avviso di ricevimento
 - c) Danneggiamento del piego o dell'avviso di ricevimento
 - d) Furto del piego o dell'avviso di ricevimento
 - e) Comunicazione di avvenuto deposito (CAD)
 - f) Modalità di corresponsione degli indennizzi
 - g) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità
 - h) Invii singoli e invii multipli in grandi quantità
 - i) Conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento
 - 2.5 Il contributo del Ministero della Giustizia e dell'Ag.I.D.

3. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITA'
 - 3.1 Smarrimento, furto, danneggiamento
 - 3.1.1 Smarrimento del piego e/o dell'avviso di ricevimento
 - a) Smarrimento del piego
 - b) Smarrimento dell'avviso di ricevimento
 - 3.1.2 Furto del piego e/o dell'avviso di ricevimento
 - a) Furto del piego
 - b) Furto dell'avviso di ricevimento
 - 3.1.3 Danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento
 - a) Danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario
 - b) Costatazione del danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento all'atto della notifica al destinatario
 - c) Danneggiamento dell'avviso di ricevimento dopo la notifica al destinatario
 - 3.1.4 Smarrimento, furto, danneggiamento della comunicazione di avvenuto deposito
 - 3.2 Mancato rispetto degli obiettivi di qualità
 - 3.2.1 Piego
 - 3.2.2 Avviso di ricevimento
 - 3.2.3 Comunicazione di avvenuto deposito
 - 3.3 Gli indennizzi
 - 3.3.1 La richiesta di indennizzo
 - 3.3.2 La corresponsione dell'indennizzo
 - 3.4 Il duplicato dell'avviso di ricevimento
 - 3.4.1 La richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento
 - 3.4.2 Il rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento

3.5 Invii singoli e invii multipli in grandi quantità

3.6 La conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento

1 PREMESSE.

1.1 Il quadro normativo. Cenni.

Il processo di armonizzazione e liberalizzazione del mercato postale, già avviato con la direttiva n. 97/67/CE¹, successivamente emendata nel 2002², è stato completato dalla direttiva n. 2008/6/CE³.

Con quest'ultimo intervento, oltre ad aver prorogato al 2011 il completamento del processo di liberalizzazione dei servizi postali, è stato chiesto agli Stati membri di abolire qualunque forma di monopolio, di riserva e di diritti speciali nel settore postale (“..“*gli Stati membri non concedono né mantengono in vigore diritti esclusivi o speciali per l’instaurazione e la fornitura di servizi postali.*”⁴) e di adottare tutte le misure necessarie alla completa apertura del mercato (regolamentazione del servizio universale, accesso alle infrastrutture postali, determinazione dei prezzi e delle tariffe dei servizi postali, etc.)⁵.

Prima dell'intervento della direttiva 2008/6/CE, era consentito agli Stati membri di riservare taluni servizi postali ai rispettivi fornitori del servizio universale. La finalità era quella di non compromettere l'equilibrio finanziario di questi ultimi in una fase di progressiva liberalizzazione, garantendo quindi la salvaguardia del servizio universale e consentendo nel contempo un adattamento dei loro servizi e delle loro risorse umane a condizioni di maggiore concorrenza.

¹ Direttiva 97/67/CE del 15 dicembre del 1997 concernente “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari ed il miglioramento della qualità del servizio*”. Nel testo per “*direttiva postale*” si intende il testo della direttiva 97/67/CE coordinato con le modifiche apportate dalle direttive 2002/39/CE e 2008/06/CE.

² Direttiva 2002/39/CE del 10 giugno 2002 che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda l'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità.

³ Direttiva 2008/6/CE del 20 febbraio 2008 che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari.

⁴ Cfr. art. 7, comma 1, della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari.

⁵ La direttiva 97/67/CE consentiva di riservare la corrispondenza ordinaria fino a 100 g al fornitore del servizio universale. La direttiva 2002/39/CE ha ridotto il peso a 50 g.

La direttiva postale è stata trasposta nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante la *“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”*. Il decreto è stato successivamente modificato dai decreti legislativi 23 dicembre 2003, n. 384 e 31 marzo 2011, n. 58, di attuazione, rispettivamente, delle direttive n. 2002/39/CE e n. 2008/6/CE.

L'articolo 4 del decreto legislativo n. 261/1999, che affidava in esclusiva al fornitore del servizio universale, per esigenze di ordine pubblico, *“[...] i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni; [...] i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada”* (di seguito, per brevità, *“i servizi di notifica a mezzo posta”*), è stato abrogato dal comma 57, lett. b), dell'art. 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124, a decorrere dal 10 settembre 2017.

La legge n. 890 del 1982 definisce come invii raccomandati sia il piego contenente l'atto da notificare, sia l'avviso di ricevimento del piego, sia la comunicazione di avvenuto deposito (nei casi in cui debba essere emessa d'ufficio).

L'art. 1, comma 2, lettera i), del d.lgs. n. 261/1999 definisce l'invio raccomandato come un *“servizio che consiste nel garantire forfettariamente contro i rischi di smarrimento, furto o danneggiamento e che fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale e, a sua richiesta, della consegna al destinatario”*. La successiva lettera l), e definisce l'invio assicurato come un *“servizio che consiste nell'assicurare l'invio postale per il valore dichiarato dal mittente, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento”*.

L'articolo 14 del decreto legislativo n. 261/1999 stabilisce che *“il fornitore del servizio postale è tenuto ad adottare procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio [...]”* e che *“nei casi in cui il fornitore del servizio è chiamato a rispondere dei disservizi è previsto un sistema di rimborso o di compensazione”*.

In conformità al dettato normativo comunitario e nazionale, l'articolo 5 della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*, approvata con la delibera 413/14/CONS del 29 luglio 2014, stabilisce che *“nelle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi postali, effettuate con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente comprensibili, i fornitori dei servizi*

postali per ciascun servizio indicano [...] gli indennizzi e i rimborsi agli utenti in caso di servizio insoddisfacente, nonché una sintesi sia della procedura da seguire per i reclami [...] sia della procedura da seguire per la soluzione delle controversie [...]”.

1.2 Il compito attribuito all’Autorità dal Legislatore.

A seguito della liberalizzazione del servizio relativo alle “*notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*” di cui alla legge n. 890 del 1982, che rientrano nell’area del servizio postale universale, la nuova formulazione dell’articolo 6 della stessa legge attribuisce all’Autorità il compito di fissare la misura degli indennizzi per i casi previsti dal quadro normativo sopra delineato (*smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio*).

La delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018, con la quale è stato approvato il regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285), ha stabilito l’avvio del procedimento per definire la misura e le modalità di corresponsione degli indennizzi ai sensi dell’articolo 6, comma 2, della legge n. 890 del 1982.

