

DELIBERA N. 155/19/CONS

**INTEGRAZIONI ALLA REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI
NOTIFICAZIONE A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE, A SEGUITO DELLE
MODIFICHE INTRODOTTE DALLA LEGGE 30 DICEMBRE 2018, N. 145**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'8 maggio 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante *“Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio”*, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante *“Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio”*, così come modificato dal d.lgs. n. 58/2011 che ha recepito la direttiva 2008/6/CE e, da ultimo, dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205;

VISTO il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante *“Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici”*, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21 che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata “Autorità” o “AGCOM”) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la legge 20 novembre 1982, n. 890, recante *“Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari”*; 348/17/CONS;

VISTO il decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, recante *“Nuovo codice della strada”* e, in particolare, l'articolo 201, in materia di notificazione delle violazioni;

VISTA la delibera n. 129/15/CONS, del 11 marzo 2015, recante: *“Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali”*; VISTA la legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)”*;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante *“Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33”*;

VISTO l’articolo 1, commi 57 e 58, della legge 4 agosto 2017, n. 124, recante *“Legge annuale per il mercato e la concorrenza”*;

VISTA la delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018, recante *“Approvazione del 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)”*;

VISTA la delibera n. 285/18/CONS del 27 giugno 2018, recante *“Approvazione dei modelli di buste e moduli da utilizzare per la notificazione di atti a mezzo del servizio postale di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890”*;

VISTA la delibera 600/18/CONS del 12 dicembre 2018, recante *“Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazione di atti a mezzo del servizio postale”*;

VISTO l’articolo 1, comma 461, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*;

VISTO l’articolo 1, commi 813 e 814, della legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021”*;

VISTI i contributi prodotti da: Associazione Assopostale, Nexive S.p.A., Poste Italiane S.p.A., Consorzio AREL e Fulmine Group S.r.l.;

SENTITI in audizione i rappresentanti di Consorzio AREL e Fulmine Group S.r.l il giorno 21 marzo 2019;

VISTO il parere del Ministero della Giustizia;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Indice

1.	Le modifiche legislative	4
2.	L'attuazione delle nuove norme nella regolamentazione dell'Autorità	4
3.	L'iter istruttorio	5
4.	Sintesi dei contributi degli operatori partecipanti alla consultazione pubblica e valutazioni conclusive dell'Autorità	6
	Quesito n. 1	6
	Quesito n. 2	9
	Quesito n. 3	15
	Quesito n. 4	17
	Quesito n. 5	20
	Quesito n. 6	20
	Quesito n. 7	21
	Quesito n. 8	21
	Quesito n. 9	22
	Quesito n. 10	22
5.	Ulteriori osservazioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità	23
6.	Il parere del Ministero della Giustizia	27

1. Le modifiche legislative

Il testo originario della legge n. 890 del 1982 non prevedeva l'obbligo della comunicazione di avvenuta notifica nel caso in cui il piego contenente l'atto da notificare non venisse consegnato personalmente al destinatario ma ad una delle persone legittimate a riceverlo in sua vece. Tale obbligo è stato successivamente introdotto dal decreto-legge 31 dicembre 2007, n. 248, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 2008, n. 31.

Più di recente, la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018”*, nel modificare la legge n. 890/82, ha riformulato integralmente l'articolo 7 eliminando l'obbligo di comunicare l'avvenuta notifica.

La legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio per il 2019) ha ripristinato¹ tale obbligo, come peraltro richiesto anche dall'Autorità nelle sedi istituzionali.

Con la suddetta legge n. 145, inoltre, è stato differito di dodici mesi (al 1° giugno 2019) il termine di decorrenza delle disposizioni in materia di avviso di ricevimento digitale del piego raccomandato, facendo comunque salvi i comportamenti tenuti dagli operatori postali sino alla data di entrata in vigore della legge stessa².

Tra le disposizioni della legge n. 890/1982 che sono state modificate dalla legge n. 145³ e che incidono sulla regolamentazione dell'Autorità, rientrano anche l'eliminazione dell'obbligo di apposizione del bollo dell'ufficio sulla modulistica (articolo 4) e la definizione di un periodo di tempo maggiore (due giorni) rispetto al precedente (lo stesso giorno) per il deposito del piego, in caso di mancata notifica, presso il punto di deposito più vicino al destinatario (articolo 8).

2. L'attuazione delle nuove norme nella regolamentazione dell'Autorità

In estrema sintesi, gli interventi necessari ad adeguare le disposizioni regolamentari dell'Autorità in materia di notificazioni a mezzo posta (delibere n. 77/18/CONS, 285/18/CONS e 600/18/CONS) alle recenti modifiche legislative sono i seguenti:

a. Delibera n. 77/18/CONS

- Allegato 2: integrazione dello standard di qualità della CAD e introduzione dello standard di qualità della CAN;

¹ Articolo 1, comma 813.

² Articolo 1, comma 814.

³ Articolo 1, comma 813.

b. Delibera n. 285/18/CONS

- Modello di lettera e di busta della CAN: introduzione dei nuovi modelli;
- Avviso di ricevimento del piego: mediante inserimento degli estremi della raccomandata CAN (numero di codice e data di emissione) ed eliminazione del timbro dell'ufficio;
- Avviso di deposito/giacenza del piego: integrazione con riferimento alla modifica della tempistica
- Articolo 5, modifica della decorrenza dalla data di entrata in vigore del disciplinare del MiSE alla data di entrata in vigore della delibera;

c. Delibera n. 600/18/CONS

- Articolo 1: da integrare con la definizione di CAN;
- Articoli 4, 6, 8 e 10: da integrare con il riferimento alle spese di emissione della CAN;
- Articolo nuovo: da introdurre per gli indennizzi relativi alla CAN

Per quanto attiene specificamente alle modifiche e integrazioni da apportare alla modulistica (di cui alla delibera 285/18/CONS), è stato necessario anche acquisire le valutazioni del Ministero della Giustizia, ai sensi del novellato articolo 2 della legge 890/82⁴.

3. L'iter istruttorio

Per finalizzare celermente il processo di liberalizzazione definito con la legge annuale per il mercato e la concorrenza (legge n. 124 del 2017)⁵ si è ritenuto opportuno semplificare e contenere al massimo la durata dell'iter amministrativo ed avviare un unico procedimento per modificare ed integrare la regolamentazione approvata con le tre delibere.

Al fine di approfondire i profili relativi alla reintroduzione della comunicazione di avvenuta notifica e tenuto conto della positiva esperienza maturata mediante l'attivazione di appositi tavoli tecnici, è stata tempestivamente convocata una riunione,

⁴ Gli ufficiali giudiziari [...] fanno uso di speciali buste e moduli [...] conformi al modello approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sentito il Ministero della giustizia.

⁵ La legge 124/2017 ha disposto l'abrogazione del regime di esclusiva dei servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada e la conseguente abrogazione delle previsioni del decreto legislativo n. 261/1999 correlate a tale regime, ed ha attribuito all'Autorità il compito di regolamentare il regime degli specifici requisiti ed obblighi per il conseguimento della nuova tipologia di licenza individuale per tali notificazioni (delibera 77/18/CONS).

già in data 15 gennaio u.s., del “*tavolo tecnico per l’adeguamento delle disposizioni in materia di notificazioni a mezzo posta al mutato quadro normativo*”.

In sede di tavolo tecnico è anche emersa l’opportunità di apportare una minima modifica alle informazioni che devono essere indicate nello spazio, sulla busta, dedicato alla delega per il ritiro dell’invio postale, non prevedendo più come obbligatoria l’indicazione del codice fiscale del delegante e del delegato. Lo spazio destinato alla delega, infatti, non contiene informazioni essenziali ai fini della notificazione a mezzo posta, ma costituisce esclusivamente un’agevolazione per destinatario mediante compilazione guidata di una delega che può comunque essere prodotta anche in modo autonomo e senza un modello prestabilito.

Infine, preso atto che le modifiche legislative hanno eliminato la necessità del timbro dell’ufficio dal modello di avviso di ricevimento del piego, si è ritenuto di eliminarlo anche dal modello di avviso di ricevimento della CAD (comunicazione di avvenuto deposito).

Le riunioni hanno confermato il clima collaborativo costruito con gli operatori, in tutte le fasi dell’iter istruttorio, ed hanno condotto alla redazione di un documento di consultazione largamente condiviso nei suoi elementi fondamentali, poi approvato con la delibera n. 41/19/CONS del 7 febbraio 2019, che ha formalmente avviato la fase di consultazione pubblica.

4. Sintesi dei contributi degli operatori partecipanti alla consultazione pubblica e valutazioni conclusive dell’Autorità

Nel presente paragrafo sono sinteticamente riportate per ciascun quesito le osservazioni dei partecipanti (la versione accessibile dei contributi è pubblicata nel sito *web*) e le valutazioni conclusive dell’Autorità.