Con avviso, pubblicato sul sito web dell’Autorità il 17 aprile 2018, è stato avviato il “procedimento per l’attuazione dell’art.1, comma n.461, punto 2) della legge 27 dicembre 2017, n. 205, relativo alla definizione delle misure e delle modalità di corresponsione degli indennizzi ai sensi dell’articolo 6, comma 2, della legge n. 890 del 1982”. Nell’avviso si prevedeva, tra l’altro, anche la convocazione di un “tavolo tecnico” con gli operatori postali al fine di approfondire e valutare in via preliminare gli aspetti che potevano essere più problematici.

1.3 Gli indennizzi per disservizi relativi alla notificazione a mezzo posta: la situazione prima dell’intervento dell’Autorità.

Le vigenti disposizioni in materia di indennizzi per disservizi relativi alla notificazione a mezzo posta prendono in considerazione soltanto l’ipotesi dello smarrimento e soltanto per due tipologie di invii, entrambi raccomandati: il piego contenente l’atto e il connesso avviso di ricevimento.

Prima che l’articolo 1, comma 451, della legge n. 205 del 2017, riformulasse l’art. 6, comma 1, della legge n. 890 del 1982, infatti, esso prevedeva rispettivamente che “*lo smarrimento dell’avviso di ricevimento non dà diritto ad alcuna indennità. L’Amministrazione postale è però tenuta a rilasciare senza spesa un duplicato ed a farlo avere al mittente nel più breve tempo possibile*”, mentre “*per ogni piego smarrito,*

l'operatore postale incaricato corrisponde un indennizzo pari a dieci volte il prezzo corrisposto”.

Fino alla abrogazione dell'articolo 4 del decreto legislativo n. 261/1999 ed al rilascio delle apposite licenze speciali da parte del Ministero dello sviluppo economico, il servizio di notifica a mezzo posta è riservato al fornitore del servizio postale universale⁶ che, nella sua “Carta della qualità del servizio postale universale” ha inserito, tra i servizi offerti, anche quello relativo alla notificazione a mezzo posta di cui alla legge n. 890 del 1982 e all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, servizio definito complessivamente, per brevità, “atti giudiziari”.

Nella sua Carta della Qualità, Poste Italiane riporta che *“gli atti giudiziari o atti equiparati e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione sono disciplinati esclusivamente dalla legge n. 890/82 e successive modifiche ed integrazioni.*

Conseguentemente, per quanto attiene alla voce “rimborsi e indennizzi”, la Carta della Qualità di Poste Italiane riporta che:

- per ogni piego nei casi di smarrimento / mancato recapito o danneggiamento o ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione viene corrisposto l'indennizzo [...] pari a 10 volte il costo della spedizione;
- [...] lo smarrimento o la tardata restituzione dell'avviso di ricevimento (Mod. 23L) non dà luogo a rimborsi o indennizzi. Poste Italiane è tenuta a rilasciare gratuitamente un duplicato ed a farlo avere al mittente nel più breve tempo possibile.

La nuova formulazione dell'articolo 6 della legge n. 890 del 1982 (intervenuta con la legge 27 dicembre 2017, n. 205) ha sostanzialmente mantenuto le stesse previsioni per ciò che concerne l'avviso di ricevimento (*lo smarrimento dell'avviso di ricevimento non dà diritto ad alcuna indennità, ma l'operatore postale incaricato è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego in formato cartaceo e a farlo avere al mittente*), mentre ha assegnato all'Autorità il compito di definire la misura dell'indennizzo previsto in caso di smarrimento del piego.

Nella tabella sottostante viene fornito uno schema di sintesi:

⁶ Nelle more della completa definizione del quadro regolamentare e del rilascio del prescritto titolo abilitativo da parte del Ministero dello sviluppo economico agli operatori alternativi che ne facciano richiesta, Poste Italiane, in qualità di Fornitore del servizio universale, deve continuare a garantire la fornitura di tale servizio – ancora in esclusiva di fatto – su tutto il territorio nazionale.

Invio postale	Precedente disposizione	Nuova disposizione
Pieghi	Per ogni piego smarrito la amministrazione postale paga l'indennità stabilita dalle norme di cui all'articolo 48 del codice postale e delle telecomunicazioni, approvato con decreto del presidente della repubblica 29 marzo 1973, n. 156. ¹	Per ogni piego smarrito, l'operatore postale incaricato corrisponde un indennizzo nella misura prevista dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Avviso di ricevimento	Lo smarrimento dell'avviso di ricevimento non dà diritto ad alcuna indennità. L'Amministrazione postale è però tenuta a rilasciare senza spesa un duplicato ed a farlo avere al mittente nel più breve tempo possibile	Lo smarrimento dell'avviso di ricevimento non dà diritto ad alcuna indennità, ma l'operatore postale incaricato è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego in formato cartaceo e a farlo avere al mittente
<p>¹ dPR 156/73, art. 48 - Perdita di raccomandate - Indennità. 1. In caso di perdita totale di una corrispondenza raccomandata, il mittente ha diritto, salvo le previste eccezioni dall'art. 96, alla indennità stabilita nella misura indicata dal decreto previsto dall'art. 28. [...]</p> <p>dPR 156/73, Art. 28 - Determinazione dell'indennità per le corrispondenze ed i pacchi affidati alla posta. 1. L'ammontare dell'indennità per la corrispondenza e gli oggetti affidati alla posta, nei casi in cui essa è dovuta a norma del presente decreto, è determinato con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Ministro per le poste e le telecomunicazioni, di concerto con il Ministro per il tesoro, sentito il Consiglio dei Ministri.</p>		

Il Legislatore, dunque, da un lato ha inteso confermare la previsione secondo cui lo smarrimento dell'avviso di ricevimento da parte dell'operatore postale incaricato non dà luogo ad alcun indennizzo (ritenendo, evidentemente, che il rilascio del duplicato costituisca di per sé elemento sufficiente a soddisfare l'esigenza di comprovare la notifica del mittente) e, dall'altro lato, ha demandato all'Autorità il compito di definire un nuovo e diverso ammontare dell'indennizzo in caso di smarrimento del piego contenente l'atto.

Naturalmente, la definizione di tale ammontare non può che essere inserita nel nuovo quadro d'insieme, che – per la prima volta – comprende anche le fattispecie del danneggiamento e del furto, nonché l'introduzione *ex novo* degli standard di qualità per il “prodotto postale” delle notifiche: tutti elementi non previsti nel quadro normativo precedente.