Quesito n. 1

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

Le osservazioni degli operatori

a. Standard di qualità della CAD

O.1. In merito alle previsioni relative agli standard di qualità della CAD l'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL, Fulmine Group e Nexive condividono gli orientamenti dell'Autorità.

O.2. Poste Italiane, pur condividendo gli orientamenti dell'Autorità, considerato che il nuovo testo dell'art. 8, comma 1 dispone che il piego inesitato debba essere depositato dall'operatore postale entro due giorni lavorativi dalla tentata notifica, chiede di eliminare il riferimento al "deposito" e di lasciare soltanto quello relativo alla "giacenza" nell'ambito della nota riferita al computo dei giorni solari e propone quindi di riformulare la nota in calce contrassegnata dal doppio asterisco nel modo seguente:

**** In caso di giacenza si tratta di giorni solari.**

b. Standard di qualità della CAN

O.3. Gli orientamenti dell'Autorità relativi agli standard di qualità della CAN sono condivisi dall'Associazione Assopostale, dal Consorzio AREL e da Fulmine Group.

O.4. Nexive chiede all'Autorità di voler disporre anche per la CAN la stessa tempistica prevista per la CAD, (due giorni, anziché uno, per le attività connesse al deposito del piego con annesso avviso di ricevimento, predisposizione della CAD e annotazione del numero e della data di emissione della CAD nell'apposito spazio dell'avviso di ricevimento) *"atteso che non si ravvede la medesima urgenza della CAD nel recapito della CAN"*.

O.5. Poste Italiane, al contrario, condivide l'orientamento dell'Autorità volto a definire standard di qualità della CAN allineati agli altri invii che compongono la notifica; tuttavia, con riferimento alla seconda tabella presente nell'Allegato 1, ed in particolar modo alla sezione relativa ai casi di emessa CAN, ritiene che, a seguito della notifica effettuata a persona abilitata, l'emissione della CAN e la lavorazione interna dell'avviso di ricevimento debbano avvenire nello stesso giorno.

Le valutazioni dell'Autorità

a. Standard di qualità della CAD

V.1. L'Autorità prende atto della sostanziale condivisione delle previsioni inserite nel documento di consultazione e delle osservazioni pervenute.

V.2. Al riguardo, rileva che il novellato articolo 8, comma 1, della legge n. 890 dispone che: *"Se le persone abilitate a ricevere il piego in luogo del destinatario rifiutano di riceverlo, ovvero se l'operatore postale non può recapitarlo per temporanea assenza del destinatario o per mancanza, inidoneità o assenza delle persone sopra menzionate, il piego è depositato entro due giorni lavorativi dal giorno del tentativo di notifica presso il punto di deposito più vicino al destinatario"*.

V.3. La tempistica finale aggiornata, in caso di mancata notifica, di deposito dell'atto e di emissione della CAD, risulta essere la seguente:

- in J + **5 giorni lavorativi** deve essere effettuato il primo tentativo di recapito del piego;
- entro **2 giorni lavorativi** il piego (con allegato l'avviso di ricevimento) deve essere posto in deposito;
- per un periodo massimo di **10 giorni solari** il piego rimane in deposito/giacenza;
- entro **2 giorni lavorativi** l'avviso di ricevimento viene spedito al mittente in raccomandazione;
- entro **5 giorni lavorativi** deve essere effettuato il primo tentativo di recapito dell'avviso di ricevimento.

V.4. In sostanza, i “*giorni solari*” sono esclusivamente quelli relativi al periodo in cui il piego rimane presso il “*punto di deposito più vicino al destinatario*”.

V.5. L'attuale formulazione “** *In caso di deposito/giacenza si tratta di giorni solari*” sembrava meglio rispondere alle disposizioni dell'articolo 8 (il piego è depositato ... presso il punto di deposito...). In realtà, il termine “giacenza” era stato inserito per una migliore comprensione da parte dell'utenza finale.

V.6. Comunque, al fine di non ingenerare dubbi interpretativi, si ritiene che la locuzione “*deposito*” possa essere espunta, ferma restando l'identità di significato tra “*rimane in deposito*” e “*rimane in giacenza*”.

b. Standard di qualità della CAN

V.7. A fronte di una totale condivisione degli standard di qualità proposti per la CAD da parte dell'Associazione Assopostale, del Consorzio AREL e di Fulmine Group, si registrano due posizioni, da parte di Nexive e di Poste Italiane, diametralmente opposte.

V.8. Mentre da un lato Nexive chiede di prolungare (di due giorni) la tempistica (di solo giorno) proposta dall'Autorità, Poste Italiane propone di ridurla (allo stesso giorno di lavorazione).

V.9. A ben vedere, la proposta dell'Autorità trae origine dalla diversa, anche se simile, lavorazione correlata all'emissione della CAD rispetto all'emissione della CAN.

V.10. In caso di mancata notifica, infatti, l'operatore postale deve compiere una serie di attività: predisposizione della CAD e del relativo avviso di ricevimento, annotazione del numero e della data di emissione della CAD nell'apposito spazio dell'avviso di ricevimento del piego, deposito ordinato e sequenziale del piego con annesso avviso di ricevimento presso il punto di deposito/giacenza più vicino al destinatario (la lettera CAD deve recare, tra l'altro, l'indicazione esatta di tale punto di deposito ed i giorni e gli orari in cui è possibile ritirare il piego).

V.11. In caso di notifica ad altra persona qualificata (ma non al destinatario), invece, l'operatore postale deve compiere attività simili ma non identiche: predisposizione della CAN (priva di avviso di ricevimento), annotazione del numero e della data di emissione della CAD nell'apposito spazio dell'avviso di ricevimento, spedizione dell'avviso di ricevimento.

V.12. Si è, pertanto, ritenuto possibile prevedere un tempo più ristretto per lo svolgimento delle attività correlate all'emissione della CAN, rispetto a quanto previsto per la CAD.

V.13. Tuttavia, pur considerando la differenza di attività necessarie, la richiesta di Poste Italiane di ridurre così drasticamente la tempistica allo stesso giorno di lavorazione appare eccessiva, soprattutto per gli operatori alternativi che si accingono ad entrare nel mercato specifico.

V.14. Infine, giova evidenziare che, a fronte della tempistica descritta nelle tabelle in esame, l'operatore postale incaricato di svolgere il servizio di notifica potrebbe naturalmente svolgere il servizio, ove fosse in grado, in un lasso di tempo inferiore.

V.15. Si ritiene, pertanto, che le relative indicazioni contenute nell'apposita tabella costituiscano un giusto punto di equilibrio e debbano essere confermate.

Quesito n. 2

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

Le osservazioni degli operatori

a. Modello di busta della raccomandata CAN

O.6. In merito alle previsioni relative al modello di busta della raccomandata CAN l'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL e Fulmine Group condividono gli orientamenti dell'Autorità.

O.7. Nexive chiede all'Autorità di valutare l'introduzione di un'unica busta per CAN e CAD con una casella da barrare per selezionare la funzione svolta dalla busta nell'uno e nell'altro caso. A giudizio di Nexive, tale soluzione risulterebbe più efficiente in termini di costi *“soprattutto per quegli operatori che, entrando nel mercato degli atti giudiziari, non possono avere contezza dei volumi di buste che dovranno essere stampati”*.

O.8. Anche Poste Italiane *“auspica che l'Autorità riconosca agli operatori postali la facoltà di produrre ed utilizzare indistintamente un'unica busta per l'invio delle raccomandate CAN e CAD, al fine di agevolare sia processi di produzione, sia*

l'adeguato approvvigionamento dei centri recapito". La Società ritiene che, trattandosi di comunicazioni connesse ed eventuali, soprattutto per i nuovi operatori entranti sul mercato, risulterebbe maggiormente difficoltoso stimare separatamente il fabbisogno di produzione di due distinti modelli, con possibili impatti negativi sull'adeguato e costante approvvigionamento dei singoli centri di recapito.

O.9. Inoltre, Poste Italiane rileva che *"la soluzione proposta è stata utilizzata dalla Società, senza che si verificassero problematiche di sorta nell'utilizzo della busta unica"*. Sottolinea inoltre che, a fronte di un efficientamento dei processi aziendali, non si sono registrate criticità da parte della clientela, che in caso contrario avrebbero indotto la Società all'utilizzo di una busta *"dedicata"*.

O.10. Attualmente, quindi, l'utilizzo, di un palmare georeferenziato da parte dei portalettere consente di stampare la comunicazione (CAN o CAD secondo l'esigenza contingente) e di imbustarla direttamente *in loco*, barrando sulla busta la casella relativa al tipo di comunicazione di cui si tratta. L'utilizzo delle due buste differenti, invece, avviene nel caso in cui il palmare fosse fuori uso (e quindi il portalettere fosse costretto a rientrare in ufficio per procedere alle successive lavorazioni), oppure nelle località in cui le attività non vengono svolte digitalmente mediante palmare ma ancora manualmente (la cui percentuale è circa il 5% del totale).

O.11. Poste ritiene, dunque, che *"la busta unica, opportunamente adeguata rispetto al modello busta CAD già adottato con Delibera 285/18/CONS, assolve alla propria funzione informativa verso il destinatario, circa la rilevanza della comunicazione (CAN o CAD) veicolata attraverso la busta stessa"* e conclude con l'auspicio che l'Autorità proceda ad un adeguamento della busta CAD già approvata.

b. Modello di lettera raccomandata CAN

O.12. In merito alle previsioni relative al modello di lettera raccomandata CAN l'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL e Fulmine Group condividono gli orientamenti dell'Autorità.

O.13. Con riferimento al punto 3) della lettera CAN, in linea con quanto già previsto al punto 1) della lettera stessa, Poste Italiane chiede di rendere impersonale il testo della comunicazione, sostituendo la dizione *"ho effettuato la notificazione"* con *"è stata effettuata la notificazione"*. Ciò in considerazione del fatto che l'emissione della CAN potrebbe essere effettuata da un soggetto diverso da colui che ha effettuato la notifica (ad esempio, nel caso in cui sia riemessa la CAN a seguito dello smarrimento della stessa).

O.14. In ordine ai contenuti della lettera CAN, Poste Italiane sottopone all'Autorità alcune considerazioni correlate alle disposizioni contenute negli articoli 141⁶ e 145⁷ del codice di procedura civile.

⁶ Art. 141 Codice di procedura civile. Notificazione presso il domiciliatario *"La notificazione degli atti a chi ha eletto domicilio presso una persona o un ufficio può essere fatta mediante consegna di copia alla persona o al capo*

O.15. In particolare, la Società osserva che *“nei casi di notifica a persona giuridica ovvero ad ente privo di personalità giuridica, ai sensi dell’art. 145 c.p.c., la notifica dell’atto al rappresentante legale oppure a persona incaricata di ricevere le notificazioni equivale a notifica nelle mani proprie del destinatario”* e che *“nei casi in cui sia eletto domicilio presso una determinata persona o un determinato ufficio, ai sensi dell’art. 141 c.p.c. la consegna nelle mani della persona o del capo dell’ufficio presso i quali si è eletto domicilio equivale a consegna nelle mani del destinatario”*.

O.16. Inoltre, la Società osserva che, nei casi in cui sia nominato un curatore nell’ambito della procedura fallimentare, la notifica dell’atto diretto al soggetto fallito deve essere eseguita ai sensi degli artt. 7 della legge 890 e dell’art. 48 della Legge Fallimentare secondo cui *“il fallito persona fisica è tenuto a consegnare al curatore la propria corrispondenza di ogni genere, inclusa quella elettronica, riguardante i rapporti compresi nel fallimento. La corrispondenza diretta al fallito che non sia persona fisica è consegnata al curatore”*. Conseguentemente, l’addetto postale, una volta recatosi presso il luogo indicato sulla busta, deve consegnare l’invio: a) alla persona fisica che sia destinataria dell’invio ancorché fallita (oppure agli altri soggetti abilitati secondo le consuete regole, con emissione della relativa Comunicazione di avvenuta notifica); b) al curatore fallimentare nei casi in cui risulti destinataria della notifica una società fallita (società per azioni, società in accomandita per azioni, società a responsabilità limitata).

O.17. Tutto ciò considerato, Poste Italiane ritiene che si possa evincere che, nei casi di consegna dell’atto al rappresentante legale, al domiciliatario oppure al curatore fallimentare (laddove sia fallito un soggetto diverso da una persona fisica), non deve essere emessa Comunicazione di avvenuta notifica, essendo la notifica eseguita nelle mani proprie del destinatario. Dà invece luogo a Comunicazione di Avvenuta Notifica,

dell’ufficio in qualità di domiciliatario, nel luogo indicato nell’elezione. [...] La consegna, a norma dell’art. 138, della copia nelle mani della persona o del capo dell’ufficio presso i quali si è eletto domicilio, equivale a consegna nelle mani del destinatario. [...]”

⁷ Art. 145 Codice di procedura civile. Notificazione alle persone giuridiche *“La notificazione alle persone giuridiche si esegue nella loro sede, mediante consegna di copia dell’atto al rappresentante o alla persona incaricata di ricevere le notificazioni o, in mancanza, ad altra persona addetta alla sede stessa ovvero al portiere dello stabile in cui è la sede. La notificazione può anche essere eseguita, a norma degli articoli 138, 139 e 141, alla persona fisica che rappresenta l’ente qualora nell’atto da notificare ne sia indicata la qualità e risultino specificati residenza, domicilio e dimora abituale. La notificazione alle Società non aventi personalità giuridica, alle associazioni non riconosciute e ai comitati di cui agli artt. 36 ss. c.c. si fa a norma del comma precedente, nella sede indicata nell’art. 19, secondo comma, ovvero alla persona fisica che rappresenta l’ente qualora nell’atto da notificare ne sia indicata la qualità e risultino specificati residenza, domicilio e dimora abituale. Se la notificazione non può essere eseguita a norma dei commi precedenti, la notificazione alla persona fisica indicata nell’atto, che rappresenta l’ente, può essere eseguita anche a norma degli articoli 140 o 143.”*. Tale è stata la posizione già a suo tempo condivisa tra Poste Italiane ed il Ministero della Giustizia.

la consegna a persona abilitata a ricevere per conto del domiciliatario/curatore fallimentare, così come accade nei casi di consegna a persona abilitata a ricevere per conto del destinatario.

O.18. Pertanto, la Società ritiene che l'elenco delle persone abilitate a ricevere per conto del destinatario riportate nella lettera CAN debba essere modificato come segue:

- a. Persona di famiglia convivente (anche temporaneamente)
- b. Persona addetta alla casa/sede
- c. Persona al servizio del destinatario/domiciliatario/curatore
- d. Portiere dello stabile
- e. Persona vincolata da rapporto di lavoro continuativo e incaricata di distribuire la posta del destinatario/domiciliatario/curatore.

O.19. La Società propone quindi di espungere dall'elenco il rappresentante legale, il domiciliatario ed il curatore fallimentare, posto che in tali casi la consegna è parificata alla consegna *"in mani proprie"* del destinatario.

O.20. Al fine di uniformare la modulistica, per effetto di quanto sopra, essa ritiene che debba essere allineato l'elenco delle persone abilitate a ricevere anche sul modello di avviso di ricevimento (nelle colonne "Avvenuta consegna" e "Mancata consegna") ed in particolare di:

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

O.21. A seguito della reintroduzione della CAN Poste Italiane chiede, inoltre, di aggiungere nel modello di avviso di ricevimento la figura dell'addetto alla ricezione delle notificazioni. Infatti, a norma dell'art. 145 c.p.c., la notifica a persona appositamente incaricata di ricevere le notificazioni (e non incaricata alla distribuzione della posta in genere) equivale a notifica nelle mani proprie del destinatario, parimenti alla notifica dell'atto al rappresentante legale. Nei casi di consegna a tali soggetti, dunque, non deve essere emessa CAN.

Le valutazioni dell'Autorità

a. Modello di busta della raccomandata CAN

V.16. L'Autorità prende atto della condivisione dei propri orientamenti da parte dell'Associazione Assopostale, del Consorzio AREL e di Fulmine Group, nonché della

proposta contenuta nelle osservazioni di Nexive e Poste Italiane al documento di consultazione.

V.17. Le considerazioni di Nexive in merito alla possibile adozione di un modello di busta unico per CAN e CAD secondo le quali tale modello risulterebbe più efficiente in termini di costi *“soprattutto per quegli operatori che, entrando nel mercato degli atti giudiziari, non possono avere contezza dei volumi di buste che dovranno essere stampati”*, trovano conferma nella posizione espressa anche da Poste Italiane la quale *“auspica che l’Autorità riconosca agli operatori postali la facoltà di produrre ed utilizzare indistintamente un’unica busta per l’invio delle raccomandate CAN e CAD, al fine di agevolare sia processi di produzione, sia l’adeguato approvvigionamento dei centri recapito”*.

V.18. L’ipotesi formulata, secondo cui la busta unica, opportunamente adeguata, è in grado di assolvere alla propria funzione informativa verso il destinatario, viene ulteriormente supportata da Poste Italiane (sinora unico operatore postale a gestire tale servizio) mediante l’affermazione che tale soluzione viene utilizzata dalla Società stessa, senza che si verifichino *“problematiche di sorta nell’utilizzo della busta unica”*.