2 L'ITER ISTRUTTORIO.

2.1 Il tavolo tecnico con gli operatori postali. La prima riunione

A seguito della pubblicazione sul sito web dell'avviso di avvio del procedimento il 17 aprile 2018, con lettera in pari data è stata convocata per il 2 maggio 2018 una prima riunione del tavolo tecnico con gli operatori postali che, nell'ambito del procedimento di liberalizzazione del servizio di notificazione conclusosi con l'approvazione della delibera 77/18/CONS, avevano fatto pervenire le proprie osservazioni ed i propri contributi. Si tratta, in sostanza, dei maggiori operatori postali del nostro Paese, in termini organizzativi e di fatturato.

Alla riunione è stata invitata a partecipare anche una rappresentanza del Ministero della giustizia, nell'ambito del proficuo rapporto di collaborazione su tali temi⁷.

In apertura dei lavori sono stati evidenziati i riferimenti normativi da considerare (legge 20 novembre 1982, n. 890; decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261; delibera 77/18/CONS del 20 febbraio 2018) e le finalità del tavolo tecnico: definire e circoscrivere l'ambito della discussione, raccogliere alcune prime osservazioni da parte degli operatori e tratteggiare un primo schema dei temi più rilevanti.

Gli aspetti maggiormente problematici sui quali si è concentrata l'attenzione dei partecipanti al tavolo hanno riguardato:

- i casi di elevata ed anomala concentrazione dei quantitativi di notifiche da effettuare in un arco di tempo ristretto e su specifici CAP di destinazione e l'impatto che tale concentrazione può avere rispetto agli stringenti standard di qualità definiti dall'Autorità con la delibera 77/18/CONS;
- la conservazione dell'originale cartaceo dell'avviso di ricevimento (che non è stato possibile recapitare, ovvero che è stato digitalizzato e recapitato in formato elettronico a mezzo PEC) e l'impatto che tale conservazione comporta sul piano logistico, anche a fronte di un quadro normativo in evoluzione e tendente alla dematerializzazione dei documenti.

A seguito della riunione, con lettera del 3 maggio 2018, agli operatori partecipanti è stata inviata una sintesi della normativa analizzata con l'inserimento di alcune

⁷ Delibera approvazione regolamento e delibera approvazione modelli

integrazioni ed osservazioni emerse nel corso della riunione stessa. Nella lettera si invitava a far pervenire all’Autorità eventuali ulteriori osservazioni entro il 21 maggio.

2.2 Le osservazioni inviate dagli operatori postali.

Nelle osservazioni inviate dagli operatori postali sono stati affrontati alcuni specifici temi, ritenuti di maggior impatto per la gestione del processo di notifica.

In merito all’ipotesi di differenziare gli indennizzi in base al tipo di notifica (atto giudiziario o violazione del codice della strada), gli operatori hanno evidenziato che il processo di lavorazione dei due “prodotti postali” è sostanzialmente identico e che nessuno, tranne il mittente, è in grado di conoscere il contenuto della “busta verde”. Hanno inoltre osservato che, anche nel caso in cui l’operatore postale potesse conoscere il contenuto, l’implementazione di due diverse lavorazioni comporterebbe per l’operatore stesso un notevole sforzo, tanto organizzativo quanto economico, per l’attivazione di due linee parallele di attività.

Relativamente all’ipotesi formulata dall’Autorità di riconoscere all’utente un indennizzo in caso di furto, tutti gli operatori hanno sottolineato che la responsabilità di tale fattispecie non può essere attribuita all’operatore postale il quale, al contrario, risulta essere la vittima dell’azione delittuosa al pari del mittente. Costituiscono ovvia eccezione i casi in cui venga espressamente accertato che la responsabilità⁸ ricade sullo stesso operatore postale (ad esempio nei casi di incuria o negligenza).

Per quanto attiene al rilascio del duplicato dell’avviso di ricevimento (o di altro documento comprovante il recapito del piego) è stato evidenziato da parte degli operatori che la gratuità del rilascio presuppone la responsabilità dell’operatore nello smarrimento; ne consegue che, nel caso in cui lo smarrimento dell’avviso di ricevimento dovesse avvenire da parte dell’utente dopo il suo regolare recapito, il rilascio del duplicato o di altro documento dovrebbe avvenire a titolo oneroso. La tempistica necessaria per le

⁸ In merito all’attribuzione della responsabilità, il d.P.R. n. 156 del 1973, all’art. 96 (Dirimenti di responsabilità nei servizi di corrispondenze e pacchi) così recita: *L’Amministrazione è liberata da ogni responsabilità per la perdita, manomissione od avaria di oggetti raccomandati od assicurati e di pacchi: a) in caso di forza maggiore, salvo che l’oggetto non sia stato assicurato anche contro i rischi di forza maggiore; b) quando non possa rendere conto degli oggetti in conseguenza della distruzione dei documenti di servizio da attribuirsi ad un caso di forza maggiore; c) quando il danno sia causato dalla natura dell’oggetto o dal fatto del mittente; d) quando trattisi di invii non consentiti [...]; e) nei casi di dichiarazione fraudolenta di valore superiore a quello reale [...]; f) quando il mittente non abbia presentato reclamo nei termini previsti [...]; g) nel caso di consegna ad omonimi, eseguita con le modalità stabilite dal regolamento.*

attività di rilascio di tale duplicato/documento (ricerca dei relativi codici, ricerca del registro dell'addetto postale, compilazione del duplicato/documento, etc.) è stata indicata dagli operatori come ricompresa tra i quindici e i trenta giorni: tale oscillazione temporale dipende, in sostanza, dal livello di strutturazione dell'impresa e dalle modalità di organizzazione dei flussi informativi interni.

Con lettera del 24 maggio 2018, a seguito dell'esame dei contributi pervenuti e degli approfondimenti effettuati, è stata confermata la convocazione di una seconda riunione per il 5 giugno 2018.

A tale riunione, tenuto conto dei particolari profili, sia tecnici sia giuridici, afferenti a talune problematiche (modalità e durata della conservazione dei documenti analogici, modalità e durata della conservazione dei documenti informatici, digitalizzazione di documenti analogici e loro conformità agli originali, stampa di documenti analogici e loro conformità agli originali digitali, etc.), sono stati chiamati a partecipare i rappresentanti del Ministero della Giustizia e dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

2.3 Le richieste di audizione: Poste Italiane

Poste Italiane ha chiesto di essere audita dall'Autorità al fine di illustrare in maniera più dettagliata le proprie posizioni espresse nel documento inviato il 21 maggio.

Nel corso dell'audizione, che ha avuto luogo il 30 maggio 2018, la Società ha rimarcato, in particolare, le possibili criticità derivanti dalle spedizioni multiple in grandi quantità ed ha evidenziato la necessità di rimodulare il sistema degli indennizzi nell'ambito delle gare d'appalto.

Anche i profili di problematicità relativi alle modalità e ai termini di conservazione dell'avviso di ricevimento sono stati ribaditi da Poste Italiane nel corso dell'audizione.