V.19. Occorre, inoltre, tenere conto del fatto che, ai fini della procedura di notificazione, ciò che rileva, in particolare, è il contenuto della busta e il fatto che la comunicazione consista effettivamente nella comunicazione di avvenuta notifica, indipendentemente dal confezionamento della comunicazione stessa, rispetto al quale la legge non detta alcuna disposizione, rinviando a *“speciali buste e moduli [...] conformi al modello approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sentito il Ministero della giustizia”*.

V.20. Infine, non sono da trascurare gli aspetti di carattere più pragmatico e operativo nell’approccio alla tematica relativa all’impiego delle buste: può accadere, ad esempio, che un ufficio della rete dell’operatore postale incaricato del servizio, a causa di un imprevisto e massiccio utilizzo di un tipo di busta (ad esempio della CAD) superiore a quanto ipotizzato, rimanga temporaneamente sprovvisto di buste di tale tipo. Se fosse obbligato ad utilizzare esclusivamente quel tipo di busta dovrebbe necessariamente sospendere il servizio fino ad approvvigionamento effettuato. Oppure, si potrebbe determinare l’ipotesi secondo la quale, proprio per non sospendere il servizio, l’addetto postale ritenga di cassare a penna una dicitura (ad esempio: CAD) per scrivere sempre a penna “CAN” ed utilizzare impropriamente una busta dell’altro tipo.

V.21. Al contrario, è difficile immaginare che, consentendo l’utilizzo flessibile dei due tipi di busta, un qualsiasi ufficio ne rimanga sguarnito.

V.22. L’Autorità, pertanto, ritiene di poter accogliere la proposta avanzata da entrambi gli operatori e di poter prevedere un unico esemplare di busta, valido sia per la CAD sia per la CAN, che ne consenta l’utilizzo differenziato secondo le esigenze contingenti, opzionando il tipo di comunicazione e barrando la relativa casella.

b. Modello di lettera raccomandata CAN

V.23. L'Autorità ritiene accoglibile la proposta di Poste Italiane di rendere impersonale il testo della comunicazione, mediante la dizione *“ho effettuato la notificazione”* con *“è stata effettuata la notificazione”*, in quanto l'emissione della CAN potrebbe essere effettuata da un addetto diverso da quello che ha effettuato la notifica.

V.24. In ordine ai contenuti della lettera CAN, in base alle osservazioni formulate da Poste Italiane, per cercare di rendere esaustive le informazioni contenute nel modello di avviso di ricevimento per gli addetti alla notifica, sarebbe necessario inserire tutte le informazioni utili affinché gli addetti stessi possano dare correttamente seguito all'iter procedurale della notificazione. Tuttavia, tale impostazione, per sperare di essere davvero esaustiva e non dare adito a erronee interpretazioni, dovrebbe recare almeno le seguenti indicazioni (salvo altre):

- se persona fisica
 - ☐ Destinatario
 - ☐ Domiciliatario (persona)
 - ☐ Domiciliatario (capo dell'ufficio)
 - ☐ Persona di famiglia convivente (anche temporaneamente)
 - ☐ Persona addetta alla casa
 - ☐ Persona al servizio del destinatario
 - ☐ Portiere dello stabile
 - ☐ Persona vincolata da rapporto di lavoro continuativo e tenuta alla distribuzione della posta al destinatario
 - se persona giuridica (sede)
 - ☐ Rappresentante legale
 - ☐ Persona incaricata di ricevere le notificazioni
 - ☐ Altra persona addetta alla sede stessa
 - ☐ Portiere dello stabile in cui è la sede
 - ☐ Persona fisica che rappresenta l'ente (qualora nell'atto da notificare ne sia indicata la qualità e risultino specificati residenza, domicilio e dimora abituale)
- se:
- *Società non aventi personalità giuridica (sede indicata nell'art. 19, secondo comma)*
 - *Associazioni non riconosciute (sede indicata nell'art. 19, secondo comma)*
 - *Comitati di cui agli artt. 36 ss. c.c. (sede indicata nell'art. 19, secondo comma)*
 - ☐ *persona fisica che rappresenta l'ente (qualora nell'atto da notificare ne sia indicata la qualità e risultino specificati residenza, domicilio e dimora abituale)*
 - ☐ *o persona fisica indicata nell'atto, che rappresenta l'ente (a norma degli articoli 140 o 143)*

V.25. Risulta evidente che tale impostazione non è praticabile anche a causa dalle dimensioni, necessariamente ridotte, dell'avviso di ricevimento stesso: non è certamente ipotizzabile l'inserimento nel modello di avviso di ricevimento di tutte le informazioni necessarie all'addetto postale per non commettere errori.

V.26. Fornire agli addetti postali le opportune informazioni e conoscenze ed offrire gli strumenti adeguati per la gestione del procedimento di notificazione nella sua interezza,

ivi inclusi i casi di emissione della CAN o della CAD, deve avvenire necessariamente a cura degli uffici di ciascun operatore postale e mediante i corsi di formazione previsti dalla delibera n. 77/18/CONS svolti in conformità alle linee guida del Ministero della giustizia.

V.27. Tutto ciò premesso, sembra opportuno osservare che, pur nella similitudine delle due diverse procedure, sussistono alcune specifiche differenze tra la notificazione effettuate dall'ufficiale giudiziario – secondo le disposizioni del codice di procedura civile – e la notificazione a mezzo posta effettuate dal portalettere – secondo le disposizioni della legge n. 890 – e tali differenze, che sono attribuibili alla diversa natura e professionalità dei soggetti incaricati della notificazione, inducono necessariamente ad una più generale riflessione anche in ordine alla emissione ed al recapito della lettera raccomandata CAN da parte dell'operatore postale ed ai relativi contenuti.

V.28. Tutto ciò premesso, in parziale accoglimento delle osservazioni formulate da Poste Italiane, nel modello di lettera CAN vengono inserite alcune integrazioni: viene mutato l'ordine dei soggetti abilitati ponendo prioritariamente il destinatario e le figure equipollenti, viene aggiunta la figura della *“persona incaricata di ricevere le notificazioni”* e viene inserita la specificazione del domiciliatario se *“persona”* o *“capo dell'ufficio”*.

V.29. Per effetto di tali integrazioni, viene adeguato anche il modello di avviso di ricevimento (nelle colonne *“Avvenuta consegna”* e *“Mancata consegna”*).

Quesito n. 3

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

Le osservazioni degli operatori

a. Indicazione dell'avvenuta emissione della raccomandata CAN sul modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto

O.22. In merito alle previsioni relative all'indicazione dell'avvenuta emissione della raccomandata CAN sul modello di avviso di ricevimento del piego, tutti gli operatori condividono gli orientamenti dell'Autorità.

b. Eliminazione degli spazi destinati al timbro dell'ufficio dal modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto

O.23. In merito alle previsioni relative alla eliminazione degli spazi destinati al timbro dell'ufficio dal modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto, l'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL, Fulmine Group e Nexive condividono gli orientamenti dell'Autorità.

O.24. Poste Italiane, prende atto dell'eliminazione dell'obbligo dell'apposizione del timbro sul modello di avviso di ricevimento del piego a seguito della recente modifica dell'art. 4 della legge n. 890, e considera positiva la semplificazione di processo che ne consegue. La Società, in particolare, si riferisce al timbro dell'ufficio postale di partenza presente sul fronte del modello e del timbro sul retro, da apporre al momento del ritiro dell'atto inesitato. Poste Italiane, comunque, valuterà se mantenere sulla propria modulistica i timbri in questione, al fine di rendere più agevole la verifica della riconducibilità dei modelli di avviso di ricevimento circolanti all'operatore postale, in caso di sospetta contraffazione degli stessi.

Le valutazioni dell'Autorità

a. Indicazione dell'avvenuta emissione della raccomandata CAN sul modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto

V.30. Tenuto anche conto della generale condivisione di quanto prospettato nel documento di consultazione, l'Autorità conferma le proprie indicazioni.

b. Eliminazione degli spazi destinati al timbro dell'ufficio dal modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto

V.31. L'articolo 1, comma 813, della citata legge 145, ha soppresso le parole «*munito del bollo dell'ufficio postale*» al primo comma dell'articolo 4 della legge n. 890. A seguito di tale modifica, il testo di tale comma è, pertanto, il seguente: “*L'avviso di ricevimento del piego raccomandato, completato in ogni sua parte e recante la data dello stesso giorno di consegna, è spedito in raccomandazione all'indirizzo già predisposto dall'ufficiale giudiziario*”.

V.32. Il Legislatore ha dunque inteso eliminare il timbro, ma ha comunque voluto mantenere l'indicazione della data (oltretutto la firma dell'addetto postale), ritenendo evidentemente tali elementi di maggiore rilevanza rispetto ad un timbro che attualmente non riveste più l'importanza che possedeva in passato.