2.4 Il tavolo tecnico con gli operatori postali. La seconda riunione.

Nel corso della riunione del 5 giugno 2018⁹ sono stati individuati i temi principali e, su ciascuno di essi, sono state acquisite le posizioni degli operatori ed esposte le soluzioni prospettate dall'Autorità. I temi sono qui di seguito elencati:

⁹ Alla riunione hanno partecipato, oltre a rappresentanti dell'Agenzia per l'Italia digitale (Ag.I.D.) e del Ministero della giustizia, rappresentanti dei seguenti operatori postali o associazioni di operatori postali: AssoPostale, C.N.A. (Confederazione Nazionale Artigianato e P.M.I.), Consorzio A.Re.L. (Agenzie Recapito Licenziatari), C.S.O. (Consorzio Stabile Olimpo), FISE-ARE (Federazione Imprese di Servizi - Associazione Imprese Servizi di Recapito Postale e Parcel), Fulmine Group, inPoste.it-tNotice, Mail Express Poste Private, Nexive, Poste Italiane, Smmartpost.

- a) SMARRIMENTO DEL PIEGO;
- b) SMARRIMENTO DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO;
- c) DANNEGGIAMENTO DEL PIEGO O DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO;
- d) FURTO DEL PIEGO O DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO;
- e) COMUNICAZIONE DI AVVENUTO DEPOSITO (CAD);
- f) MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI;
- g) MANCATO RISPETTO DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ;
- h) INVII SINGOLI E INVII MULTIPLI IN GRANDI QUANTITÀ;
- i) CONSERVAZIONE DELL'ORIGINALE DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO.

a) Smarrimento del piego.

In merito alle soluzioni prospettate dall'Autorità relativamente allo smarrimento del piego, gli operatori hanno convenuto sulla necessità di fissare un termine entro il quale la procedura di notifica deve considerarsi conclusa. Hanno tuttavia osservato che la previsione secondo la quale *“il piego viene considerato smarrito anche se, decorso inutilmente il termine di sessanta giorni dalla data di spedizione dell'atto, al mittente non sia stato ancora restituito l'avviso di ricevimento o non sia stata fornita alcuna informazione relativamente alle motivazioni della mancata restituzione dell'avviso di ricevimento”* non terrebbe conto della possibilità dello smarrimento/ritardo del solo avviso di ricevimento. In tale fattispecie, infatti, considerato l'avvenuto recapito del piego, al mittente competerebbe quanto previsto già dalla legge in caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento e cioè soltanto un duplicato gratuito.

b) Smarrimento dell'avviso di ricevimento.

Per ciò che concerne le previsioni dell'Autorità in merito allo smarrimento dell'avviso di ricevimento, si è registrata l'integrale condivisione da parte dagli operatori, ad eccezione della fissazione di una tariffa predeterminata per il rilascio del duplicato (o di altro documento) in caso di smarrimento da parte dell'utente. Gli operatori ritengono che la tariffa debba essere *“orientata ai costi”*, tenuto conto di una serie di variabili economico/organizzative, diverse da operatore a operatore, e delle differenze di costi correlate alle modalità di recapito del duplicato stesso (ad esempio: per via telematica dematerializzata oppure postale cartacea).

Il maggior timore degli operatori consiste nella eventualità che, a fronte dello smarrimento da parte dell'utente di avvisi di ricevimento già correttamente recapitati, questi possa ritenere maggiormente vantaggioso, finanche dal punto di vista economico oltretutto per l'aspetto logistico, ricorrere ad una richiesta massiva di duplicati, scaricando in tal modo l'onere della corretta e ordinata conservazione degli stessi in capo all'operatore postale.

c) Danneggiamento del piego o dell'avviso di ricevimento.

Per quanto attiene alle previsioni circa il danneggiamento del piego o dell'avviso di ricevimento, gli operatori hanno sottolineato il ruolo di pubblico ufficiale dell'agente postale nella sua veste di notificatore e, conseguentemente, la possibilità che egli attesti/certifichi le effettive condizioni dell'invio postale, operando una distinzione, ai fini della notifica, tra danneggiamento rilevante (a causa del quale i dati risultino illeggibili) e danneggiamento irrilevante (che consente comunque la leggibilità di tutti i dati).

Per quanto riguarda l'eventuale danneggiamento del piego, essi ritengono che:

- ove il danneggiamento rilevante del piego venga verificato prima del recapito al destinatario, il piego e l'annesso avviso di ricevimento devono essere restituiti al mittente con la relativa annotazione da parte dell'agente postale;
- ove il danneggiamento rilevante del piego venga verificato all'atto della notifica e per tale motivo sia rifiutato dal destinatario, esso deve essere restituito al mittente con la relativa annotazione da parte dell'agente postale;
- ove il danneggiamento rilevante del piego venga verificato all'atto della notifica e l'invio sia comunque accettato dal destinatario, l'avviso di ricevimento dovrà essere restituito al mittente con la relativa annotazione da parte dell'agente postale.

Per quanto riguarda l'eventuale danneggiamento dell'avviso di ricevimento prima della notifica, e cioè quando è ancora allegato al piego, gli operatori ritengono che:

- ove il danneggiamento sia irrilevante e non comprometta la leggibilità di tutti gli elementi in esso contenuti, l'agente postale può procedere alla notifica;
- ove, viceversa, a causa di danneggiamento rilevante, gli elementi contenuti nell'avviso di ricevimento non risultino tutti leggibili, l'agente postale, in qualità di pubblico ufficiale, deve verbalizzare la circostanza e restituire al mittente l'invio postale completo (il piego con l'annesso avviso di ricevimento).

Per quanto riguarda l'eventuale danneggiamento dell'avviso di ricevimento dopo la notifica, e cioè dopo che è stato staccato dal piego ai fini della restituzione al mittente, gli operatori convengono che:

- ove il danneggiamento dell'avviso di ricevimento sia irrilevante e non comprometta la leggibilità di tutti gli elementi in esso contenuti, l'agente postale può procedere alla sua restituzione al mittente;
- ove, viceversa, a causa di danneggiamento rilevante, gli elementi contenuti nell'avviso di ricevimento non risultino tutti leggibili, l'operatore postale è tenuto a rilasciare gratuitamente un duplicato (o altro documento).

d) Furto del piego o dell'avviso di ricevimento

Relativamente a quanto prospettato dall'Autorità in merito ai casi di furto del piego e/o dell'avviso di ricevimento, si è registrata l'unanime condivisione di quanto illustrato

In particolare, l'Autorità ha previsto che, in caso di furto del piego o del relativo avviso di ricevimento ai danni dell'operatore, il mittente non ha diritto ad alcuna indennità, tranne nei casi di accertata responsabilità dell'operatore postale stesso per incuria o negligenza nello svolgimento del servizio.