V.33. Al riguardo, vale la pena di ricordare brevemente che, in passato, veniva utilizzato un timbro particolare, c.d. “Guller”, che possedeva specifiche caratteristiche non replicabili⁸ e veniva custodito in modo estremamente rigoroso; infatti il suo uso

⁸ Per le Amministrazioni postali, nella scelta dei modelli dei timbri da utilizzare, un motivo non secondario era quello di sapere (quando si effettuavano controlli di servizio dei bolli) quando e quale anello della catena postale avesse effettuato quella determinata operazione. Dopo anni e molte prove

improprio e fraudolento avrebbe potuto essere utilizzato per operazioni che potevano avere gravi implicazioni di carattere legale, tanto che l'uso sconsiderato e illegale dell'annullo a data poteva portare al licenziamento in tronco degli addetti.

V.34. Con l'evoluzione del mercato postale ed a seguito della cessazione dell'*Amministrazione autonoma delle poste e delle telecomunicazioni* e della sua trasformazione, l'uso del timbro c.d. *Guller* è stato sostituito da altre modalità di timbratura che, tuttavia, non possiedono i medesimi requisiti. Inoltre, mentre in passato vigeva l'obbligo di timbratura su tutta la corrispondenza, attualmente tale obbligo è stato abolito.

V.35. Venuta meno la specificità del timbro utilizzato, con la legge di recente approvazione, il Legislatore ha quindi voluto attribuire maggiore rilevanza alla data riportata sulla modulistica da parte dell'addetto postale e alla firma dall'addetto postale che, giova ricordare, riveste la qualifica di pubblico ufficiale e che, apponendo la data e la propria firma sul documento, se ne assume la responsabilità.

V.36. Il modello proposto dall'Autorità in sede di consultazione tiene conto sia di tale evoluzione sia della intervenuta previsione del Legislatore e, coerentemente, mantiene l'obbligo dell'indicazione della data e della firma dell'addetto postale, mentre non rende obbligatoria l'apposizione del timbro. Naturalmente, tale opzione rimane comunque facoltativa.

V.37. Tanto premesso, tenuto anche conto dell'evoluzione tecnologica sopravvenuta e dell'obbligo di registrazione della data di ogni singolo passaggio di lavorazione da parte degli operatori postali nei propri sistemi informatici, l'Autorità ritiene di confermare le proprie indicazioni.

Quesito n. 4

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

Le osservazioni degli operatori

O.25. In merito alle previsioni relative al modello di avviso di deposito/giacenza del piego, l'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL e Fulmine Group condividono gli orientamenti dell'Autorità.

l'Amministrazione postale italiana scelse il modello chiamato tipo *Guller* (che veniva fabbricato in Italia pur essendo, in origine, un modello tedesco). Esso recava in sé la sintesi di tutte le necessità delle amministrazioni postali: era facilmente aggiornabile nella data (rigorosamente del giorno e dove richiesto anche dell'ora), lasciava un segno "sufficientemente annullatore" ma nitido per la sua lettura, aveva lo spazio per poter incidere il nome della città di origine e la provincia o del reparto che aveva "lavorato" la corrispondenza: per tal motivo si potrebbe asserire che essi rappresentavano, per così dire, "la firma della posta".

O.26. Nexive non condivide la necessità di allegare la fotocopia del documento di identità del delegante prevista dall'avviso di giacenza per il ritiro del piego poiché ritiene sufficiente la presa visione della stessa (o dell'originale del documento) ai fini dell'identificazione del soggetto delegante. A suo avviso, la produzione della copia del documento rappresenterebbe un onere ingiustificato per gli utenti e l'acquisizione della stessa, un aggravio di lavorazione per gli operatori.

O.27. Anche Poste Italiane, considerato che ai fini della delega non è necessario acquisire agli atti la fotocopia del documento di identità del delegante (essendo sufficiente che lo stesso sia esibito in originale o in copia), propone di eliminare l'inciso "fotocopia" presente nel modello. Infatti, secondo la Società, *"tale inciso potrebbe dar luogo a disguidi all'atto della consegna, facendo erroneamente supporre che la fotocopia del documento del delegante debba essere acquisita (si pensi al caso in cui il destinatario esibisca il documento in originale e, a causa di un malfunzionamento della fotocopiatrice, l'ufficio non riesca a produrre fotocopia)"*.

O.28. Poste Italiane condivide le modifiche apportate al modello di avviso di deposito/giacenza riportato nell'Allegato 5 al Documento. Infatti, considerato che il nuovo testo dell'art. 8 della legge n. 890 consente di depositare l'atto inedito entro due giorni lavorativi dal tentativo di notifica, appare corretto indicare il deposito come un'azione futura rispetto all'immissione dell'avviso di giacenza in cassetta, che invece avviene contestualmente al tentato recapito. Con riferimento allo spazio delega non sarà richiesto al delegante e al delegato di inserire il proprio codice fiscale.

O.29. La Società, nel far presente che l'avviso di giacenza adottato da Poste Italiane è organizzato su due facciate, comunica che la formulazione adottata dalla Società sarà del seguente tenore: *"Il piego postale contenente l'atto da notificare sarà quindi depositato presso Poste Italiane e potrà essere ritirato presso l'ufficio riportato sul fronte del presente avviso dal giorno ___/___/___"*.

Le valutazioni dell'Autorità

V.38. L'Autorità prende atto delle osservazioni e ritiene di dover formulare in primo luogo una precisazione in merito all'utilizzo della indicazione relativa alla locuzione "fotocopia" riferito al documento d'identità del delegante.

V.39. Nel modello proposto dall'Autorità è riportato testualmente:

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a _____ il _____ residente in via _____ CAP _____ Città _____ Documento d'identità n. _____ rilasciato da _____ il ___ / ___ / _____ (fotocopia) DELEGA il/la sig./sig.ra _____ nato/a _____ il _____ residente in via _____ CAP _____ Città _____ Documento d'identità n. _____ rilasciato da _____ il ___ / ___ / _____ (originale) A RITIRARE l'invio postale in oggetto, liberando con ciò l'operatore postale da qualsiasi responsabilità.
--

V.40. La richiesta dei rispettivi documenti d'identità trova la sua ragione d'essere, ai fini della consegna/notifica del piego, in quanto l'addetto postale deve essere posto in

condizione di identificare tanto il delegante quanto il delegato. Tuttavia, mentre il delegato deve produrre l'originale del proprio documento d'identità in corso di validità, il documento del delegante può essere prodotto anche soltanto in fotocopia.

V.41. Ad avviso di Nexive e di Poste Italiane, l'addetto postale potrebbe essere indotto (stante l'indicazione "fotocopia") a ritenere che la fotocopia del documento del delegante debba essere acquisita agli atti. Se ciò fosse vero, lo stesso addetto postale dovrebbe analogamente essere indotto (stante l'indicazione "originale") a ritenere di dover acquisire agli atti anche il documento originale del delegato. Cosa che, evidentemente, non può essere.

V.42. In realtà, entrambe le indicazioni ("fotocopia" e "originale") hanno lo scopo di precisare, in estrema sintesi ma – si ritiene – con sufficiente chiarezza, che il documento del delegato deve essere in originale mentre quello del delegante che accompagna la delega può essere, come detto, anche soltanto in fotocopia.

V.43. Peraltro, ove nel modello non fosse specificato nulla, il delegato potrebbe non portare affatto il documento del delegante (né in originale né in fotocopia), ritenendo sufficiente la compilazione degli appositi campi.

V.44. Analoghe considerazioni possono essere formulate in ordine alla comunicazione di Poste Italiane che la formulazione adottata dalla Società sarà difforme dal modello già emanato dall'Autorità.

V.45. Tenuto conto che nel modello dell'Autorità è riportato testualmente:

Il piego postale contenente l'atto da notificare sarà quindi depositato presso _____
ove potrà essere ritirato a partire dal giorno ____/____/____ nei giorni e negli orari di apertura consultabili
presso _____. Per informazioni _____.

e che Poste Italiane ha comunicato la formulazione che sarà adottata dalla Società:

*Il piego postale contenente l'atto da notificare sarà quindi depositato presso Poste Italiane
e potrà essere ritirato presso l'ufficio riportato sul fronte del presente avviso dal giorno ____/____/____*

si rileva che, Poste Italiane non può apportare alcuna modifica al modello dell'Autorità (che, si ricorda, deve essere ed è valido per tutti gli operatori postali e riporta le informazioni obbligatorie, alle quali possono aggiungersi - ma non sostituirsi - ulteriori informazioni), ma potrebbe agevolmente riempire gli spazi da compilare, ad esempio, come segue:

Il piego postale contenente l'atto da notificare sarà quindi depositato presso **L'UFFICIO DI POSTE ITALIANE RIPORTATO SUL FRONTE DEL PRESENTE AVVISO** ove potrà essere ritirato a partire dal giorno ____/____/____ nei giorni e negli orari di apertura consultabili **ANCHE** presso **L'UFFICIO STESSO**. Per **EVENTUALI ULTERIORI** informazioni **TEL. 803160**.

V.46. L'Autorità ritiene, pertanto, di confermare la proposta contenuta nel documento di consultazione.

Quesito n. 5

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

Le osservazioni degli operatori

O.30. In merito alle previsioni relative al modello di lettera CAD, l'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL, Fulmine Group e Nexive condividono gli orientamenti dell'Autorità.

O.31. Poste Italiane, con riferimento alle modifiche apportate allo spazio delega della lettera CAD, ripropone le osservazioni formulate in relazione allo spazio delega dell'avviso di giacenza, in tema di codice fiscale del delegante/delegato e documento del delegante.

Le valutazioni dell'Autorità

V.47. L'Autorità prende atto della sostanziale condivisione di quanto riportato nel documento di consultazione e, relativamente allo spazio dedicato alla delega e al documento del delegante, ribadisce quanto già rappresentato rispetto all'avviso di giacenza (cfr. Valutazioni dell'Autorità da V.38 a V.43).

Quesito n. 6

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

Le osservazioni degli operatori

O.32. In merito alle previsioni relative al modello di avviso di ricevimento della raccomandata CAD, l'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL, Fulmine Group e Nexive condividono gli orientamenti dell'Autorità.

O.33. Poste Italiane, prende atto dell'orientamento espresso dall'Autorità, teso ad eliminare il timbro dell'ufficio di recapito apposto sul modello di avviso di ricevimento CAD e non formula osservazioni al riguardo.

Le valutazioni dell'Autorità

V.48. L'Autorità prende atto della generale condivisione di quanto contenuto nel documento di consultazione.

V.49. In merito alla eliminazione del timbro dell'ufficio di recapito dell'avviso di ricevimento CAD, si rimanda alle valutazioni formulate in ordine all'eliminazione del timbro di cui al quesito 3 b) concernente l'eliminazione degli spazi destinati al timbro dell'ufficio dal modello di avviso di ricevimento del piego contenente l'atto. Si ribadisce che l'apposizione del timbro rimane nella facoltà dell'operatore postale.

Quesito n. 7

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

Le osservazioni degli operatori

O.34. Tutti gli operatori si esprimono favorevolmente in merito alle modifiche all'articolo 5 della delibera n. 285/18/CONS.

O.35. Poste Italiane sottolinea, in particolare, la rilevanza che riveste la previsione della posticipazione dei termini, tanto rispetto alle esigenze di stampa e approvvigionamento dei centri di accettazione, quanto rispetto alle esigenze di smaltimento delle scorte circolanti, soprattutto tenuto conto che la stessa Delibera contempla integrazioni e modifiche rispetto ai modelli precedentemente approvati.

O.36. In particolare, Poste Italiane ritiene che *“tale norma riveste assoluta rilevanza, considerata la necessità per la Società di assicurare un piano di adeguamento e distribuzione che consenta di realizzare presso tutti i centri di accettazione la progressiva sostituzione dei modelli, garantendo il costante approvvigionamento dei centri stessi, con l'obiettivo di assicurare alla clientela l'erogazione continua del servizio”*.

Le valutazioni dell'Autorità

V.50. L'Autorità prende atto della generale condivisione degli orientamenti contenuti nel documento di consultazione in merito alle modifiche all'articolo 5 della delibera n. 285/18/CONS e il termine previsto viene posticipato di sei mesi.

Quesito n. 8

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

Le osservazioni degli operatori

O.37. Tutti gli operatori condividono l'inserimento della definizione di CAN, nella formulazione proposta dall'Autorità, all'interno dell'art. 1 della delibera n. 600/18/CONS.

Le valutazioni dell'Autorità

V.51. L'Autorità prende atto della generale condivisione dei contenuti nel documento di consultazione in ordine all'inserimento della definizione della CAN nell'articolo 1 della delibera n. 600/18/CONS e conferma le proprie indicazioni.

Quesito n. 9

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'integrazione degli articoli 4, 6, 8 e 10 della delibera n. 600/18/CONS in materia di spese per l'emissione della CAN e di riemissione della CAN in caso di smarrimento, furto o danneggiamento?

Le osservazioni degli operatori

O.38. L'Associazione Assopostale, il Consorzio AREL, Fulmine Group e Nexive condividono gli orientamenti dell'Autorità sia in ordine all'integrazione degli articoli 4, 6, 8 e 10 della delibera n. 600/18/CONS in materia di spese per l'emissione della CAN sia in ordine alla riemissione della CAN in caso di smarrimento, furto o danneggiamento.

O.39. Anche Poste Italiane condivide l'integrazione delle disposizioni di cui agli artt. 4, 6, 8 e 10 della Delibera 600/18/CONS, volta a riconoscere che, come previsto dall'art. 7, comma 3, della legge n. 890, anche nei casi in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emessa CAN, il mittente è tenuto al pagamento di tali spese.

O.40. Anche per ciò che concerne il ritardo eccedente il 10° giorno nel primo tentativo di recapito della CAN riportate all'art. 10, la Società ritiene congruo stabilire l'obbligo per l'operatore postale di annotare il ritardo oltre il 10° giorno nei propri sistemi di controllo della qualità, come disposto anche per la CAD.

O.41. Poste Italiane, invece, non condivide la previsione di un'apposita informativa al mittente in merito al ritardo oltre il 10° giorno per quanto attiene alla CAN, considerato che, in tali casi, *"il mittente non ha alcun interesse ai tempi di recapito della CAN, né il termine ha effetti nella sfera giuridica del destinatario, come invece avviene nei casi di emessa CAD"*.

Le valutazioni dell'Autorità

V.52. L'Autorità prende atto della sostanziale condivisione di quanto indicato nel documento di consultazione in ordine all'integrazione degli articoli 4, 6, 8 e 10 della delibera n. 600/18/CONS in ordine alle spese per l'emissione della CAN.

V.53. Per ciò che concerne i casi di riemissione della CAN in caso di smarrimento, furto o danneggiamento, ritiene di poter accogliere l'osservazione di Poste Italiane in quanto, come opportunamente osservato dalla Società, l'eventuale comunicazione al mittente dell'avvenuta riemissione non è suscettibile di apportare alcun valore aggiunto né al mittente né al destinatario.

Quesito n. 10

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'inserimento di un nuovo articolo nella delibera n. 600/18/CONS concernente gli indennizzi relativi alla CAN?

Le osservazioni degli operatori

O.42. Tutti gli operatori condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine all'inserimento di un nuovo articolo nella delibera n. 600/18/CONS concernente gli indennizzi relativi alla CAN.

O.43. Anche Poste Italiane condivide l'integrazione della delibera n. 600/18/CONS mediante un nuovo articolo volto ad introdurre, per i casi di smarrimento, furto o danneggiamento della CAN, il medesimo sistema di indennizzi già previsto per la CAD, e quindi l'emissione di un duplicato CAN, recante la stessa data dell'originale e la dicitura "riemissione di CAN", senza ulteriori spese per il mittente, nonché l'annotazione nei sistemi aziendali di tale riemissione.

Le valutazioni dell'Autorità

V.54. L'Autorità prende atto della condivisione di tutti gli operatori di quanto indicato nel documento di consultazione in ordine all'inserimento di un nuovo articolo nella delibera n. 600/18/CONS concernente gli indennizzi relativi alla CAN e conferma le proprie indicazioni.

5. Ulteriori osservazioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

a. Termine di richiesta del duplicato dell'avviso di ricevimento

Le osservazioni degli operatori

O.44. Con riguardo all'articolo 4 della Delibera n. 600/18/CONS, Poste Italiane chiede all'Autorità di uniformare il termine massimo per il cliente di richiesta del duplicato dell'avviso di ricevimento, tanto nei casi di smarrimento imputabile all'operatore postale quanto in quelli di smarrimento imputabile al cliente (e quindi in un momento successivo alla restituzione dell'avviso di ricevimento stesso).

O.45. La Società osserva che, attualmente, la norma prevede che nel caso di smarrimento imputabile all'operatore postale, il cliente possa presentare richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento entro 3 anni dalla data di spedizione del piego.

O.46. Invece, nel caso di smarrimento imputabile al cliente, è previsto che lo stesso possa presentare richiesta di duplicato entro 3 anni dalla data di restituzione dell'avviso di ricevimento originale.

O.47. Per esigenze connesse alla certezza dei tempi di conservazione dei registri di consegna, anche considerata la difficoltà di parametrare i tempi di conservazione ai tempi di effettiva restituzione dell'avviso di ricevimento originale, La Società chiede di modificare l'art. 4, comma 4, uniformando la tempistica e prevedendo in entrambi i casi il termine di "tre anni dalla data di spedizione del piego".