In ogni caso, l'operatore postale è tenuto ad informare della circostanza il mittente entro sessanta giorni dalla data della spedizione del piego

e) Comunicazione di avvenuto deposito (CAD)

Anche le previsioni dell'Autorità relative alla comunicazione di avvenuto deposito (CAD) hanno incontrato il parere favorevole degli operatori.

L'Autorità ha previsto che, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento della C.A.D., l'operatore postale incaricato è tenuto ad emettere una nuova comunicazione senza ulteriori spese per il mittente. L'operatore postale incaricato comunica la circostanza al mittente contestualmente all'emissione della nuova comunicazione di avvenuto deposito.

f) Modalità di corresponsione degli indennizzi

Le modalità di corresponsione degli indennizzi previste dall'Autorità sono state condivise dagli operatori: il pagamento degli indennizzi deve avvenire, di regola, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal mittente nella richiesta di indennizzo ovvero, su specifica richiesta del mittente, mediante assegno circolare. In tale secondo caso, le eventuali spese di recapito dell'assegno circolare sono a carico dell'utente.

g) Mancato rispetto degli obiettivi di qualità

Anche per ciò che concerne le previsioni relative al mancato rispetto degli obiettivi di qualità per il recapito/notificazione del piego contenente l'atto, le previsioni dell'Autorità sono state condivise dagli operatori.

Per quanto attiene, invece, all'avviso di ricevimento, gli operatori hanno sostenuto che la previsione di un indennizzo in caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità risulterebbe in contraddizione con l'assenza di una analoga previsione nel caso, ben più grave, dello smarrimento. Infatti, a norma dell'articolo 6 della legge 890/82, come novellato dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205, *“lo smarrimento dell'avviso di ricevimento non dà diritto ad alcuna indennità, ma l'operatore postale incaricato è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego in formato cartaceo e farlo avere al mittente”*. E', invece, stata condivisa la previsione secondo la quale, comunque, in caso di ritardo nella restituzione eccedente il sessantesimo giorno successivo alla data di spedizione del piego, l'avviso di ricevimento deve essere considerato smarrito.

In tal modo al mittente dell'atto viene fornito un definitivo elemento di certezza che, nel precedente quadro normativo, non aveva.

Gli obiettivi di qualità della comunicazione di avvenuto deposito (CAD) devono essere considerati sotto un diverso profilo, di tipo tecnico/cronologico, soprattutto per ciò che concerne le violazioni del codice della strada, in quanto, secondo le vigenti disposizioni, è possibile pagare la sanzione in misura ridotta se si provvede al pagamento entro i 5 giorni successivi a quello della notifica.

Gli operatori hanno condiviso la necessità di assicurare il massimo rispetto degli obiettivi di qualità. Peraltro, tenuto conto che la comunicazione di avvenuto deposito viene originata dallo stesso operatore postale e nello stesso ufficio di recapito, il tempo intercorrente tra la generazione della comunicazione e il suo recapito può essere – e deve essere – estremamente contenuto.

Come già rilevato in occasione della prima riunione del tavolo tecnico, le tematiche che hanno suscitato maggiore interesse e animata partecipazione da parte degli operatori postali hanno riguardato la possibile differenziazione degli obiettivi di qualità per gli invii singoli e per gli invii multipli in grandi quantità, nonché la disposizione relativa alla “conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento” del novellato articolo 6 della legge 890/82 secondo cui *“l'originale dell'avviso di ricevimento trasmesso in copia è conservato presso l'operatore postale, dove il mittente può ritirarlo”*.

h) Invii singoli e invii multipli in grandi quantità.

In merito alla possibile differenziazione degli obiettivi di qualità tra invii singoli e invii multipli in grandi quantità, gli operatori hanno esposto le loro motivazioni e gli esempi formulati hanno riguardato l'elevato rischio di non rispettare gli standard di qualità (stabiliti dall'Autorità per gli invii singoli) a causa della anomala ed imprevista concentrazione dei quantitativi in un arco temporale ristretto e su specifici CAP di destinazione.

L'ipotesi formulata dall'Autorità – elaborata a titolo esemplificativo sulla scorta delle osservazioni degli operatori formulate nel corso della prima riunione – ha preso a riferimento il decreto del Ministero dello sviluppo economico del 19 giugno 2009¹⁰, che prevede per il mittente l'obbligo di prenotazione per spedizioni oltre i 5.000 invii per il fornitore del servizio universale.

L'intenzione era quella di trovare un punto di equilibrio per la definizione di “soglie” che potessero incontrare la convergenza di tutti gli operatori.

Tuttavia, è stato osservato che la rete di distribuzione di ciascun operatore postale è concepita sulla base di specifici parametri, tra i quali: la superficie dell'area da servire, la popolazione (numero di abitanti), la densità di “punti di consegna” (aree rurali o ad alta densità abitativa), numero medio annuo degli invii postali da consegnare, e così via.

Nel caso in cui una anomala e imprevista concentrazione di invii dovesse essere recapitata (o meglio: notificata, con maggiore impiego di tempo) in un arco temporale ristretto e in uno specifico CAP di destinazione, il normale dimensionamento della rete dell'operatore, basata su un flusso ordinario/costante di invii, non sarebbe in grado di sopportare l'impatto e di rispettare gli obiettivi di qualità fissati dall'Autorità per gli invii singoli.

Naturalmente, entro certi limiti, all'anomalia determinatasi improvvisamente l'operatore postale incaricato potrebbe cercare di ovviare con il ricorso ad iniziative estemporanee (ad esempio, mediante la temporanea applicazione di personale assegnato ad altri CAP). Tuttavia, oltre una determinata soglia sarebbe comunque impossibile, sia a causa della sua imprevedibilità, sia per ragioni di sostenibilità economica.

Naturalmente, tale soglia di “anomalia sopportabile” è direttamente correlata al livello di strutturazione logistico-organizzativa di ciascun operatore postale: mentre per

¹⁰ Nell'Allegato 2 (condizioni di accesso al servizio di corrispondenza raccomandata e assicurata *non retail*) vengono fissate diverse soglie relative ai quantitativi spediti: spedizioni inferiori o pari a 500 invii (punto 2.2.1), spedizioni superiori a 500 invii e spedizioni superiori a 5000 invii (punto 2.2.2). Per le spedizioni superiori a 5000 invii, è richiesto l'utilizzo del sistema di prenotazione spedizioni on line.

il FSU è possibile immaginare una soglia più elevata, per altri operatori di dimensioni più ridotte la soglia non può che risultare decisamente inferiore.

E' comunque vero che gli standard di qualità fissati con la delibera 77/18/CONS sono stati definiti dall'Autorità per gli invii singoli e hanno lo scopo di tutelare, in particolare, i mittenti "singoli" che costituiscono la fascia più debole di utenti che non possono contrattare le modalità e le tempistiche del servizio e devono utilizzare il servizio universale di base.

Al contrario, se il singolo mittente, intende spedire un numero estremamente elevato di invii postali, contemporaneamente e nella stessa area di recapito, è facile comprendere i problemi organizzativi e gestionali e la possibilità che la struttura di recapito "ordinaria" non sia in grado di rispettare lo standard "base" di J+5.

Per tale motivo, nel corso della riunione gli operatori hanno sostenuto che eccessivi ed imprevisti, quantitativi di atti da notificare ai sensi della legge n. 890 del 1982 sono suscettibili di determinare anomalie di gestione e conseguenti disservizi e ritardi nel recapito rispetto agli standard fissati dall'Autorità per gli invii singoli, soprattutto nel caso in cui non sia possibile prevedere il picco di flusso e concordare con il mittente tempistiche diverse di accettazione che consentirebbero di scaglionare e frazionare temporalmente un eccessivo quantitativo di invii da parte dello stesso mittente. E', inoltre, emersa l'impossibilità di definire "soglie di anomalia" valide per tutti, a causa del diverso livello di strutturazione, dimensionamento e di capillarità della rete di recapito di ciascun operatore.

Gli operatori hanno, quindi, richiesto che sia inserita una disposizione che consenta loro di indicare nella propria carta dei servizi, in modo trasparente, i livelli quantitativi di invii che possono accettare per singolo mittente, ai fini della loro notificazione a destinatari ubicati in una specifica area ristretta, al fine di poter garantire il rispetto degli standard di qualità fissati dall'Autorità.

Ciò al fine di evitare che un eventuale flusso anomalo ed eccessivo nelle postalizzazioni che presenti una massiccia concentrazione di invii in un ristretto periodo di tempo e/o in una limitata area geografica impedisca di garantire i corretti livelli di servizio fissati dall'Autorità per le spedizioni di notificazioni ai sensi della legge 890/1982.

i) Conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento

Nella riunione l'Autorità ha evidenziato prioritariamente che tale aspetto non è di sua stretta competenza, bensì del Ministero della Giustizia e dell'Agenzia per l'Italia Digitale, per i rispettivi profili di competenza.

Tuttavia, a fronte di una generale richiesta di chiarimenti da parte degli operatori in occasione della prima riunione del tavolo tecnico, si è ritenuto opportuno aprire un confronto al riguardo con tali Istituzioni, soprattutto al fine di evitare futuri disservizi per l'utenza originati da interpretazioni differenziate della normativa in vigore.

Si è sottolineato che l'art. 1, comma 461, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha modificato le disposizioni della legge 890/1982. La nuova versione dell'articolo 6 stabilisce, tra l'altro, che, a seguito dello smarrimento dell'avviso di ricevimento, l'operatore postale incaricato è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato (o altro documento comprovante il recapito del piego) in formato cartaceo e farlo avere al mittente, e che, quando il mittente ha indicato un indirizzo di posta elettronica certificata, l'operatore è tenuto a formare una copia per immagine dell'avviso di ricevimento ed a trasmetterla con modalità telematiche al mittente. Infine, l'originale dell'avviso di ricevimento trasmesso in copia deve essere “conservato presso l'operatore postale, dove il mittente può ritirarlo”.

Nel corso della riunione del tavolo tecnico, tale disposizione, per la quale era stata chiesta la collaborazione di carattere giuridico e informatico al Ministero della giustizia ed all'Agenzia per l'Italia Digitale, ha suscitato un vivace dibattito.

La posizione degli operatori è così riassumibile: se, a norma dell'articolo 6 della legge, l'avviso di ricevimento smarrito può essere surrogato da un “altro documento comprovante il recapito del piego”, non si comprende perché, a norma del medesimo articolo 6, l'originale dello stesso avviso di ricevimento debba essere conservato e, per di più, a cura dell'operatore postale.

A sostegno di tale interpretazione, gli operatori hanno citato l'articolo 1, lettera v), del d.lgs. 82/2005 - Codice dell'amministrazione digitale (cd. C.A.D.), che definisce quali originali non unici i “*documenti 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*”.

Tenuto conto che, nel caso dello smarrimento, il rilascio di un “altro documento”, equivalente al duplicato, avviene risalendo al suo contenuto *attraverso altre scritture o documenti* (il registro dell'agente postale, che attualmente viene conservato per tre anni), nel triennio sarà comunque possibile riprodurre l'avviso di ricevimento con le stesse modalità previste per il rilascio del duplicato/documento, oppure mediante la stampa dell'originale acquisito in formato digitale mediante la sua scansione. La conservazione “cartacea” determinerebbe, ad avviso degli operatori, nuove ed ultronee necessità di tipo logistico (deposito per la conservazione) e organizzativo (personale addetto), con l'ovvia

conseguenza dell'aumento delle spese che si riverbererebbero inevitabilmente sui costi praticati al cliente dall'operatore obbligato alla conservazione.

Inoltre, il citato Codice dell'amministrazione digitale, all'articolo 22 (Copie informatiche di documenti analogici), stabilisce il principio generale secondo cui *“i documenti informatici contenenti copia di atti pubblici, scritture private e documenti in genere, compresi gli atti e documenti amministrativi di ogni tipo formati in origine su supporto analogico [...] hanno piena efficacia, [...] se sono formati ai sensi dell'articolo 20, comma 1-bis, primo periodo”* e aggiunge che *“la loro esibizione e produzione sostituisce quella dell'originale”*.

Tuttavia, il quinto comma del medesimo articolo 22, individua due diverse categorie di atti in formato cartaceo identificabili come “originali unici” e rinvia ad un decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri il compito di individuare *“particolari tipologie di documenti analogici originali unici”* per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica:

- permanga l'obbligo della conservazione dell'originale analogico;
- oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale debba essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico.

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 marzo 2013 (recante “Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici...”), nella tabella di cui all'Allegato A, nell'elencazione dei *“Documenti analogici originali unici per i quali permane l'obbligo della conservazione dell'originale cartaceo”*, indica espressamente e nell'ordine: *1) atti contenuti nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica; 2) atti giudiziari, processuali e di polizia giudiziaria per i venti anni successivi; 3) opere d'arte; 4) documenti di valore storico-artistico, ivi compresi quelli in possesso delle Forze armate; [...]*.

Effettivamente, desta qualche dubbio interpretativo la circostanza che gli “atti giudiziari” risultino inseriti nell'elencazione dopo gli *atti contenuti nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica* e prima delle *opere d'arte* e dei *documenti di valore storico-artistico*.