Le valutazioni dell'Autorità

V.55. In occasione della emanazione della delibera n. 600/18/CONS, l'Autorità ha ritenuto congruo un limite temporale di tre anni per la richiesta del duplicato dell'avviso di ricevimento, tanto nei casi di smarrimento imputabili all'operatore postale quanto in quelli imputabili al cliente.

V.56. Nella previsione si teneva conto sia del diverso soggetto responsabile dello smarrimento (operatore o cliente) sia del diverso momento di possibile responsabilità: infatti, mentre la responsabilità dello smarrimento da parte dell'operatore postale decorre dal momento dell'accettazione del piego (e cioè dal momento in cui esso entra materialmente in possesso dell'avviso di ricevimento), la responsabilità del cliente decorre, invece, dal momento del ricevimento dell'avviso di ricevimento (e cioè dal momento in cui egli ne è materialmente in possesso).

V.57. Le osservazioni di Poste Italiane, tuttavia, non risultano prive di fondamento, anche in considerazione delle rappresentate *“esigenze connesse alla certezza dei tempi di conservazione dei registri di consegna”*.

V.58. Effettivamente, alla variabilità della decorrenza per responsabilità attribuibile all'operatore si unirebbe la ulteriore variabilità della decorrenza per responsabilità attribuibile al singolo cliente: secondo l'attuale previsione l'operatore postale dovrebbe quindi conservare l'avviso di ricevimento per un periodo di tre anni in relazione ad una *“finestra mobile”* che va dalla data di spedizione del piego fino alla data di restituzione dell'avviso di ricevimento.

V.59. Tuttavia, il periodo di tempo intercorrente tra le due date, come peraltro chiaramente esposto ai punti V.4 e V.5 della delibera n. 600/18/CONS, può variare da un minimo di 10 a un massimo di 35 giorni solari, con estrema variabilità della data alla quale fare riferimento per il predetto termine.

V.60. Peraltro, il mittente, al quale viene restituito l'avviso di ricevimento, è ben consapevole della data di spedizione del piego, mentre invece potrebbe non ricordare esattamente la data in cui gli è stato restituito l'avviso di ricevimento.

V.61. La richiesta di Poste Italiane appare, quindi, ragionevole, considerando da un lato la difficoltà di parametrare per ciascun singolo invio i tempi di conservazione ai tempi di effettiva restituzione dell'avviso di ricevimento originale e, dall'altro lato, la brevità della riduzione del termine che, nell'ipotesi di maggiore incidenza, è pari a soltanto 35 giorni (equivalenti al 3% circa del totale).

V.62. L'Autorità ritiene, pertanto, di poter accogliere la richiesta formulata dalla Società, sostituendo, all'art. 4, comma 4, della delibera n. 600/18/CONS, il termine di *“tre anni dalla data di effettiva restituzione”* con *“tre anni dalla data di spedizione del piego”*.

b. Termine di rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento

Le osservazioni degli operatori

O.48. Poste Italiane fa presente di aver recepito, nell'ambito della Carta del servizio universale postale in vigore dal 18 febbraio 2019, la norma di cui all'art. 4, comma 6 della Delibera n. 600/18/CONS, in virtù della quale gli operatori postali sono tenuti a rilasciare il duplicato (o altro documento comprovante l'esito della notifica) entro 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta, precisando che nei casi in cui la richiesta pervenga tramite canale diverso da quello preposto alla presentazione delle richieste di duplicato dell'avviso di ricevimento, il rilascio avverrà entro il termine ordinario di 45 giorni.

O.49. Al riguardo, la Società rileva che, nel contributo alla consultazione pubblica indetta con Delibera n. 342/18/CONS, Poste Italiane si era espressa favorevolmente in merito alla ipotesi di riduzione dei tempi di rilascio del duplicato da 45 a 30 giorni, ma che, con l'art. 4, comma 6, della Delibera n. 600/18/CONS, l'Autorità ha ulteriormente ridotto tali tempi a 10 giorni.

O.50. Ciò premesso, Poste Italiane chiede all'Autorità di considerare l'oggettiva difficoltà per l'operatore postale di rispettare tale termine, a fronte di richieste massive che rendano eccessivamente onerosa l'evasione della richiesta nei termini.

O.51. Infatti, l'esperienza della Società porta ad affermare che, a volte, accade che i mittenti di spedizioni massive richiedano il rilascio dei duplicati contestualmente per un numero significativo di atti, talora concentrati nella stessa area territoriale, causando un sovraccarico delle attività operative nelle strutture preposte alla gestione delle richieste.

O.52. La Società auspica, pertanto, che l'Autorità possa prevedere che tale termine non si applichi alle richieste massive di duplicati del singolo cliente.

O.53. Poste Italiane suggerisce che potrebbe prevedersi che ciascun operatore postale, in base alla propria capacità operativa, definisca in modo trasparente, indicandolo sulla propria Carta dei servizi offerti, il quantitativo massimo di duplicati che il singolo cliente può ottenere nel termine di 10 giorni, rimanendo inteso che, nei casi di richieste di duplicato superiori a tale soglia, l'operatore postale rilascerà i duplicati nel termine ordinario di 45 giorni dalla richiesta.

Le valutazioni dell'Autorità

V.63. Ai sensi dell'art. 4 della Delibera n. 600/18/CONS, gli operatori postali sono tenuti a rilasciare il duplicato (o altro documento comprovante l'esito della notifica) entro 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta; tale richiesta deve avvenire *“esclusivamente per mezzo di apposito modulo predisposto e messo a disposizione sul proprio sito web dall'operatore postale”* e *“per la gestione delle richieste del duplicato, l'operatore postale mette a disposizione un canale unico gratuito in forma digitale”*.

V.64. La *ratio* di tale disposizione è da ricercarsi nella duplice considerazione, da un lato, della particolare tipologia di clientela “digitalmente qualificata” (tutti i clienti del servizio di notificazione sono tenuti ad avere una casella di posta elettronica certificata), e dall’altro lato, della necessità di tutelare i diritti dei soggetti con minore forza contrattuale (singoli professionisti e studi legali).

V.65. L’elemento di riferimento è stato, come già in analoghe precedenti occasioni, il singolo invio postale del singolo utente.

V.66. Tuttavia, come osservato da Poste Italiane, in relazione a clienti di maggiori dimensioni (ad esempio: pubbliche amministrazioni) ed a spedizioni “massive”, il termine fissato potrebbe realmente risultare eccessivamente ristretto per il rilascio “massivo” di duplicati.

V.67. Naturalmente l’Autorità ritiene che l’eventualità di una richiesta massiva di rilascio di duplicati, che avverrebbe in relazione ad un ritardo massivo nella restituzione dell’avviso di ricevimento, sia una condizione limite e che essa vada scongiurata in ogni modo.

V.68. Tuttavia, al fine di prevedere ogni possibile eventualità, ritiene che l’osservazione di Poste Italiane possa essere presa in considerazione, ancorché in misura limitata.

V.69. A tal fine si ritiene opportuno fissare una soglia massima per la richiesta massiva di duplicati nella misura di 100 richieste per singolo cliente nell’arco temporale di 5 giorni e di 500 richieste per singolo cliente nell’arco temporale di 30 giorni. Nei casi di richieste di duplicato da parte di un singolo cliente superiori a tale soglia, l’operatore postale dovrà comunque rilasciare tali duplicati nel termine di 45 giorni dalla richiesta. Resta ferma la possibilità, per ciascun operatore postale, di fissare soglie intermedie in rapporto alla quantità delle richieste; in tal caso le eventuali soglie dovranno essere fissate in modo trasparente e non discriminatorio ed indicate nella Carta dei servizi.

c. Tabella “modalità alternative” (Allegato 5 alla delibera n. 77/18/CONS)

Le ulteriori valutazioni dell’Autorità

V.70. A seguito di successivi approfondimenti effettuati dagli uffici competenti, è emersa un’ulteriore integrazione da apportare alla regolamentazione dell’Autorità, determinata dalle novità introdotte dalla legge n. 145.

V.71. Infatti, il novellato articolo 8, comma 2, della Legge n. 890, prevede che per il ritiro degli invii inesitati gli operatori postali assicurino, in via alternativa, la disponibilità di un adeguato numero di punti di giacenza o modalità ulteriori di consegna di tali invii inesitati, secondo criteri stabiliti dall’Autorità.

V.72. Al riguardo, la Delibera n. 77/18/CONS ha stabilito che gli operatori postali, all’atto della richiesta della licenza speciale, forniscano l’elenco dei punti di giacenza o

la *“precisa descrizione delle modalità alternative...”* per la consegna degli invii inesitati.

V.73. Conformemente alla previsione di cui sopra, l'allegato 5 alla delibera n. 600/18/CONS (Tabella: modalità alternative) prevede la possibilità di passaggi multipli *“da realizzare nella stessa giornata in cui avviene il primo tentativo di recapito”*.