Tuttavia, se per atti giudiziari si intendono tutti gli atti giudiziari (e non soltanto specifici atti giudiziari) e se l'avviso di ricevimento della notificazione a mezzo posta dell'atto giudiziario viene assunto nella sua veste di relata di notifica, intesa come parte integrante dell'atto giudiziario, conseguentemente deve ritenersi che l'originale dell'avviso di ricevimento deve essere conservato *per i venti anni successivi*.

2.5 Il contributo del Ministero della Giustizia e dell'Ag.I.D.

La partecipazione del Ministero della giustizia e dell'Ag.I.D. alla riunione del tavolo tecnico ha consentito una disamina approfondita e completa dell'argomento.

Giova ribadire che tale aspetto non rientra tra le competenze *stricto sensu* dell'Autorità, ma è immaginabile che le Istituzioni coinvolte nel tavolo tecnico possano offrire un contributo definitivo, al fine di evitare possibili future interpretazioni diversificate della normativa.

3 GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ.

Sulla base della prospettazione offerta dall'Autorità in occasione delle due riunioni del tavolo tecnico ed a seguito delle osservazioni trasmesse dagli operatori ed emerse nel corso delle riunioni stesse, è stato possibile formulare le valutazioni utili a definire gli orientamenti dell'Autorità ed a predisporre un documento da sottoporre alla consultazione pubblica.

Al riguardo, si precisa che, la locuzione "*duplicato*" si riferisce sinteticamente al "*duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego in formato cartaceo*".

Si puntualizza, inoltre, che i casi di smarrimento, furto e danneggiamento del piego possono avvenire soltanto prima della notifica del piego stesso al destinatario. Invece, per quanto riguarda l'avviso di ricevimento, le fattispecie possono verificarsi sia prima della notifica al destinatario sia successivamente alla notifica stessa.

Si osserva, infine, che sussiste la possibilità che il danneggiamento del piego o dell'avviso di ricevimento venga rilevato (ed eventualmente contestato) soltanto all'atto della notifica.

3.1 Smarrimento, furto, danneggiamento

3.1.1 Smarrimento del piego e/o dell'avviso di ricevimento

a) Smarrimento del piego

L'Autorità ritiene che, tenuto conto che il piego reca anche l'annesso avviso di ricevimento, in caso di smarrimento del piego (e di conseguente impossibilità di effettuare la notifica), l'operatore postale è tenuto a corrispondere al mittente un indennizzo pari a

cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente per il piego e per l'avviso di ricevimento.

b) Smarrimento dell'avviso di ricevimento

A norma dell'articolo 6 della legge n. 890 del 1982, in caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento del piego, il mittente non ha diritto ad alcun indennizzo, ma l'operatore postale incaricato è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato (o altro documento comprovante il recapito del piego in formato cartaceo) e a farlo avere al mittente.

Il presupposto della previsione normativa consiste nella responsabilità dell'operatore postale nella gestione dell'invio, dal momento della sua accettazione e fino al recapito al destinatario, con ciò escludendo l'ipotesi dello smarrimento successivo al recapito. Il contratto tra mittente ed operatore postale, infatti, consiste nell'affidamento dell'invio postale all'operatore che è tenuto a custodirlo ed a gestirlo correttamente fino al momento della consegna al destinatario. Conclusa anche quest'ultima fase, il contratto può considerarsi concluso e la responsabilità dell'operatore cessa.

Può comunque verificarsi l'ipotesi che, dopo la corretta restituzione dell'avviso di ricevimento del piego da parte dell'operatore postale al mittente, quest'ultimo smarrisca tale avviso. In tal caso, tenuto conto che la responsabilità dello smarrimento è del mittente, quest'ultimo può comunque chiederne il duplicato, ma il rilascio da parte dell'operatore postale è gravato dal pagamento di una tariffa, orientata ai costi, che l'operatore deve indicare in modo trasparente nella propria carta dei servizi.

In ogni caso, sia che il rilascio del duplicato avvenga senza spese sia che avvenga a titolo oneroso, ove sia stata emessa la comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare tali spese.

Tenuto conto degli obiettivi di qualità fissati dall'Autorità per gli invii singoli con la delibera 77/18/CONS, nel caso in cui, decorso inutilmente il termine di sessanta giorni dalla data di spedizione del piego, il relativo avviso di ricevimento non sia ancora stato restituito al mittente, questo può presentare all'operatore postale incaricato la richiesta di ricevere il duplicato senza spese. Anche in tale fattispecie, se l'avviso di ricevimento è gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

Quesito n. 1

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

3.1.2 Furto del piego e/o dell'avviso di ricevimento

a) Furto del piego

Anche per ciò che concerne l'ipotesi del furto, così come per lo smarrimento l'elemento determinante consiste nell'attribuzione della responsabilità dell'evento.

In caso di furto del piego, l'operatore postale incaricato è comunque responsabile, a meno che non intervengano documentate cause di esonero, ed è tenuto a corrispondere al mittente un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente per la spedizione del piego e dell'avviso di ricevimento. Se non è attribuibile la responsabilità all'operatore postale incaricato, quest'ultimo è tenuto ad informare della circostanza il mittente tempestivamente e comunque entro sessanta giorni dalla data della spedizione del piego.

b) Furto dell'avviso di ricevimento

In caso di furto dell'avviso di ricevimento dopo la notifica dell'atto ai danni dell'operatore postale incaricato, l'operatore postale incaricato è comunque responsabile, a meno che non intervengano documentate cause di esonero, ed è tenuto a corrispondere al mittente un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente per tale avviso ed a rilasciare un duplicato senza spese al mittente.

Se, al contrario, l'operatore postale incaricato non ne ha la responsabilità, il mittente non ha diritto ad alcuna indennità, ma l'operatore postale è tenuto ad informare della circostanza il mittente stesso tempestivamente e comunque entro sessanta giorni dalla data della spedizione del piego. In tal caso, il rilascio del duplicato a richiesta del mittente avviene a titolo oneroso.

Quesito n. 2

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

3.1.3 Danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento

La constatazione del danneggiamento del piego può avvenire soltanto prima del suo recapito oppure all'atto del recapito. Invece, per quanto riguarda l'avviso di ricevimento,

la constatazione può avvenire sia prima del recapito del piego, sia all'atto del recapito del piego, sia successivamente al recapito del piego.

Inoltre, anche per quanto riguarda la fattispecie del danneggiamento, occorre verificare l'attribuzione della responsabilità: per cause di forza maggiore (ad esempio: in caso di catastrofe naturale) la responsabilità del danneggiamento non può essere attribuita all'operatore postale.

Infine, il danneggiamento può essere qualificato come "irrilevante", se tutti gli elementi sono comunque leggibili, ovvero "rilevante", se anche soltanto uno degli elementi necessari per la notifica non risulta leggibile.

a) Danneggiamento del piego o dell'avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario

In caso di danneggiamento irrilevante del piego e/o dell'avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario, l'operatore postale procede alla sua notifica.

In caso di danneggiamento rilevante del piego contenente l'atto e/o del relativo avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario, se l'operatore postale non ne è responsabile, il mittente non ha diritto ad alcun indennizzo. L'operatore postale provvede tempestivamente alla sua restituzione al mittente comunicando le cause che hanno determinato il danneggiamento.

In caso di danneggiamento rilevante del piego contenente l'atto o del relativo avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario, se l'operatore postale ne è responsabile, deve restituirlo tempestivamente al mittente e deve accettarne una nuova spedizione senza spese per il mittente.

b) Constatazione del danneggiamento del piego o dell'avviso di ricevimento all'atto della notifica al destinatario

Se, all'atto della notifica, il destinatario rifiuta di ricevere il piego a causa della constatazione del rilevante danneggiamento del piego stesso e/o dell'avviso di ricevimento, se la responsabilità è dell'operatore postale, questo è tenuto a restituirlo tempestivamente al mittente con l'annotazione dei motivi del rifiuto e ad accettare una nuova spedizione senza spese per il mittente.

Se, all'atto della notifica, il destinatario accetta di ricevere il piego nonostante la constatazione del danneggiamento, rilevante o irrilevante, del piego stesso e/o dell'avviso di ricevimento, se la responsabilità è dell'operatore postale, questo è tenuto ad annotare sull'avviso di ricevimento che il piego è giunto danneggiato al destinatario, specificando la rilevanza del danneggiamento.

Se, all'atto della notifica, il destinatario rifiuta di ricevere il piego a causa della constatazione del danneggiamento irrilevante del piego stesso e/o dell'avviso di ricevimento, l'operatore postale è tenuto a restituirlo tempestivamente al mittente con l'annotazione dei motivi del rifiuto specificando l'irrelevanza del danneggiamento.

c) Danneggiamento dell'avviso di ricevimento dopo notifica al destinatario

In caso di danneggiamento irrilevante dell'avviso di ricevimento dopo la notifica al destinatario, l'operatore postale procede alla sua restituzione al mittente.

In caso di danneggiamento rilevante dell'avviso di ricevimento dopo la notifica al destinatario, l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente.

Quesito n. 3

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

3.1.4 Smarrimento, furto, danneggiamento della comunicazione di avvenuto deposito

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Comunicazione di avvenuto deposito, l'operatore postale incaricato è tenuto ad emettere una nuova comunicazione senza ulteriori spese per il mittente.

Della circostanza l'operatore postale incaricato informa il mittente contestualmente all'emissione della nuova comunicazione.

Quesito n. 4

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

3.2 Mancato rispetto degli obiettivi di qualità

Ciascun operatore postale titolare di licenza speciale per le notificazioni ai sensi della legge 890 del 1982, deve rispettare le disposizioni di cui alla delibera 413/14/CONS e deve includere gli obiettivi di qualità, fissati con delibera n. 77/18/CONS, nella propria

carta dei servizi e renderli disponibili all'utenza presso tutti i propri locali e sul proprio sito web.

Per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità di cui sopra, l'operatore postale incaricato è tenuto ad indennizzare il mittente come segue.

3.2.1 Piego

- a. Ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione: il costo sostenuto per la spedizione;
- b. Ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il ventesimo giorno successivo alla data di spedizione: il doppio del costo sostenuto per la spedizione;
- c. Ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il trentesimo giorno successivo alla data di spedizione: il triplo del costo sostenuto per la spedizione;
- d. In caso di ritardo eccedente il sessantesimo giorno successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito e si applicano le relative disposizioni.

3.2.2 Avviso di ricevimento:

- a. Ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione: il costo sostenuto per la spedizione;
- b. Ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il ventesimo giorno successivo alla data di spedizione: il doppio del costo sostenuto per la spedizione;
- c. Ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il trentesimo giorno successivo alla data di spedizione: il triplo del costo sostenuto per la spedizione.
- d. In caso di ritardo eccedente il sessantesimo giorno successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito e si applicano le relative disposizioni.

3.2.3 Comunicazione di avvenuto deposito:

- a. Ritardo nel primo tentativo di recapito del piego eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione: il costo sostenuto per la spedizione.

- b. In caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione, la comunicazione viene considerata smarrita. Della circostanza l'operatore postale incaricato informa tempestivamente il mittente dell'atto.

Quesito n. 5

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

3.3 Gli indennizzi

3.3.1 Modalità di richiesta di indennizzo

Il mittente può presentare gratuitamente richiesta di indennizzo non prima di sessanta giorni e non oltre centottanta giorni dalla spedizione dell'atto.

Per la gestione delle richieste di indennizzo, l'operatore postale incaricato mette a disposizione un canale unico digitale gratuito dedicato.

Ai fini della richiesta di indennizzo, il mittente è tenuto ad utilizzare l'apposito modulo predisposto dall'operatore postale incaricato che lo mette a disposizione gratuitamente sul proprio sito web.

3.3.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo

L'operatore postale incaricato fornisce riscontro alla richiesta di indennizzo, entro trenta giorni dalla data della richiesta da parte dell'utente.

Il pagamento degli indennizzi avviene, di regola, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal mittente nella richiesta di indennizzo ovvero, su specifica richiesta del mittente, mediante assegno circolare. In tal caso le spese di spedizione e recapito sono a carico dell'utente che ne ha fatto richiesta.

Quesito n. 6

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

3.4 Il duplicato dell'avviso di ricevimento

3.4.1 La richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento

Ai fini della richiesta del duplicato, il mittente è tenuto ad utilizzare l'apposito modulo predisposto dall'operatore postale incaricato che lo mette a disposizione gratuitamente sul proprio sito web.

Per la gestione delle richieste del duplicato, l'operatore postale incaricato mette a disposizione un canale unico gratuito in forma digitale.

La richiesta del duplicato può essere presentata non prima di sessanta giorni e non oltre centottanta giorni dalla spedizione dell'atto.

3.4.2 Il rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento

L'operatore postale è tenuto a rilasciare il duplicato entro trenta giorni dalla data della richiesta ed a farlo avere al mittente

Quesito n. 7

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

3.5 Invii singoli e invii multipli in grandi quantità

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, nonché gli obiettivi qualitativi garantiti nel caso di superamento di tali livelli.

Quesito n. 8

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

3.6 La conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento

Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 890 del 1982, l'originale dell'avviso di ricevimento – di cui l'operatore postale incaricato ha formato copia su supporto informatico che ha trasmesso al mittente – è conservato presso l'operatore postale stesso, dove il mittente può ritirarlo.

La conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento deve avvenire nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia.

Quesito n. 9

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