V.74. Tale disposizione trae origine dalla precedente formulazione dell'articolo 8 della legge n. 890 il quale disponeva che *“se le persone abilitate a ricevere il piego in luogo del destinatario rifiutano di riceverlo, ovvero se l'operatore postale non può recapitarlo per temporanea assenza del destinatario o per mancanza, inidoneità o assenza delle persone sopra menzionate, il piego è depositato lo stesso giorno presso il punto di deposito più vicino al destinatario”*.

V.75. Le modifiche introdotte da parte del Legislatore con la legge n. 145 hanno sostituito le parole: *«lo stesso giorno»* con *«entro due giorni lavorativi dal giorno del tentativo di notifica»*.

V.76. A seguito di tale modifica, sembra corretto consentire l'effettuazione dei passaggi multipli e l'utilizzo delle modalità alternative entro il medesimo lasso di tempo.

V.77. L'Autorità ritiene, pertanto, di poter modificare in via analogica l'allegato 5 alla delibera n. 600/18/CONS (Tabella: modalità alternative), relativamente alla possibilità di passaggi multipli, sostituendo le parole *“da realizzare nella stessa giornata in cui avviene il primo tentativo di recapito”* con le seguenti: *“da realizzare entro due giorni lavorativi dal giorno in cui avviene il primo tentativo di recapito”*.

6. Il parere del Ministero della Giustizia

V.78. Come prescritto dall'articolo 2 della legge n. 890 del 1982, le speciali buste e i moduli di cui devono fare uso e di cui si debbono fornire a propria cura e spese i mittenti, devono essere *“conformi al modello approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sentito il Ministero della giustizia”*.

V.79. Al fine di acquisire il prescritto parere, il 2 aprile u.s. è stata trasmessa al Ministero della giustizia la bozza di delibera con i relativi allegati.

V.80. Il Ministero della giustizia ha fatto pervenire, in data 6 maggio, l'avviso richiesto. Il Ministero esprime parere favorevole all'adozione della delibera condividendo l'impostazione dello schema e le proposte di intervento regolamentare *“ad eccezione di quello previsto al punto 5 dell'art. 2, pag. 28, della bozza di delibera (che prevede un modello unico di busta di lettera CAN e CAD), ritenendosi più opportuno che resti distinto in busta di lettera CAN e busta di lettera CAD”*, in quanto, a suo avviso, *“il prospettato modello unico potrebbe verosimilmente comportare l'aumento dei casi di errore”*.

V.81. Sotto un profilo di opportunità, il Ministero suggerisce quindi di utilizzare 2 buste distinte una per la CAN e una per la CAD. La finalità di limitare i casi di errore è sicuramente condivisibile e l'intervento proposto potrebbe essere una soluzione apprezzabile.

V.82. Si osserva, tuttavia, che proprio sotto il profilo operativo, non essendoci preclusioni di tipo giuridico, e in base ad una valutazione di opportunità, l'intervento proposto nel parere potrebbe non essere risolutivo e deve, comunque, essere apprezzato anche a luce dell'oggettivo aggravio che potrebbe da esso derivare.

V.83. Seguendo sia l'una che l'altra modalità operativa (doppia o unica busta) un margine di errore è ineliminabile ed è comunque richiesta attenzione da parte dell'addetto che in un caso dovrà utilizzare il modello di busta corretto, mentre nell'altro caso dovrà correttamente apporre un indicazione sull'unica busta.

V.84. Come già prospettato al punto V.20, utilizzando due differenti buste (per CAN e CAD) potrebbe invece verificarsi l'ipotesi che un ufficio della rete dell'operatore postale incaricato del servizio, a causa di un imprevisto e massiccio utilizzo di un tipo di busta (ad esempio della CAD) superiore al previsto, rimanga temporaneamente sprovvisto di buste di tale tipo; non si deve dimenticare che nel mercato inizieranno ad operare nuovi soggetti, privi di esperienza specifica, che potrebbero, quindi, non essere in grado inizialmente di prevedere il fabbisogno in relazione all'andamento dei volumi di traffico (sovradimensionando o sottostimando la relativa fornitura).

V.85. Si deve infine ricordare che nell'attuale prassi operativa è utilizzata una busta unica: introdurre ora questa nuova modalità di gestione operativa potrebbe essere considerato un aggravio non giustificato che viene introdotto in concomitanza con l'avvio effettivo del servizio da parte dei concorrenti.

Tutto ciò premesso e considerato;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Tabelle)

1. L'allegato 2 al regolamento in materia di rilascio delle licenze speciali approvato con la delibera n. 77/18/CONS, relativo agli "standard di qualità", è sostituito dall'allegato 1 alla presente delibera, avente il medesimo oggetto.
2. L'allegato 5 al regolamento in materia di rilascio delle licenze speciali approvato con la delibera n. 77/18/CONS, relativo alle "modalità alternative", è sostituito dall'allegato 2 alla presente delibera, avente il medesimo oggetto.

Articolo 2

(Modelli)

1. L'allegato 2 alla delibera n. 285/18/CONS, relativo al "modello di avviso di ricevimento del piego", è sostituito dall'allegato 3 alla presente delibera, avente il medesimo oggetto.
2. L'allegato 3 alla delibera n. 285/18/CONS, relativo al "modello di avviso di deposito/giacenza del piego", è sostituito dall'allegato 4 alla presente delibera, avente il medesimo oggetto.
3. L'allegato 4 alla delibera n. 285/18/CONS, relativo al "modello di busta della lettera CAD", è sostituito dall'allegato 5 alla presente delibera, avente ad oggetto "modello di busta di lettera CAD e CAN".
4. L'allegato 5 alla delibera n. 285/18/CONS, relativo al "modello di lettera CAD", è sostituito dall'allegato 6 alla presente delibera, avente il medesimo oggetto.
5. L'allegato 6 alla delibera n. 285/18/CONS, relativo al "modello di avviso di ricevimento della CAD", è sostituito dall'allegato 7 alla presente delibera, avente il medesimo oggetto.
6. Alla delibera n. 285/18/CONS viene aggiunto l'allegato 8 alla presente delibera relativo al "modello di lettera CAN".

Articolo 3

(Disposizioni)

1. I termini di cui ai commi 1 e 2 dell'articolo 5 della delibera n. 285/18/CONS, sono prorogati di sei mesi.
2. All'art. 1, comma 1, del regolamento in materia indennizzi approvato con la delibera n. 600/18/CONS, dopo la lettera c) è inserita la seguente lettera: "*c-bis: comunicazione di avvenuta notifica (anche CAN): la comunicazione di cui all'articolo 7 della 20 novembre 1982, n. 890*";
3. Agli articoli 4, comma 3, 6, comma 2, 8, comma 2, e 10 comma 3, lettera b), del regolamento in materia indennizzi approvato con la delibera n. 600/18/CONS, dopo le parole "*della comunicazione di avvenuto deposito*" sono inserite le seguenti: "*o della comunicazione di avvenuta notifica*".
4. All'articolo 4, comma 4, del regolamento in materia indennizzi approvato con la delibera n. 600/18/CONS, le parole "*entro tre anni dalla data di effettiva restituzione*" sono sostituite dalle seguenti: "*entro tre anni dalla data di spedizione del piego*".
5. All'articolo 4, comma 6, del regolamento in materia indennizzi approvato con la delibera n. 600/18/CONS, dopo le parole "*dalla data di presentazione*"

della richiesta” sono inserite le seguenti: “entro il limite massimo di 100 richieste per singolo utente. In caso di superamento di tale soglia, l’operatore postale è comunque tenuto a rilasciare tali duplicati nel termine di 45 giorni dalla richiesta. Ciascun operatore postale può fissare eventuali soglie temporali intermedie in rapporto alla quantità delle richieste e tali soglie devono essere indicate, in modo trasparente e non discriminatorio, nella Carta dei servizi”.

6. All’articolo 10, del regolamento in materia indennizzi approvato con la delibera n. 600/18/CONS, dopo la lettera c), è inserita la seguente:

d) Comunicazione di avvenuta notifica.

i) in caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione, l’operatore postale annota la circostanza nei propri sistemi di controllo della qualità.”

7. Al regolamento in materia indennizzi approvato con la delibera n. 600/18/CONS, dopo l’articolo 9, è aggiunto il seguente articolo:

“Articolo 9-bis

Comunicazione di avvenuta notifica (CAN)

- 1. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Comunicazione di avvenuta notifica, l’operatore postale è tenuto ad emettere un duplicato della CAN, recante la stessa data dell’originale e la dicitura “riemissione di CAN”, senza ulteriori spese per il mittente.*
- 2. La riemissione è registrata dall’operatore postale nei propri sistemi.”*

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

La presente delibera, completa degli allegati, è pubblicata nel sito web dell’Autorità.

Napoli, 8 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi