Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 600/18/CONS

APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI MISURE E MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI RELATIVI ALLE NOTIFICAZIONE DI ATTI A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 12 dicembre 2018;

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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*" come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/ CONS;

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 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 legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)*";

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

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"*;

VISTA la delibera 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)";*

VISTO, in particolare l'art. 1, comma 2, della delibera n. 77/18/CONS che ha rinviato ad apposito procedimento la definizione della misura e delle modalità di corresponsione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della legge n. 890 del 1982;

VISTI i contributi prodotti da Consorzio AREL e Poste Italiane S.p.A.;

SENTITA in audizione Poste Italiane S.p.A. il giorno 16 ottobre 2018;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Indice

1. L’iter istruttorio 4

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

Quesito n. 1.....4

Quesito n. 2.....9

Quesito n. 3.....11

Quesito n. 4.....14

Quesito n. 5.....15

Quesito n. 6.....22

Quesito n. 7.....28

Quesito n. 8.....30

Quesito n. 9.....34

1. L'iter istruttorio

L'Autorità, il 31 luglio u.s., ha avviato la procedura di consultazione pubblicando la delibera n. 342/18/CONS che reca gli orientamenti dell'Autorità sui quali i soggetti interessati sono stati chiamati a formulare osservazioni e rilievi.

La proficua e costruttiva partecipazione degli operatori postali ai lavori propedeutici svolti nel corso delle due riunioni del "tavolo tecnico", ha permesso di elaborare un testo da sottoporre alla consultazione pubblica equilibrato e in grado di contemperare le esigenze dei diversi attori presenti nel mercato (operatore ex monopolista, operatori entranti, consumatori e utenti). Nella successiva fase di consultazione, infatti, hanno inviato osservazioni soltanto due dei soggetti interessati: il Consorzio AREL (gruppo di operatori alternativi intenzionati ad entrare nel mercato specifico) e Poste Italiane (ex monopolista depositario di esperienza pluridecennale).

Entrambi i contributi, improntati ad una positiva interlocuzione, sono pubblicati sul sito web dell'Autorità e le posizioni espresse attraverso le osservazioni formulate sono state sinteticamente riportate nel presente documento.

Poste Italiane S.p.A., che ne aveva fatto richiesta nei termini previsti nell'Allegato B alla delibera n. 342/18/CONS, è stata sentita in audizione e ha così potuto illustrare più approfonditamente la posizione espressa nel proprio contributo.

Con l'audizione di Poste Italiane S.p.A. del 16 ottobre 2018 si è conclusa la fase di consultazione.

2. 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), le valutazioni conclusive dell'Autorità (e ove necessario, in un apposito riquadro, una sintesi delle stesse).

Quesito n. 1

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

Le osservazioni degli operatori

O.1. In merito alle previsioni relative allo smarrimento del piego, il Consorzio AREL afferma di condividere gli orientamenti dell'Autorità.

O.2. Anche Poste Italiane condivide l'orientamento espresso nel documento posto in consultazione secondo il quale, in caso di smarrimento del piego prima della notifica, l'operatore postale è tenuto a corrispondere al mittente un indennizzo pari a 5 volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente stesso per il piego e per l'avviso di ricevimento.

O.3. Poste Italiane ritiene comunque opportuno che il provvedimento finale preveda espressamente che tale indennizzo sia dovuto dall'operatore postale con esclusione dei casi in cui lo smarrimento sia derivato da causa a lui non imputabile e cioè *a seguito di un evento non dipendente dal fatto dell'operatore, bensì da fatto non prevedibile ovvero, se prevedibile, "inevitabile", anche con l'uso della diligenza professionale richiesta agli operatori*.

O.4. Per ciò che concerne le previsioni relative allo smarrimento dell'avviso di ricevimento, il Consorzio AREL condivide gli orientamenti dell'Autorità ed anche Poste Italiane concorda con l'impostazione del documento di consultazione, rilevando che, ai sensi dell'art. 6, comma 1, legge 890/1982, nel caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento, l'operatore postale è tenuto a rilasciare al mittente, senza spese, un duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego[1].

O.5. Poste Italiane osserva, inoltre, che nel documento sottoposto a consultazione pubblica viene chiarito che, nei casi in cui lo smarrimento dell'avviso di ricevimento avvenga dopo la sua restituzione al mittente, e dunque per cause non imputabili all'operatore postale, lo stesso ha facoltà di sottoporre il rilascio del duplicato (o il documento equipollente) al pagamento di un corrispettivo, orientato ai costi. La Società ritiene tale precisazione pienamente condivisibile. Infatti, per effetto dell'avvenuto recapito dell'avviso di ricevimento, verificabile attraverso i sistemi di tracciatura, l'operatore postale adempie puntualmente e completamente alla propria prestazione e, *poiché dunque lo smarrimento risulta imputabile allo stesso mittente, l'operatore postale potrà valorizzare i costi connessi all'attività di rilascio del duplicato o del documento equipollente (ricerca, riproduzione, recapito) addebitandoli al richiedente*.

O.6. La Società ritiene condivisibile anche la previsione di un termine iniziale per la presentazione di richieste di duplicato (o altro documento comprovante il recapito) da parte del mittente, a garanzia di un corretto esercizio di tale diritto da parte dello stesso. Secondo la Società, inoltre, la previsione di tale termine andrà a beneficio della clientela in generale perché avrà l'effetto di *"scremare" le richieste "prematuramente avviate" dalle richieste tempestivamente prodotte*, con un impatto positivo sulla procedura di rilascio dei duplicati per quest'ultime. Poste Italiane osserva che la finalità, infatti, è quella di rilasciare al mittente un documento equipollente ad un avviso di ricevimento smarrito, e non quella di rendicontare anticipatamente gli esiti di consegna del piego. Conseguentemente, rileva la Società, eventuali richieste di duplicato (o altro documento

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

comprovante il recapito al mittente) formalizzate prima del termine stabilito dalla spedizione del piego non potranno essere accolte.

Le valutazioni dell'Autorità

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

V.2. Viene valutata positivamente anche la richiesta di Poste Italiane di distinguere, come già prefigurato nel documento di consultazione, i casi di smarrimento che possono essere attribuiti alla responsabilità dell'operatore postale da quelli derivanti da causa di forza maggiore, imponendo in tale ultimo caso all'operatore l'onere della prova.

V.3. In ordine al termine iniziale per la presentazione di richieste di duplicato (o altro documento comprovante il recapito) da parte del mittente sono state svolte ulteriori valutazioni tenendo conto anche degli standard di qualità di cui all'allegato 2 del regolamento (delibera n. 77/18/CONS) che hanno condotto ad una ridefinizione di tale termine, inizialmente ipotizzato in 60 giorni.

V.4. Si è considerato, infatti, che gli operatori postali hanno l'obbligo di rispettare lo standard di qualità di 5 giorni lavorativi per il 90% (e di 7 giorni lavorativi per il 98%) degli invii. Anche volendo considerare l'eventualità della mancata notifica e dell'intero periodo di giacenza/deposito del piego, l'arco di tempo intercorrente tra il giorno della spedizione del piego e quello della restituzione dell'avviso di ricevimento sarà, nella quasi totalità dei casi, al massimo di 34 giorni, come sinteticamente rappresentato nella tabella seguente:

Ve	J	Giorno di spedizione dell'atto
Sa	1	
Do	2	
Lu	3	1
Ma	4	2
Me	5	3
Gi	6	4
Ve	7	5
Sa	8	
Do	9	
Lu	10	6
Ma	11	1° tentativo di recapito MANCATA NOTIFICA
Me	12	Lavorazione interna
Gi	13	1
Ve	14	2
Sa	15	3
Do	16	4
Lu	17	5
Ma	18	6
Me	19	7
Gi	20	8
Ve	21	9
Sa	22	10
Do	23	
Lu	24	Lavorazione interna
Ma	25	Lavorazione interna
Me	26	1
Gi	27	2
Ve	28	3

Sa	29	
Do	30	
Lu	31	4
Ma	32	5
Me	33	6
Gi	34	1° tentativo di recapito dell'avviso di ricevimento

V.5. A partire dal 35° giorno dalla spedizione dell'atto, nel 98% dei casi e anche in caso di giacenza, l'invio dovrebbe essere giunto a destinazione e l'avviso dovrebbe essere stato restituito. Attraverso il sistema della tracciatura dell'invio è possibile verificare la conclusione della procedura di notifica e alla scadenza del termine l'utente potrà quindi chiedere il duplicato dell'avviso di ricevimento del piego (o altro documento).

V.6. Al riguardo, si osserva che la fissazione di un termine di 35 giorni, prima del quale non è consentito chiedere il duplicato, ha ugualmente l'effetto di *"scremare le richieste prematuramente avviate"*, come richiesto da Poste Italiane, perché, come è evidente, escluderebbe le richieste "premature" per la quasi totalità degli invii (98%).

V.7. Il termine previsto assicura, quindi, la disponibilità del duplicato in modo tempestivo per l'utente, in tempo utile per incardinare un procedimento giudiziario e congruo rispetto alle necessità del sistema della giustizia nel suo complesso.

V.8. Analoghe considerazioni devono essere svolte per ciò che concerne la tempistica necessaria per il rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento del piego (o altro documento).

V.9. Tenuto conto, infatti, del sistema di tracciatura per entrambi gli invii postali (sia del piego sia dell'avviso di ricevimento), ai fini del rilascio del documento attestante la notifica (duplicato dell'avviso di ricevimento o altro documento), l'operatore postale dovrà provvedere alla consultazione del proprio sistema informatico, i cui dati – in caso di sporadici dubbi o incertezze – potranno eventualmente essere confrontati con quelli presenti sui registri cartacei. La tempistica necessaria per tali verifiche non può quindi essere irragionevolmente dilatata.

V.10. Si ritiene, pertanto, congruo un termine di 10 giorni lavorativi, dalla data di ricezione della richiesta, per il rilascio del duplicato.

L'Autorità ritiene opportuno confermare la previsione secondo cui, in caso di smarrimento del piego - prima della notificazione al destinatario - l'operatore postale è tenuto a corrispondere al mittente un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente stesso per il piego e per l'avviso di ricevimento.

L'Autorità ritiene, inoltre, che tale previsione non debba applicarsi ai casi in cui lo smarrimento sia derivato da causa non imputabile all'operatore postale, vale a dire da oggettive e documentate cause di forza maggiore, che l'operatore postale dovrà dimostrare.

La misura dell'indennizzo appare congrua se valutata alla luce dell'intero sistema degli indennizzi ora previsto per le notifiche a mezzo posta, esteso anche alle ipotesi di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Come rilevato anche da Poste Italiane, che ha gestito sinora il servizio di notifica in regime di riserva ed è quindi in possesso di notevole esperienza, *"attraverso l'introduzione degli indennizzi per i casi di mancato rispetto degli obiettivi di qualità, viene notevolmente rafforzata la tutela dell'utenza, in un'ottica di revisione del sistema di indennizzi per i servizi di notifica che, complessivamente, vede aumentati i casi di indennizzo e riequilibrati i corrispondenti importi"*.

Infatti, sino ad oggi, l'unica fattispecie che dava luogo ad un indennizzo da parte dell'operatore consisteva nello smarrimento del piego. La presente delibera[2] introduce gli indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard di qualità, prevede anche le fattispecie di furto e di danneggiamento, definisce tempistiche e modalità per la richiesta ed il rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento e, infine, stabilisce tempistiche e modalità per la presentazione dei reclami e l'erogazione degli indennizzi. Tutti elementi sinora assenti dal quadro normativo e regolamentare in tema di notifiche a mezzo posta di cui alla legge 890/82.

Per ciò che concerne lo smarrimento dell'avviso di ricevimento - dopo la notificazione dell'atto - in conformità con le disposizioni di cui all'art. 6, comma 1, della legge n. 890/1982, il mittente non ha diritto ad alcun indennizzo, ma l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato (o altro documento comprovante il recapito del piego) e a farlo avere al mittente. Ove l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare tali spese.

L'operatore postale è tenuto a rilasciare il duplicato richiesto (o altro documento comprovante il recapito del piego) ed a fornire riscontro alla richiesta presentata dal mittente entro 10 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa

Il mittente, anche dopo la regolare restituzione dell'avviso di ricevimento, può comunque chiederne un duplicato (o altro documento comprovante il recapito del piego) entro tre anni dalla data della effettiva restituzione. In tal caso, ovviamente l'operatore postale potrà chiedere il pagamento del corrispettivo, orientato ai costi, indicato nella propria carta dei servizi.

Il mittente può presentare all'operatore postale, la richiesta di duplicato (o altro documento comprovante il recapito), a partire dal 35° giorno (e non oltre tre anni) dalla data di spedizione del piego; ove l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

[2] In ossequio alle disposizioni dell'art. 14 del d.lgs. n. 261 del 1999.

Ai fini della richiesta del duplicato (o altro documento comprovante il recapito), il mittente presenta la richiesta utilizzando esclusivamente l'apposito modulo messo a disposizione sul proprio sito web dall'operatore postale che dovrà essere gestita attraverso un canale unico gratuito in forma digitale.

Quesito n. 2

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

Le osservazioni degli operatori

O.7. Con riguardo al furto del piego, il Consorzio AREL condivide le proposte dell'Autorità ritenendo che il mittente non ha diritto ad alcuna indennità, tranne i casi di accertata responsabilità dell'operatore postale per incuria o negligenza nello svolgimento del servizio. Concorda anche con la previsione secondo la quale l'operatore postale è tenuto ad informare della circostanza il mittente entro un termine preciso decorrente dalla data di spedizione del piego.

O.8. Poste Italiane condivide l'orientamento dell'Autorità volto ad equiparare il sistema di indennizzi associato al furto del piego a quello previsto per lo smarrimento dello stesso (5 volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente per il piego e per l'avviso di ricevimento), anche con riferimento alla valutazione circa l'imputabilità dello stesso all'operatore.

O.9. Invece, con riferimento all'obbligo di comunicare al notificante (cliente o UNEP) il furto del piego, la Società chiede di modificare il *dies a quo* per il computo del termine, facendo riferimento alla conoscenza dell'evento da parte dell'operatore, anziché alla spedizione del piego. Ad avviso della Società, infatti, sarebbe evidente che, altrimenti, l'operatore risulterebbe inadempiente, rispetto a tale obbligo, anche nei casi in cui l'effettiva conoscenza dell'evento avvenga successivamente a tale termine, senza sua colpa, ad esempio a seguito della successiva emersione di fatti illeciti.

Per ciò che concerne il furto dell'avviso di ricevimento, Poste Italiane non condivide l'orientamento dell'Autorità che, invece, prevede un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente nei casi di furto dell'avviso di ricevimento imputabile all'operatore. La Società, infatti, ritiene che debba essere applicato, in via analogica, il sistema di indennizzi espressamente previsto dal Legislatore con specifico riferimento alla casistica dello smarrimento. A suo avviso, infatti, per entrambe le fattispecie *"ricorre la medesima ratio: assicurare al mittente il rilascio, a titolo gratuito, di un documento equipollente all'avviso di ricevimento smarrito o furtato"*.

O.10. A sostegno della propria posizione, la Società cita l'art. 6, comma 1, legge 890/1892 che esclude espressamente che al mittente spetti, oltre al rilascio a titolo

gratuito di tale documento, qualsivoglia indennità per lo smarrimento dell'avviso di ricevimento imputabile all'operatore postale. Poste Italiane ritiene che, a maggior ragione, deve escludersi la previsione di un'indennità a favore del mittente a seguito del furto dell'avviso di ricevimento, *"evento nel quale la responsabilità dell'operatore, rispetto allo smarrimento, è verosimilmente più tenue o persino nulla, essendo in presenza di un reato, perpetrato da terzi, a danno dello stesso operatore"*.

O.11. Pertanto, la Società conclude ritenendo che nei casi di furto dell'avviso di ricevimento dovrebbe essere applicato quanto espressamente previsto dall'art. 6, comma 1, legge 890/1982 per lo smarrimento: ossia il rilascio di un duplicato (o altro documento comprovante il recapito al mittente), a titolo gratuito e con esclusione di ogni indennità.

O.12. A tal riguardo, la Società ribadisce che al mittente potrà essere richiesto un corrispettivo per il rilascio del duplicato (o altro documento comprovante il recapito al mittente) solo nei casi in cui l'evento (smarrimento o furto) si verifichi dopo il recapito dell'invio, momento in cui cessa la responsabilità dell'operatore postale per l'avvenuto adempimento della propria prestazione.

O.13. Infine, con riguardo all'obbligo di comunicazione nei confronti del notificante del furto dell'avviso di ricevimento, come per il furto del piego, Poste Italiane chiede di considerare come *dies a quo* il giorno in cui l'operatore ha conoscenza dell'evento e non quello della spedizione del piego, restando inteso che, in tali casi, *"la comunicazione potrà non essere effettuata, in quanto effettivamente non utile al mittente, qualora, nel frattempo, sia stato già rilasciato allo stesso, su sua richiesta, il duplicato dell'avviso di ricevimento"*.

Le valutazioni dell'Autorità

V.11. L'Autorità prende atto della sostanziale condivisione della propria impostazione e delle previsioni contenute nel documento di consultazione.

L'operatore postale è tenuto ad informare il mittente entro cinque giorni dalla data in cui è venuto a conoscenza del furto.

Sempre in ordine all'obbligo di comunicare il furto del piego, in relazione alla proposta di considerare sempre "come *dies a quo* il giorno in cui l'operatore ha conoscenza dell'evento e non quello della spedizione del piego", si deve osservare che il mittente deve avere certezza di una data entro la quale egli può ritenere che il procedimento di notificazione possa considerarsi concluso. Tale termine è stato individuato nel limite massimo di 35 giorni allo scadere dei quali egli può chiedere il duplicato o l'attestazione sostitutiva dell'avviso di ricevimento.

V.12. Così come sarà cura del mittente tenere a mente tale scadenza in modo da poter tempestivamente presentare la richiesta del duplicato, anche l'operatore postale dovrà impostare nei propri sistemi di registrazione e tracciatura un *alert* che, allo scadere del 35° giorno dalla data di spedizione, segnali la mancata conclusione del procedimento.

V.13. A seguito della constatazione della mancata conclusione del procedimento di notifica (al 35° giorno dal giorno della spedizione) l'operatore postale, svolte le opportune verifiche entro un congruo lasso di tempo (valutabile in 30 giorni) per accertare i fatti che hanno impedito la normale conclusione del procedimento, dovrà informare il mittente dell'eventuale furto (del piego e/o dell'avviso di ricevimento).

V.14. Nell'ipotesi di furto del piego l'indennizzo a carico dell'operatore postale e a favore del mittente è pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente stesso per la spedizione del piego e dell'avviso di ricevimento, a meno che l'operatore non dimostri la sussistenza di oggettive e documentate cause di forza maggiore.

V.15. Se, dopo la notificazione dell'atto, avviene il furto dell'avviso di ricevimento, l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente, a meno che quest'ultimo non abbia già ottenuto un duplicato dell'avviso. Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

Quesito n. 3

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

Le osservazioni degli operatori

O.14. Il Consorzio AREL ritiene *"condivisibili le argomentazioni proposte sul danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento"*.

O.15. Poste Italiane, invece, ritiene che non sia condivisibile l'orientamento dell'Autorità in merito al danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento, sulla base delle seguenti motivazioni.

O.16. Innanzitutto, con riferimento al danneggiamento rilevante del piego e/o dell'avviso di ricevimento, prima della notifica o contestualmente alla stessa, l'obbligo in capo all'operatore di accettare una nuova spedizione, senza spese per il mittente potrebbe non costituire misura "satisfattiva" per il mittente stesso. Al riguardo, la Società osserva che il mittente potrebbe anche non avere interesse a rinnovare la notifica dell'atto, ad esempio, a causa della decorrenza dei termini previsti. Pertanto, in tali casi, l'accettazione di una nuova spedizione a titolo gratuito non costituirebbe misura satisfattiva. Inoltre, la Società ravvisa notevoli difficoltà riguardo all'ipotesi di realizzare un processo di accettazione atipico, che riconosca ai singoli mittenti che abbiano subìto un accertato danneggiamento di un piego precedentemente spedito, la possibilità di eseguire una nuova notifica a titolo gratuito.

O.17. In secondo luogo, in merito al danneggiamento per responsabilità dell'operatore postale rilevato all'atto della notifica, fermo quanto previsto per la restituzione al mittente del piego e/o dell'avviso di ricevimento danneggiato in modo rilevante, la Società osserva che la constatazione della rilevanza o meno del danneggiamento, anche all'atto della notifica, deve essere effettuata dall'agente postale quale pubblico ufficiale[3], a nulla rilevando le eventuali contestazioni del destinatario al quale è riconosciuta esclusivamente la facoltà di accettare o rifiutare il piego. Diversamente opinando, infatti, si consentirebbe al destinatario di valutare, a sua discrezione, la rilevanza del danneggiamento, consentendogli quindi di assumere un comportamento meramente pretestuoso e dilatorio, atto a non far consolidare gli effetti della notifica, in spregio del contrapposto interesse del mittente.

O.18. La Società, peraltro, evidenzia che eventuali attestazioni sull'avviso di ricevimento da parte dell'operatore, relative allo stato del piego e/o dell'avviso di ricevimento al momento della notifica, potrebbero ingenerare dubbi circa la regolarità della notifica stessa. Tali annotazioni, infatti, sarebbero prive di rilievo, considerato che, ai fini della notifica, assume rilievo esclusivamente l'avvenuta notifica ovvero il rifiuto da parte del destinatario. Ed infatti, ad esempio, nel caso in cui il destinatario accetti comunque un piego danneggiato, appare del tutto superflua "l'annotazione dei motivi" da parte dell'operatore postale sull'avviso di ricevimento, dato che comunque la notifica, in tali casi, sarebbe perfezionata, e dunque valida ad ogni effetto di legge.

O.19. Poste Italiane ritiene, sulla base delle ragioni esposte, che sia possibile applicare, ai casi di danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento, gli indennizzi previsti per lo smarrimento degli stessi.

O.20. E dunque, in caso di danneggiamento rilevante del piego, rilevato prima della notifica o contestualmente alla stessa, la corresponsione al mittente di un indennizzo pari a 5 volte le spese di spedizione. Tale soluzione, evidenzia la Società, da un lato, è maggiormente favorevole per il mittente (l'indennizzo sarebbe pari a 5 volte le spese di spedizione, anziché ad 1 volta), e dall'altro, consente di superare le significative difficoltà operative connesse all'implementazione della soluzione proposta dall'Autorità.

O.21. Inoltre, in caso di danneggiamento rilevante dell'avviso di ricevimento, constatato prima della notifica o contestualmente alla stessa, la Società ritiene che comunque l'operatore postale dovrà rilasciare al mittente, a titolo gratuito, un duplicato/attestazione, come già previsto dall'Autorità in via analogica rispetto ai casi di smarrimento.

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

O.22. Poste Italiane chiede quindi di non prevedere la possibilità per il destinatario di contestare l'entità del danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento, considerando preminenti le valutazioni a tal proposito svolte dall'agente postale, in qualità di pubblico ufficiale.

O.23. Chiede, inoltre, che le annotazioni menzionate in merito al danneggiamento non costituiscano un contenuto necessario dell'avviso di ricevimento.

Le valutazioni dell'Autorità

V.16. L'Autorità, ritiene possano essere accolte nel loro complesso le osservazioni formulate ritenendo che, nel concreto, può effettivamente risultare preferibile per il mittente la previsione di applicare ai casi di danneggiamento del piego/avviso di ricevimento i medesimi indennizzi previsti per lo smarrimento degli stessi, e dunque la corresponsione al mittente di un indennizzo pari a 5 volte le spese di spedizione.

V.17. Si precisa che, pur se non espressamente specificato nel documento di consultazione, la constatazione della rilevanza o meno del danneggiamento deve naturalmente essere effettuata dall'agente postale, quale pubblico ufficiale e che la previsione, nel documento di consultazione, di una eventuale constatazione del danneggiamento da parte del destinatario aveva esclusivamente il fine di evidenziare la circostanza ai fini della sua verifica da parte dell'agente postale.

V.18. Si può, invece, recepire l'osservazione secondo la quale, ai fini della notifica, assume rilievo esclusivamente la circostanza che la notifica sia avvenuta oppure che il piego sia stato rifiutato dal destinatario: in sostanza, il destinatario può rifiutare di ricevere un piego danneggiato in misura irrilevante o, viceversa, accettare comunque un piego danneggiato in misura rilevante.

V.19. Sotto il profilo delle verifiche della qualità del servizio svolto, invece, l'annotazione da parte dell'operatore postale dei motivi del rifiuto in caso di danneggiamento non appare del tutto superflua, tenuto conto che tale evenienza, se rilevata in più casi in una medesima zona, potrebbe consentire di individuare una criticità e porvi rimedio. E', pertanto, opportuno che gli operatori postali implementino un meccanismo che consenta di registrare nei loro sistemi l'annotazione del rifiuto in caso di danneggiamento.

Si premette che il danneggiamento è rilevante quando compromette l'integrità e/o la leggibilità di tutti gli elementi relativi alla notifica e deve essere constatato dall'agente postale in qualità di pubblico ufficiale.

Se il danneggiamento (del piego e/o dell'avviso) avviene prima della notifica al destinatario, l'operatore deve restituirlo immediatamente al mittente e corrispondere allo stesso un indennizzo pari a 5 volte le spese di spedizione complessivamente sostenute (per entrambi gli invii).

L’operatore non è responsabile del danneggiamento se dimostra che è dovuto a cause di forza maggiore oggettive e documentate e, in tal caso, il mittente non avrà diritto ad alcun indennizzo.

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

Gli operatori postali registrano nei loro sistemi di tracciatura le fattispecie di rifiuto del piego a causa di danneggiamento.

Quesito n. 4

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

Le osservazioni degli operatori

O.24. Il Consorzio AREL esprime il proprio parere favorevole sulle previsioni dell'Autorità relative alla comunicazione di avvenuto deposito (di seguito anche “CAD”).

O.25. Anche Poste Italiane condivide l’orientamento espresso dall’Autorità in merito alla riemissione di una nuova CAD a seguito di smarrimento, furto o danneggiamento della CAD già emessa e ancora non consegnata al destinatario.

O.26. Per quanto attiene alla previsione di dare comunicazione al mittente circa la nuova emissione della raccomandata CAD, la Società chiede di considerare che tale raccomandata è sempre *“corredata dell’avviso di ricevimento, il quale costituisce di per sé una comunicazione attraverso la quale il mittente viene informato dell’esito della consegna della raccomandata CAD”*. Per tale ragione, Poste Italiane ritiene che una specifica ed ulteriore comunicazione verso il mittente che attesti la emissione di una nuova CAD sia priva di utilità pratica per il mittente stesso e suscettibile di ingenerare maggior confusione nell’ambito di un processo la cui gestione è di per sé già molto complessa.

Le valutazioni dell’Autorità

V.20. L'Autorità prende atto della sostanziale condivisione delle previsioni contenute nel documento di consultazione.

V.21. In merito alla *"specifica ed ulteriore comunicazione verso il mittente che attesti la emissione di una nuova CAD"*, pur accogliendo parzialmente l'osservazione secondo la quale essa *"appare priva di utilità pratica"* per il mittente, osserva che – anche in

questo caso, come osservato nei casi di rifiuto del piego per danneggiamento dello stesso – sotto il profilo delle verifiche della qualità del servizio svolto, l'annotazione nei sistemi dell'operatore postale, se rilevata in più casi ed in una medesima zona, potrebbe invece consentire di evidenziare una criticità altrimenti non rilevabile.

V.22. Naturalmente, per "nuova CAD" deve intendersi in ogni caso il duplicato della CAD già emessa e tale duplicato deve recare la dicitura *"riemissione di CAD"* e recare la medesima data della CAD originale.

L'Autorità ritiene che, nei casi di smarrimento, furto e danneggiamento della comunicazione di avvenuto deposito l'operatore postale debba provvedere ad emettere, a propria cura e spese, un duplicato della comunicazione di avvenuto deposito recante la medesima data dell'originale nonché la dicitura *"riemissione di CAD"*.

Quesito n. 5

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

Le osservazioni degli operatori

O.27. Per quanto attiene al mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna del piego, il Consorzio AREL condivide *"gli orientamenti dell'Autorità in ordine alla misura degli indennizzi derivanti dal mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti dalla delibera n. 77/18/CONS compresa la successiva previsione nella carta dei servizi di ciascun AO"*. Specifica, inoltre, di condividere, per il piego contenente l'atto giudiziario derivante da *accettazione singola 'retail'*, sia la previsione "ex ante" degli obiettivi di qualità che il "quantum" stabilito quale indennizzo nel caso in cui gli obiettivi non siano raggiunti".

O.28. Tuttavia, ritiene che su tale aspetto assuma *"particolare rilevanza la possibile differenziazione degli obiettivi di qualità per gli invii singoli e per gli invii multipli spediti dai clienti in grandi quantità"*.

O.29. Poste Italiane condivide l'orientamento espresso dall'Autorità in relazione al sistema di indennizzi previsto nei casi di ritardata consegna del piego, graduato, in modo crescente, sulla base dell'entità del ritardo, sino all'equiparazione allo smarrimento per i casi di consegna oltre il termine prefissato dalla data di spedizione.

O.30. La Società rileva correttamente che, attraverso l'introduzione degli indennizzi per i casi di mancato rispetto degli obiettivi di qualità, viene notevolmente rafforzata la tutela dell'utenza, in un'ottica di revisione del sistema di indennizzi per i servizi di notifica che, complessivamente, vede aumentati i casi di indennizzo e riequilibrati i corrispondenti importi. In sostanza, la Società ritiene che gli scaglioni di ritardo proposti e gli indennizzi correlati siano coerenti con le esigenze di sostenibilità del servizio e qualità dello stesso.

O.31. Invece, per ciò che concerne il mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna dell'avviso di ricevimento, Poste Italiane ritiene che la previsione di un sistema di indennizzi per ritardo nella sua consegna sia sostanzialmente contraria alla *ratio* sottesa alla normativa di riferimento, in quanto l'articolo 6, comma 1, della legge n. 890 del 1982 stabilisce che, nei casi di smarrimento dell'avviso di ricevimento, gli operatori postali sono obbligati a rilasciare al mittente un duplicato a titolo gratuito, non spettando allo stesso alcuna indennità.

O.32. Secondo il parere della Società, la ratio della norma in esame risiede nella necessità di riconoscere una forma di tutela "forte" al mittente, assicurando la soddisfazione dell'interesse dello stesso, attraverso l'emissione di un documento del tutto equipollente all'avviso di ricevimento smarrito dall'operatore postale, ferma restando comunque la previsione secondo la quale i costi connessi al rilascio di tale documento (duplicato o attestazione conforme), dovranno essere sostenuti dall'operatore responsabile dello smarrimento.

O.33. Del resto, a giudizio di Poste Italiane, vista la specifica funzione dell'avviso di ricevimento nell'ambito del processo di notifica, forme di indennizzo di natura forfettaria non sarebbero idonee a soddisfare in alcun modo l'interesse del mittente compromesso in ogni caso dallo smarrimento dell'avviso di ricevimento.

O.34. In conclusione, la Società sostiene che, considerato che lo smarrimento – in sé – è maggiormente lesivo rispetto al ritardo nella consegna, al ritardato recapito dell'avviso di ricevimento non possa essere applicato un indennizzo forfettario, espressamente escluso dal Legislatore nella più grave casistica dello smarrimento.

O.35. Peraltro, Poste Italiane ritiene che debba tenersi conto di quanto espressamente statuito dal comma 2 del medesimo articolo 6: *"Per ogni piego smarrito, l'operatore postale incaricato corrisponde un indennizzo nella misura prevista dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"*. Secondo la Società, quindi, il Legislatore affida all'Autorità la potestà di fissare l'indennizzo a carico degli operatori postali con espresso riferimento all'ipotesi dello smarrimento del piego.

O.36. A sostegno della propria posizione, la Società evidenzia che in conformità a quanto rappresentato, si è già espressa la giurisprudenza di merito[4]: *"L'appellato, infatti, in primo grado ha richiesto la corresponsione dell'indennizzo previsto per il ritardato recapito della Carta Qualità dei servizi di Poste Italiane. Tuttavia il rapporto oggetto di causa ricade sotto l'ambito di applicazione dell'art. 6 della L. n. 890 del 1982 la quale, all'art. 6, prevede espressamente che l'indennizzo possa essere corrisposto solo nel caso di smarrimento del piego e non anche nella diversa ipotesi, propria del caso che ne occupa, di ritardata restituzione della cartolina di ritorno".*

O.37. Soggiunge la Società che dall'orientamento seguito dall'Autorità – teso ad equiparare il ritardo eccedente il termine prefissato alla data di spedizione, allo

[4] Tribunale Nocera Inferiore, Sez. I, n. 1584 del 25 novembre 2015, parte motiva.

smarrimento – consegue che, in quest'ultimo caso, il mittente, ai sensi del citato articolo 6, avrebbe diritto a richiedere ed ottenere il rilascio del duplicato, con esclusione di ogni indennità forfettaria, mentre, paradossalmente nel caso di ritardo inferiore a tale termine, il mittente avrebbe diritto a tale indennità.

O.38. Fermo quanto sopra, la Società da ultimo osserva che gli operatori postali, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 890 del 1982, saranno comunque obbligati al rispetto degli obiettivi di qualità stabiliti nell'Allegato 2 alla Delibera 77/18/CONS dell'Autorità. Conseguentemente, gli operatori postali dovranno raggiungere gli obiettivi di qualità fissati anche per l'avviso di ricevimento (90% in J+5 e 98% in J+7). Poste Italiane conclude ricordando che eventuali scostamenti dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi annuali, saranno sanzionabili dall'Autorità.

O.39. Per quanto attiene al mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna della comunicazione di avvenuto deposito (CAD), Poste Italiane ritiene non applicabile il sistema di indennizzi. Al riguardo, ha formulato l'espresso rinvio a quanto rappresentato nel contributo inviato all'Autorità nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico nel quale esponeva la propria posizione come di seguito sintetizzata.

O.40. Secondo la Società, la CAD è, per sua stessa natura, finalizzata a dare comunicazione al destinatario del deposito di un atto per il quale si è tentata la notifica nei suoi confronti, al fine di informarlo che la notifica dell'atto nei suoi confronti si intenderà eseguita – anche senza che il ritiro sia stato effettuato – decorsi 10 giorni dalla emissione della CAD stessa, nonché della facoltà di ritirare comunque il piego contenente l'atto presso lo sportello inesitate entro il termine di sei mesi.

O.41. Conseguentemente, a giudizio della Società, nell'eventualità in cui la CAD sia consegnata oltre 15/30 giorni dalla sua emissione, il mancato rispetto degli obiettivi di qualità è equiparabile alla mancata consegna della stessa. Poste Italiane propone quindi di introdurre indennizzi specifici per le sole casistiche di smarrimento, furto, danneggiamento e manomissione e non anche per il mancato rispetto dei tempi di consegna della CAD.

O.42. Inoltre, quanto all'ipotesi di introdurre un indennizzo pari al doppio del prezzo per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento e manomissione della CAD, la Società precisa che le spese sostenute dal mittente per l'emissione della CAD possono essere determinate in misura differente, in base alle condizioni di servizio offerte. Al riguardo, Poste Italiane precisa che, a seconda del modello di *pricing* adottato, può essere richiesto al mittente di corrispondere le spese di emessa CAD, in misura integrale, contestualmente alla restituzione dell'avviso di ricevimento, oppure, in alternativa, di anticipare in misura forfettaria le spese della CAD all'atto della spedizione (sulla base della percentuale di emessa CAD).

O.43. Per quanto attiene alla richiesta di dare comunicazione al mittente circa la ritardata consegna della CAD e la nuova emissione della raccomandata CAD, come già più sopra evidenziato, Poste Italiane chiede di considerare che la raccomandata CAD è

sempre corredata dell'avviso di ricevimento, attraverso il quale è comunicato al mittente l'avvenuta consegna e la data della stessa. Per tale ragione, ritiene opportuno, a vantaggio della linearità ed economicità di un processo, di per sé già molto complesso, di non introdurre un'ulteriore e specifica comunicazione verso il mittente, che non sia effettivamente necessaria e strumentale alla soddisfazione di uno specifico interesse. *In tal senso* – sostiene – *depone anche l'esperienza maturata dalla scrivente Società nell'ambito della notifica degli atti a mezzo posta*.

Le valutazioni dell'Autorità

V.23. L'Autorità prende atto della generale condivisione dell'orientamento espresso nel documento di consultazione in ordine al sistema di indennizzi previsto nei casi di ritardata consegna del piego, graduato, in modo crescente, sulla base dell'entità del ritardo, sino all'equiparazione allo smarrimento per i casi di consegna oltre un determinato limite temporale dalla data di spedizione.

V.24. In merito alle osservazioni del Consorzio AREL, rileva che le previsioni circa gli obiettivi di qualità per gli invii singoli e per gli invii multipli spediti dai clienti in grandi quantità costituiscono l'oggetto del quesito n. 8 e, pertanto, saranno trattati nel prosieguo.

V.25. Ritiene meritevole di considerazione l'osservazione di Poste Italiane secondo la quale l'orientamento teso ad equiparare allo smarrimento dell'avviso di ricevimento il ritardo eccedente un determinato limite temporale dalla data di spedizione pone un limite oggettivo alla indennizzabilità del ritardo nel recapito inferiore a tale limite.

V.26. Infatti, la previsione di un indennizzo per ritardi inferiori a tale limite contrasterebbe con la previsione - *ex lege* - del solo rilascio di un duplicato gratuito in caso di smarrimento. In caso di smarrimento il mittente, ai sensi del primo comma dell'art. 6 della legge n. 890/1982, avrebbe diritto a richiedere ed ottenere soltanto il rilascio del duplicato, con esclusione di ogni indennità forfettaria, mentre, nel caso di ritardo inferiore a tale limite, il mittente avrebbe diritto a tale indennità salvo poi richiedere il duplicato gratuito decorso tale limite.

V.27. Tanto premesso, a seguito degli ulteriori approfondimenti effettuati e recependo le osservazioni di Poste Italiane circa l'obbligo per gli operatori di rispettare gli obiettivi di qualità stabiliti dall'Autorità *(eventuali scostamenti dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi annuali saranno sanzionabili dall'Autorità)*, si è ritenuto necessario operare una ridefinizione del suddetto limite a partire dalla tabella, alla quale hanno fatto opportuno riferimento le osservazioni pervenute, contenuta nell'allegato 2 al *Regolamento* di cui alla delibera 77/18/CONS:

STANDARD DI QUALITÀ DEL SINGOLO INVIO

Piego contenente l'atto	**J+5 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione**	**90%**	**J+7 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione**	**98%**
Avviso di ricevimento	**5 giorni lavorativi**	**90%**	**7 giorni lavorativi**	**98%**
CAD Comunicazione di avvenuto deposito	**5 giorni lavorativi**	**90%**	**7 giorni lavorativi**	**98%**

V.28. Per il completamento della procedura di notifica (dalla spedizione del piego alla restituzione dell'avviso di ricevimento) è possibile ricomprendere la tempistica necessaria tra un minimo di 17 giorni (in caso di notifica, al primo tentativo, nelle mani del destinatario) ed un limite massimo di 34 giorni (in caso di mancata notifica per assenza del destinatario e di altre persone abilitate, di successivo deposito/giacenza e compiuta giacenza/deposito di 10 giorni solari), come sinteticamente raffigurato nella seguente tabella:

	J+5 con notifica al 1° tentativo			J+7 con restituzione A/R per compiuta giacenza		
Ve	J	Giorno di spedizione dell'atto		Ve	J	Giorno di spedizione dell'atto
Sa	1			Sa	1	
Do	2			Do	2	
Lu	3	1		Lu	3	1
Ma	4	2		Ma	4	2
Me	5	3		Me	5	3
Gi	6	4		Gi	6	4
Ve	7	1° tentativo di recapito **NOTIFICA**		Ve	7	5
Sa	8			Sa	8	
Do	9			Do	9	
Lu	10	Lavorazione interna		Lu	10	6
Ma	11	1		Ma	11	1° tentativo di recapito **MANCATA NOTIFICA**
Me	12	2		Me	12	Lavorazione interna
Gi	13	3		Gi	13	1
Ve	14	4		Ve	14	2
Sa	15			Sa	15	3
Do	16			Do	16	4
Lu	17	1° tentativo di restituzione dell'A/R		Lu	17	5
Ma				Ma	18	6
Me				Me	19	7
Gi				Gi	20	8
Ve				Ve	21	9
Sa				Sa	22	10
Do				Do	23	

Lu				Lu	24	Lavorazione interna
Ma				Ma	25	Lavorazione interna
Me				Me	26	1
Gi				Gi	27	2
Ve				Ve	28	3
Sa				Sa	29	
Do				Do	30	
Lu				Lu	31	4
Ma				Ma	32	5
Me				Me	33	6
Gi				Gi	34	1° tentativo di restituzione dell'A/R

V.29. Saranno, pertanto, indennizzabili i ritardi entro il limite temporale oggettivo di 35 giorni dalla data di spedizione oltre il quale il ritardo è equiparato allo smarrimento.

V.30. In ordine al mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti per gli invii postali singoli, l'Autorità ritiene pertanto che l'operatore postale debba essere tenuto ad indennizzare il mittente in misura proporzionale al ritardo nel primo tentativo di recapito:

- Piego contenente l'atto. Ritardo rispetto alla data di spedizione oltre il 10° giorno: il costo sostenuto per la spedizione; oltre il 20° giorno: il doppio del costo sostenuto per la spedizione; oltre il 30° giorno: il triplo del costo sostenuto per la spedizione; oltre il 35° giorno successivo alla data di spedizione (il piego viene considerato smarrito): cinque volte il costo sostenuto per la spedizione.
- Avviso di ricevimento. In caso di ritardo eccedente il 35° giorno successivo alla data di spedizione del piego, l'avviso di ricevimento viene considerato smarrito e l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente.

V.31. In merito alla non applicabilità di un sistema di indennizzi alla comunicazione di avvenuto deposito (CAD) sostenuta da Poste Italiane, è necessario effettuare una disamina più approfondita dell'argomento, in particolare per ciò che concerne la notificazione di violazioni del codice della strada.

V.32. Le vigenti disposizioni in materia di notificazione delle violazioni del codice della strada (c.d. *multe*) stabiliscono che, se il trasgressore paga le sanzioni entro il 5° giorno successivo alla notificazione, l'importo è ridotto del 30%.

V.33. Nel caso di "multe" inviate per posta e che siano state poste in deposito/giacenza, il termine di 5 giorni decorre

a) dalla data di effettivo ritiro presso l'ufficio (se ciò avviene entro 10 giorni dalla data di deposito);

b) oppure dal 10° giorno dalla data di spedizione della CAD (se il ritiro non avviene).

V.34. È di tutta evidenza che, se l'avviso di giacenza/deposito dell'atto non venisse correttamente immesso nella cassetta delle lettere in occasione del primo tentativo di recapito (ovvero venisse asportato o perso dall'interessato), l'unica possibilità di

conoscenza dell'atto per il destinatario sarebbe correlata alla consegna della CAD, e questo è il motivo per il quale è stata prevista dal Legislatore.

V.35. Inoltre, nel caso in cui la CAD venisse recapitata oltre il 10° giorno dalla data della sua spedizione, il destinatario si troverebbe nella incresciosa situazione, determinata da disservizio dell'operatore postale, di non poter più pagare la sanzione in misura ridotta.

V.36. È pur vero, che la riemissione di una nuova CAD (duplicato), in caso di ritardato recapito oltre il 10° giorno, non apporta particolari benefici né al mittente né al destinatario, in quanto il ritardo avrebbe già prodotto i suoi effetti.

V.37. In conclusione, se da un lato si condivide il principio secondo il quale "il ritardo nella consegna (e dunque i suoi possibili effetti) non sarebbe in alcun modo sanato o ristorato dall'emissione di una successiva raccomandata", si ritiene che il ritardo nella notificazione eccedente il 10° giorno costituisca un concreto problema per il destinatario e che il mittente debba essere messo a conoscenza della circostanza che ha impedito al destinatario il corretto esercizio dei propri diritti.

In primo luogo, l'Autorità ritiene che da parte degli operatori postali debba essere garantito il rispetto delle disposizioni di cui alla delibera 413/14/CONS nonché degli obiettivi di qualità relativi ai servizi di notifica di cui alla legge n. 890 del 1982, fissati con delibera n. 77 del 20 febbraio 2018. Tali obbiettivi devono essere inclusi nelle carte dei servizi e resi disponibili all'utenza da parte di ciascun operatore postale in possesso del prescritto titolo abilitativo presso tutti i propri locali e sul proprio sito web.

L'ambito di applicazione del regolamento relativo alle misure e modalità di corresponsione degli indennizzi, infatti, si riferisce agli invii postali singoli affidati dal mittente all'operatore postale come specificato nell'allegato 2 (tabella: standard di qualità del singolo invio) del *Regolamento* approvato con la delibera 77/18/CONS.

Per ciò che concerne gli invii multipli spediti dai clienti in grandi quantità, essi costituiscono l'oggetto del quesito n. 8 e, pertanto, saranno trattati in quella sede.

In ordine al mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti per gli invii postali singoli, l'Autorità ritiene che l'operatore postale è tenuto ad indennizzare il mittente in misura proporzionale al ritardo nel primo tentativo di recapito:

- Piego contenente l'atto. Oltre il 10° giorno: il costo sostenuto per la spedizione; oltre il 20° giorno: il doppio del costo sostenuto per la spedizione; oltre il 30° giorno: il triplo del costo sostenuto per la spedizione; oltre il 35° giorno successivo alla data di spedizione (il piego viene considerato smarrito): cinque volte il costo sostenuto per la spedizione.

- Avviso di ricevimento. in caso di ritardo eccedente il 35° giorno successivo alla data di spedizione del piego, l'avviso di ricevimento viene considerato smarrito e l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente. 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.

- Comunicazione di avvenuto deposito. 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 e informa tempestivamente il mittente dell'atto.

Quesito n. 6

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

Le osservazioni degli operatori

O.44. Il Consorzio AREL esprime parere favorevole sulle previsioni del documento di consultazione in ordine alle modalità di richiesta e di corresponsione degli indennizzi.

O.45. Poste Italiane, relativamente alle modalità di richiesta di indennizzo, rileva che l'Autorità è orientata a definire un apposito modulo e canale "unico digitale" e "dedicato" per le richieste di indennizzo relative ad atti giudiziari e notifiche a mezzo posta. Tuttavia, secondo la Società, tale modulo/canale, nel quale dovrebbero unicamente confluire richieste di indennizzo, andrebbe ad affiancarsi ai canali già messi a disposizione dagli operatori postali per la formalizzazione dei reclami, come previsto dalle Delibere 184/13/CONS e 413/14/CONS, nonché allo specifico modulo per la richiesta di duplicato (o altro documento comprovante il recapito) dell'avviso di ricevimento. Poste Italiane ritiene tale orientamento non condivisibile.

O.46. In primo luogo, la Società osserva che una "proliferazione" di modelli e canali, che non sia supportata da forti razionali, è suscettibile di ingenerare confusione nell'utenza interessata e, comunque, di rendere maggiormente farraginosa, anziché agevolare, la gestione del rapporto operatore/utente a fronte di disservizi (o presunti tali): Poste Italiane formula l'esempio del caso in cui, attraverso un unico modello di reclamo, l'utente voglia formalizzare la propria richiesta in relazione a diversi invii postali (es. pacco e atto giudiziario). A suo avviso, l'introduzione di un modulo e canale *ad hoc* per gli atti giudiziari, renderebbe necessaria la formalizzazione da parte dello stesso di due distinte richieste, verso canali di contatto diversi, affinché la richiesta sugli indennizzi possa essere considerata ritualmente prodotta e gestita nella specifica tempistica.

O.47. In secondo luogo, osserva la Società che, a seguito della formalizzazione del reclamo da parte dell'utente, l'operatore postale è tenuto ad effettuare gli opportuni accertamenti al fine di verificare l'effettiva sussistenza del disservizio (e dunque la propria responsabilità), nonché la ricorrenza delle condizioni per il riconoscimento dei rimborsi/indennizzi, in relazione alla specifica tipologia di prodotto. Una volta accertata la sussistenza del disservizio e delle condizioni per il riconoscimento del relativo

indennizzo, l'operatore postale è tenuto a corrispondere all'utente quanto dovuto, senza che necessiti da parte dello stesso una specifica richiesta in tal senso.

O.48. Secondo Poste Italiane, quindi, poiché la formalizzazione del reclamo fa insorgere in capo all'utente il diritto ad ottenere, se dovuti, i rimborsi/indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, non appare utile un apposito modulo per la richiesta di indennizzo. Né a suo avviso sembrerebbe utile distinguere, ad esempio, la richiesta di indennizzo per ritardo nel recapito di un atto giudiziario, dal reclamo per ritardo nella consegna di una assicurata, raccomandata ecc.. Anche in relazione a tali prodotti appare altrettanto meritevole di tutela l'interesse del reclamante ad ottenere celermente i ristori previsti in caso di disservizi.

O.49. Con riguardo alle modalità di presentazione e ricezione del reclamo, Poste Italiane osserva che l'allegato A alla Delibera 413/14/CONS obbliga ciascun fornitore di servizi postali a mettere a disposizione degli utenti una molteplicità di canali per presentare reclamo (e quindi richiesta di indennizzo), a garanzia della facilità di accesso a tali strumenti, nonché della non discriminazione dell'utenza meno informatizzata. In particolar modo, l'art. 7 dispone che *"I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica o formulario online) o per iscritto, senza oneri aggiuntivi, reclami, segnalazioni e istanze per le procedure di conciliazione, assicurando nel contempo la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche per telefono, via fax, per evidenziare inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti".* Conseguentemente la Società ritiene che la previsione di un obbligo in capo agli operatori di attivare un canale unico digitale, si traduca in un sostanziale svantaggio per la clientela alla quale verrebbe di fatto preclusa la possibilità di avvalersi della molteplicità di canali messi a disposizione dagli operatori postali, in ottemperanza alle Delibere in materia.

O.50. La Società ritiene, invece, funzionale, l'introduzione di un modulo/canale dedicato esclusivamente alla richiesta di duplicato (o altro documento comprovante il recapito), in quanto correlato ad un interesse meritevole di tutela. Tale soluzione, infatti, a suo avviso, agevola l'emissione del duplicato o attestazione conforme, a tutto vantaggio del mittente.

O.51. Pur non essendo tema che può essere oggetto di regolamentazione da parte dell'Autorità, Poste Italiane ritiene di dover osservare, con riferimento ai soggetti legittimati a presentare reclamo, ed in particolar modo con riguardo alle notifiche tramite UNEP, che il novellato art. 6 della l. 890/1982 non contempla espressamente (come invece avveniva nel testo originario) la previsione di cui al comma 3 della legge 890/1982. Tale comma del testo originario, con riguardo alle notifiche tramite UNEP, prevedeva che l'indennizzo fosse effettuato all'ufficiale giudiziario, tenuto poi a corrispondere l'importo alla parte che ha richiesto la notifica. In tal senso si è

pronunciata, altresì, la Suprema Corte di Cassazione[5], sulla base degli specifici rapporti contrattuali che intercorrono rispettivamente tra il soggetto richiedente la notifica e l'UNEP, nonché tra quest'ultimo e Poste Italiane. Pertanto, Poste Italiane auspica che l'Autorità, nell'ambito dell'emananda Delibera, per ragioni di certezza, ed in linea con l'orientamento già espresso dalla Suprema Corte di Cassazione, fornisca chiare indicazioni in tal senso.

O.52. In merito ai termini ed alle modalità di corresponsione dei rimborsi/indennizzi, Poste Italiane ritiene che il termine di 45 giorni fissato dalla Delibera 184/13/CONS per la definizione del reclamo sia congruo anche con riferimento a tali invii.

O.53. Per quanto attiene agli strumenti messi a disposizione della clientela per la corresponsione di rimborsi/indennizzi, la Società condivide l'orientamento dell'Autorità teso a chiarire che il bonifico su conto corrente del cliente, bancario o postale, costituisce lo strumento ordinario di pagamento dell'indennizzo.

O.54. A tale riguardo, la Società precisa che sono in corso di implementazione gli sviluppi necessari per includere il bonifico bancario tra le modalità di corresponsione dei rimborsi/indennizzi, affianco al bonifico su conto corrente postale. Considerata la necessità di adeguare processi e procedure in essere, nonché la modulistica attualmente in uso, Poste Italiane stima che l'apertura ai bonifici bancari possa essere resa operativa entro il prossimo giugno 2019.

O.55. Per quanto attiene alle disposizioni relative all'assegno circolare, quale modalità di pagamento alternativa al bonifico a disposizione della clientela previo pagamento delle spese di spedizione e recapito sostenute dall'operatore postale per la trasmissione dello stesso, la Società, nel concordare con l'orientamento espresso dall'Autorità circa la necessità che il pagamento avvenga attraverso uno strumento a copertura garantita, osserva che l'offerta di servizi finanziari di Poste Italiane – per il tramite del patrimonio destinato BancoPosta – non prevede l'emissione di assegni circolari, riservata agli istituti bancari tradizionali. Tuttavia, rileva la Società che, già oggi, Poste Italiane mette a disposizione della clientela, quale modalità alternativa di corresponsione dell'indennizzo, l'assegno postale vidimato.

O.56. L'assegno postale vidimato è un assegno tratto sulla Società e recante la vidimazione che comprova l'avvenuta acquisizione dei fondi da parte di Poste Italiane. Ciò significa che, al pari dell'assegno circolare, l'assegno postale vidimato è un titolo a copertura garantita che può essere versato anche su conto corrente bancario. Inoltre, la Società precisa che la riscossione degli assegni postali vidimati può essere effettuata a vista, entro il termine massimo di due mesi indicato sul titolo all'atto della vidimazione, presso qualsiasi ufficio postale, anche da chi non intrattiene rapporti continuativi con Poste Italiane, purché sia legittimato alla riscossione in quanto beneficiario dell'assegno stesso ed esibisca un valido documento d'identità. La Società precisa inoltre che,

[5] Cfr. Cassazione civile, sez. sesta, 11/12/2014 n. 3261, 3262, 3263

decorso il suddetto termine di due mesi senza che il cliente abbia provveduto alla riscossione dell'assegno, Poste Italiane provvede d'ufficio alla riemissione dell'assegno vidimato a favore del cliente. Ad oggi, Poste Italiane mette a disposizione l'assegno vidimato senza addebitare al cliente alcun costo per la sua emissione.

O.57. Ne consegue, secondo la Società, che entrambi gli strumenti (assegno circolare bancario e assegno vidimato postale) consentono al cliente di riscuotere l'indennizzo attraverso una rete fisica di sportelli, rispondendo all'esigenza di tutelare l'utenza che non dispone di un conto corrente bancario o postale.

O.58. Considerato quanto sopra, assumendo la sostanziale equipollenza dell'assegno vidimato postale rispetto all'assegno circolare, sotto il profilo della loro "copertura" e delle modalità di riscossione, considerata altresì la gratuità per il cliente dell'assegno vidimato postale, Poste Italiane chiede di stabilire l'obbligo per gli operatori postali di mettere a disposizione del cliente, quale modalità di pagamento dell'indennizzo alternativa al bonifico, un assegno a copertura garantita, dizione nella quale rientrerebbero sia l'assegno bancario circolare, sia l'assegno postale vidimato.

O.59. Peraltro tale disposizione consentirebbe alla clientela, compresa quella degli altri operatori postali, di avere a disposizione una rete di uffici postali molto capillare per la riscossione degli stessi.

Le valutazioni dell'Autorità

V.38. Al fine di esaminare correttamente le previsioni contenute nel documento di consultazione e le relative osservazioni pervenute in ordine alle modalità di presentazione di un reclamo, di richiesta di indennizzo, e di richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento, relativamente alle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada, occorre formulare una indispensabile premessa.

V.39. I mittenti degli invii postali da notificare (siano essi atti giudiziari o violazioni del codice della strada) sono sempre soggetti qualificati, intendendo per tali quei soggetti dotati di una casella di posta elettronica certificata (PEC). Nella quasi totalità dei casi (90% circa) si tratta di amministrazioni pubbliche ed enti locali, ovvero (per il restante 10% circa) di professionisti e studi legali.

V.40. Amministrazioni pubbliche ed enti locali effettuano perlopiù spedizioni in grandi quantità a seguito di gare d'appalto (si pensi alla notifica dei verbali delle "multe" per infrazioni al codice della strada), mentre i singoli professionisti e gli studi legali procedono in misura più ridotta. In ogni caso, tutti i soggetti hanno l'obbligo di avere un proprio indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC).

V.41. Per tale motivo l'Autorità si è orientata a definire un apposito modulo e canale "unico digitale" e "dedicato" per la presentazione di reclami e correlate richieste di indennizzo concernenti atti giudiziari e notifiche a mezzo posta.

V.42. Contrariamente a quanto esposto da Poste Italiane, l'Autorità non ritiene tale previsione come una *"proliferazione di modelli e canali, che non sia supportata da forti*

razionali, è suscettibile di ingenerare confusione" nella clientela, bensì come uno strumento snello e immediato pensato esclusivamente in favore dell'utenza qualificata di tale servizio.

V.43. Il modello di reclamo/indennizzo consentirebbe al mittente di presentare telematicamente (ad esempio, dalla propria casella PEC alla casella PEC dell'operatore postale) il reclamo "qualificato" compilando gli appositi campi stabiliti dall'operatore postale stesso, ivi inclusi quelli relativi alle modalità di indennizzo (bonifico o assegno circolare o assegno postale vidimato).

V.44. Tenuto conto delle sostanziali differenze tra la clientela di tale servizio di notifica (pubbliche amministrazioni, enti locali, studi legali) rispetto a quella degli altri servizi postali, non appare condivisibile l'ipotesi secondo la quale sarebbe preferibile *un unico modello di reclamo per tutti i servizi, incluso quello in esame, nell'eventualità che l'utente voglia formalizzare la propria richiesta in relazione a diversi invii postali (es. pacco e atto giudiziario)*. Risulta assai problematico, infatti, immaginare che una pubblica amministrazione o un ente locale possa presentare un reclamo per un atto giudiziario e, contestualmente, per un pacco. Nel caso in cui il singolo professionista del singolo studio legale intenda presentare reclamo per un pacco ed un atto giudiziario, in questo caso e solo in questo caso dovrà presentare due distinti modelli. Ma la fattispecie sembra davvero prossima allo zero.

V.45. L'introduzione di un modulo e canale *ad hoc* per le notificazioni a mezzo posta di cui alla legge n. 890/1982, ha invece il pregio di enucleare tale servizio (ed i relativi disservizi) dall'insieme dei servizi postali, consentendo la particolare attenzione di cui esso necessita.

V.46. E' pur vero che l'allegato A alla Delibera 413/14/CONS obbliga ciascun fornitore di servizi postali a mettere a disposizione degli utenti una molteplicità di canali per presentare reclamo (e, quindi, richiesta di indennizzo), a garanzia della facilità di accesso a tali strumenti, nonché della non discriminazione dell'utenza meno "informatizzata". Tuttavia, le disposizioni dell'articolo 7[6] sono rivolte a tutta la clientela/utenza, qualificata e non qualificata, pubbliche amministrazioni, professionisti e cittadini comuni.

V.47. L'Autorità ritiene quindi che l'obbligo in capo agli operatori di attivare un canale unico digitale non si traduca in un sostanziale svantaggio per la clientela *"alla quale verrebbe di fatto preclusa la possibilità di avvalersi della molteplicità di canali messi a disposizione dagli operatori postali"*, bensì in una agevolazione ed in un innegabile vantaggio, tenuto conto della snellezza e rapidità dei collegamenti nonché della "certificazione" garantita dallo strumento (PEC).

---

[6] *"I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica o formulario online) o per iscritto, senza oneri aggiuntivi, reclami, segnalazioni e istanze per le procedure di conciliazione, assicurando nel contempo la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche per telefono, via fax, per evidenziare inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti".*

V.48. Risulta altresì evidente che, a seguito della formalizzazione del reclamo con richiesta di indennizzo da parte dell'utente, l'operatore postale è tenuto ad effettuare gli opportuni accertamenti al fine di verificare l'effettiva sussistenza del disservizio (e dunque la propria responsabilità), nonché la ricorrenza delle condizioni per il riconoscimento degli indennizzi, in relazione alla specifica tipologia di prodotto. Una volta accertata la sussistenza del disservizio e delle condizioni per il riconoscimento del relativo indennizzo, l'operatore postale è tenuto a corrispondere all'utente quanto dovuto, senza che necessiti da parte dello stesso una ulteriore richiesta in tal senso.

V.49. Al riguardo si ribadisce ancora che la previsione di un apposito modulo e canale "unico digitale" e "dedicato" per le richieste di indennizzo concernenti atti giudiziari e notifiche a mezzo posta è naturalmente da intendersi relativo anche alla presentazione dei relativi reclami.

V.50. La singola amministrazione pubblica, il singolo ente locale o il singolo studio legale interessato avrà dunque la possibilità di inviare telematicamente ed in modo certificato, con un unico modulo, una distinta contenente i dati relativi agli invii postali da notificare per i quali sta presentando reclamo con richiesta di indennizzo.

V.51. A tal riguardo, l'Autorità registra con piacere l'apprezzamento in merito all'introduzione di un modulo/canale dedicato esclusivamente alla richiesta di duplicato, ritenuto funzionale in quanto correlato ad un interesse meritevole di tutela e suscettibile di agevolare, a vantaggio del mittente, l'emissione del duplicato o dell'attestazione conforme.

In ordine alle modalità di richiesta e di corresponsione degli indennizzi, tenuto conto che i mittenti degli invii postali da notificare ai sensi della legge n. 890 del 1982 sono sempre soggetti qualificati (intendendo per tali i soggetti dotati di una casella di posta elettronica certificata), quali amministrazioni pubbliche ed enti locali, ovvero professionisti e studi legali, l'Autorità conferma la previsione secondo la quale, per la gestione dei reclami e delle connesse richieste di indennizzo, l'operatore postale mette a disposizione un canale unico digitale dedicato.

Al reclamo e alla richiesta di indennizzo presentati in conformità di quanto stabilito, l'operatore postale fornisce riscontro entro 45 giorni dalla data di presentazione.

I reclami presentati dagli utenti vengono trattati dall'operatore postale nel rispetto delle disposizioni della direttiva generale di cui alla delibera 413/14/CONS.

Il mittente presenta gratuitamente reclamo e richiesta di indennizzo, non prima di 35 giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione, esclusivamente per mezzo di apposito modulo predisposto e messo a disposizione sul proprio sito web dall'operatore postale .

Il pagamento degli indennizzi avviene, di regola, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal mittente nella richiesta di indennizzo.

Su specifica richiesta del mittente, il pagamento dell'indennizzo può avvenire mediante assegno bancario circolare o assegno postale vidimato. In tal caso, le spese di recapito dell'assegno sono a carico del 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?

Le osservazioni degli operatori

O.60. Il Consorzio AREL condivide gli orientamenti dell'Autorità in ordine alle modalità di richiesta e di rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento (o altro documento comprovante il recapito).

O.61. Anche Poste Italiane, in merito alla richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento duplicato (o altro documento comprovante il recapito), condivide l'orientamento dell'Autorità volto ad introdurre in capo a ciascun operatore l'obbligo di predisporre un apposito modulo, da rendere disponibile gratuitamente sul proprio sito, per la presentazione delle relative richieste. A suo avviso, infatti, la predisposizione di un modulo *ad hoc* per la formalizzazione di tali richieste consente di agevolare una più snella gestione delle stesse, che è in grado di velocizzare il rilascio da parte dell'operatore postale.

O.62. In tale ottica, la Società ritiene che il mittente dovrebbe essere tenuto ad utilizzare la specifica modulistica predisposta dall'operatore postale e, in caso contrario, l'eventuale richiesta di duplicato dovrà seguire il consueto flusso gestionale previsto per la trattazione dei reclami dalla Delibera 184/13/CONS.

O.63. Nella medesima ottica di agevolare il rilascio del duplicato, Poste Italiane condivide la necessità di fissare in capo agli operatori postali l'obbligo di mettere a disposizione dei mittenti un canale gratuito digitale per l'inoltro della richiesta.

O.64. La Società condivide, inoltre, la necessità di fissare specifici termini per la formalizzazione di tali richieste e al riguardo precisa di ritenere congruo il termine iniziale (non prima di 60 giorni dalla data di spedizione) a decorrere dal quale è possibile presentare la richiesta di duplicato.

O.65. Poste Italiane, invece, non giudica congruo il termine finale ipotizzato (non oltre 180 giorni dalla spedizione dell'atto) in quanto ritiene che esso possa rivelarsi eccessivamente restrittivo per il mittente. La Società ritiene infatti che è possibile (fermo restando che è comunque interesse del mittente verificare se l'avviso di ricevimento gli è stato restituito e, in caso negativo, attivarsi tempestivamente per ottenere il rilascio da parte dell'operatore postale di un duplicato) che le richieste di duplicato vengano formalizzate nel momento in cui il mittente ha necessità di produrre in giudizio tali invii, o comunque anche a seguito di smarrimento imputabile allo stesso mittente. Per tale motivo, Poste Italiane ritiene che il termine finale per la richiesta del duplicato dell'avviso di ricevimento possa ragionevolmente essere fissato in due anni dalla spedizione dell'atto. Secondo Poste Italiane, *"decorso tale termine, appare ragionevole che l'operatore non sia più tenuto a fornire il duplicato al mittente, il quale dovrà sostenere le conseguenze della propria colposa inerzia"*.

O.66. In ogni caso, Poste Italiane ritiene che la definizione di un congruo termine iniziale e finale per la presentazione delle richieste di duplicato, in ossequio al principio di certezza del diritto, garantisce il corretto utilizzo degli strumenti di tutela da parte dell'utenza stessa.

O.67. In merito al rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento, Poste Italiane condivide il termine di 30 giorni dalla presentazione della richiesta indicato dall'Autorità nel documento di consultazione per il rilascio del duplicato.

O.68. A tale riguardo la Società precisa che, *"nei casi di richieste di duplicato formalizzate attraverso i diversi canali messi a disposizione dell'utenza per la presentazione dei reclami o delle richieste di assistenza, anziché attraverso i moduli/canali dedicati al rilascio del duplicato/attestazione conforme, l'operatore postale non sarà tenuto al rispetto del termine di 30 giorni. Confluendo, infatti, tale richiesta in diversi processi gestionali, l'operatore sarà tenuto a fornire riscontro entro i 45 giorni previsti dalla Delibera 184/13/CONS"*.

Le valutazioni dell'Autorità

V.52. L'Autorità prende atto della generale condivisione degli orientamenti contenuti nel documento di consultazione in merito alla richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento.

V.53. Per quanto attiene al termine finale per la richiesta di tale duplicato l'Autorità ritiene l'osservazione pertinente e ritiene che possa essere fissato un periodo di tempo più lungo ed adeguato dalla spedizione dell'atto e possibilmente coerente con l'obbligo di conservazione del registro di consegna dell'addetto alla notificazione degli invii postali.

V.54. In piena coerenza con quanto espresso in merito al rispetto degli obiettivi di qualità ed agli standard stabiliti all'allegato 2 al Regolamento di cui alla delibera n. 77/18/CONS, la richiesta di duplicato può essere presentata a partire dal 35° giorno dalla data di spedizione del piego e l'operatore è tenuto a rilasciare tale duplicato entro 10 giorni dalla data della richiesta.

V.55. In ordine alle modalità di richiesta del duplicato dell'avviso di ricevimento l'Autorità ritiene di confermare le indicazioni contenute nel documento di consultazione e, pertanto, di prevedere che il mittente sia tenuto ad utilizzare l'apposito modulo predisposto dall'operatore postale che lo mette a disposizione gratuitamente sul proprio sito web.

V.56. Per la gestione delle richieste del duplicato, l'operatore postale mette a disposizione un canale unico gratuito in forma digitale. La richiesta del duplicato può essere presentata non prima di 35 giorni e non oltre tre anni dalla spedizione dell'atto. L'operatore postale è tenuto a rilasciare il duplicato entro 10 giorni dalla data della richiesta, se presentata in conformità delle disposizioni, ed a farlo avere al mittente.

Quesito n. 8

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

Le osservazioni degli operatori

O.69. In merito agli invii singoli ed agli invii in grandi quantità, per quanto attiene al mancato rispetto degli obiettivi di qualità nella consegna del piego, il Consorzio AREL, come già precedentemente riportato a proposito del quesito n. 5, condivide *"gli orientamenti dell'Autorità in ordine alla misura degli indennizzi derivanti dal mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti dalla delibera n. 77/18/CONS compresa la successiva previsione nella carta dei servizi di ciascun AO"*. Specifica, inoltre, di condividere, *per il piego contenente l'atto giudiziario derivante da accettazione singola 'retail'*, sia la previsione "ex ante" degli obiettivi di qualità che il "quantum" stabilito quale indennizzo nel caso in cui gli obiettivi non siano raggiunti".

O.70. Tuttavia, il Consorzio ritiene che su tale aspetto assuma *"particolare rilevanza la possibile differenziazione degli obiettivi di qualità per gli invii singoli e per gli invii multipli spediti dai clienti in grandi quantità"*.

O.71. Poste Italiane, condividendo l'orientamento dell'Autorità in ordine alla possibilità che gli operatori postali inseriscano, nell'ambito delle proprie Carte dei Servizi, specifiche condizioni di servizio per le spedizione di *"invii multipli, che prevedono una massiccia concentrazione temporale e/o geografica in grado di determinare un flusso anomalo nelle postalizzazioni"*, auspica che l'Autorità confermi l'orientamento espresso, introducendo un'apposita previsione in tal senso.

O.72. Al fine di rendere la disposizione maggiormente efficace la Società ritiene che la formulazione possa essere la seguente: *"Per spedizioni di invii multipli, che prevedono una massiccia concentrazione temporale e/o geografica in grado di determinare un flusso anomalo nelle postalizzazioni, gli operatori postali sono tenuti ad indicare nella propria carta dei servizi condizioni, trasparenti e non discriminatorie, sui livelli quantitativi massimi di invii che possono essere accettati per singolo mittente e per specifica area circoscritta, sulle modalità di spedizione, nonché le condizioni applicate nei casi di superamento di tali livelli ovvero mancato rispetto delle modalità di spedizione, anche con riferimento agli obiettivi qualitativi garantiti"*. Poste Italiane soggiunge che, a suo avviso, al fine di garantire massima trasparenza informativa alla clientela, gli operatori postali dovranno esplicitare a priori le specifiche modalità di spedizione per gli invii multipli, non limitandosi, cioè a fornire un'informativa unicamente in merito ai *"…livelli di quantitativi massimi di invii … nonché gli obiettivi qualitativi garantiti…"*.

O.73. A giudizio della Società, la definizione *ex ante* di specifiche modalità di spedizione consentirebbe di verificare se, effettivamente, ricorrano i requisiti di "concentrazione" in costanza dei quali l'operatore non garantisce il recapito negli SLA stabiliti in relazione al prodotto.

O.74. Infine, in allegato alle osservazioni al documento di consultazione, Poste Italiane trasmette una proposta (sulla quale pone la clausola di riservatezza) che intende inserire nelle condizioni di servizio dell'offerta rivolta alla clientela "business" per i servizi di notifica, nonché per gli invii raccomandati ed assicurati, a valle di eventuali ulteriori approfondimenti ritenuti necessari.

Le valutazioni dell'Autorità

V.57. Come è stato rilevato sin dalla prima riunione del tavolo tecnico, la tematica relativa agli invii "singoli" ed agli invii "in grandi quantità" costituisce un punto nevralgico per gli operatori postali. Infatti, la stragrande maggioranza degli invii da notificare ai sensi della legge n. 890/1982 registra quale mittente una pubblica amministrazione o un ente locale. A seguito dell'aggiudicazione dell'appalto, l'operatore postale provvede alla notificazione degli atti che, talvolta, registrano un'elevata concentrazione spazio-temporale.

V.58. Nel documento di consultazione tale evenienza è stata contemplata ed è stata prefigurata la possibilità per l'operatore postale di introdurre obiettivi qualitativi garantiti nel caso di superamento dei livelli quantitativi massimi di invii che possono essere accettati per singolo mittente e per specifica area circoscritta purché in modo trasparente e non discriminatorio.

V.59. In esito agli approfondimenti effettuati, sia prima della pubblicazione del documento di consultazione sia successivamente, nonché a seguito delle osservazioni pervenute dagli operatori e dell'audizione svolta con Poste Italiane, è stato possibile definire in modo più compiuto gli orientamenti dell'Autorità.

V.60. In primo luogo, deve farsi riferimento all'articolo 10 del *Regolamento* approvato con la delibera 77/18/CONS ed agli standard di qualità del singolo invio riportati nell'allegato 2 al regolamento stesso.

V.61. La *ratio* della disposizione è quella di fornire al mittente la certezza dei termini entro i quali il procedimento di notifica può ragionevolmente concludersi. La disposizione fa riferimento a ciascun invio "singolo", ritenendo il mittente del singolo invio maggiormente bisognoso di tutela in quanto dotato di una "forza contrattuale" decisamente inferiore a quella di un mittente che postalizza grandi quantità di atti da notificare.

V.62. Si tratta, quindi, di definire una disposizione che consenta agli operatori postali di rispettare tali termini anche per gli invii "in grandi quantità" da notificare in un ambito spazio-temporale circoscritto.

V.63. Dagli approfondimenti effettuati è emersa l'impossibilità di definire aprioristicamente per tutti gli operatori postali soglie di "tollerabilità dell'impatto" di un massiccio numero di invii da notificare: tali soglie, infatti, attengono alla specifica organizzazione di ciascun operatore postale sul territorio interessato. Per tal motivo, il flusso anomalo delle postalizzazioni assume proporzioni diverse in relazione ai diversi operatori postali ed alle diverse "soglie di anomalia" che ciascun operatore è in grado di sopportare/gestire.

V.64. Si tratta allora di lasciare a ciascun operatore la facoltà di definire autonomamente quale sia l'entità delle postalizzazioni del mittente (e quali siano le relative condizioni) che consenta all'operatore stesso di rispettare gli standard di qualità definiti dalla delibera 77/18/CONS. In altri termini, nel caso di una massiccia concentrazione temporale e/o geografica in grado di determinare un flusso anomalo nelle postalizzazioni, il singolo operatore postale deve individuare quali sono i livelli quantitativi massimi di invii che possono essere accettati in un arco temporale prestabilito per garantire il rispetto degli standard di qualità stabiliti dall'Autorità e, eventualmente, quali siano le modalità di postalizzazione da rispettare da parte del mittente.

V.65. Una volta definiti tali livelli quantitativi massimi, nel caso in cui il mittente non si attenesse alle condizioni prestabilite ed intendesse comunque postalizzare un numero

maggiore di invii destinati ad una medesima area circoscritta ed in un lasso di tempo inferiore, gli obiettivi qualitativi non sarebbero più garantiti.

V.66. Pertanto, l'Autorità ritiene che, nella propria carta dei servizi, ciascun operatore postale che intenda avvalersi di tale possibilità dovrà fornire due diverse indicazioni:

a) la prima indicazione, obbligatoria, riguarda il numero massimo di invii da notificare che potrà accettare dal singolo mittente nell'arco temporale di cinque giorni lavorativi senza che sia necessaria una specifica pianificazione e calendarizzazione;

b) la seconda indicazione concerne le spedizioni di invii in quantità tali da collocarsi oltre tale numero massimo di invii per singolo mittente: anche per tale fattispecie, nella propria carta dei servizi ciascun operatore postale dovrà indicare le modalità di programmazione e di prenotazione della accettazione degli invii da notificare, finalizzata a scaglionare il flusso delle lavorazioni e delle notifiche in relazione alle proprie capacità logistico-organizzative (anche in rapporto alla superficie dell'area geografica da servire, alla sua densità abitativa ed al numero dei punti di consegna presenti) ai fini del rispetto degli standard di qualità di cui alla delibera n. 77/18/CONS.

V.67. In conseguenza di tale impostazione, il mancato rispetto da parte dei mittenti delle modalità previste nella carta dei servizi determinerà l'impossibilità (dichiarata *ex ante* in modo trasparente e non discriminatorio) per l'operatore postale di gestire adeguatamente gli invii rendendo inapplicabili le connesse disposizioni in materia di indennizzi.

L'Autorità ritiene utile ribadire che le misure e le modalità di corresponsione degli indennizzi stabilite si applicano agli invii postali singoli affidati dal mittente all'operatore postale.

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 nell'arco temporale di cinque giorni lavorativi, per singolo mittente e per specifica area circoscritta, senza che sia necessaria una specifica pianificazione e calendarizzazione;
- per le spedizioni di invii in quantità tali da collocarsi oltre tale numero massimo di invii per singolo mittente, le modalità di programmazione e di prenotazione della accettazione degli invii da notificare, finalizzata a scaglionare il flusso delle lavorazioni e delle notifiche in relazione alle proprie capacità logistico-organizzative (anche in rapporto alla superficie dell'area geografica da servire, alla sua densità abitativa ed al numero dei punti di consegna presenti) ai fini del rispetto degli standard di qualità di cui alla delibera n. 77/18/CONS.

Quesito n. 9

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

Le osservazioni degli operatori

O.75. In merito alla conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento *"inviato tramite PEC ex art. 22 d.lgs. 82/2005"*, il Consorzio AREL, nel sottolineare che la conservazione deve avvenire nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, ritiene *"indispensabile che le Istituzioni coinvolte sulla tematica assicurino soluzioni operative adeguate e non onerose".*

O.76. Per ciò che concerne l'aspetto della onerosità, ad avviso del Consorzio *"la conservazione 'cartacea' secondo tempistiche prolungate nel tempo […] potrebbe determinare la necessità per gli AO di porre in essere nuove azioni 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".*

O.77. La correlazione tra conservazione dell'avviso di ricevimento da parte dell'operatore postale ed i maggiori costi che l'operatore postale stesso è chiamato a sostenere (salvo poi rivalersi sul cliente) è stato affrontato anche da Poste Italiane.

O.78. La Società, infatti, ritiene che *"la conservazione di un invio già recapitato (per il tramite di un indirizzo PEC), costituisce sostanzialmente attività di 'archiviazione' a favore del mittente poiché gli avvisi di ricevimento risulterebbero ritualmente notificati e, dunque, non si configurerebbe 'giacenza/deposito' degli stessi presso le strutture dell'operatore postale".*

O.79. Nel richiamare le disposizioni di cui all'art. 6 della legge 890 del 1982[7], Poste Italiane auspica che l'Autorità preveda *"la facoltà per gli operatori postali di procedere al recapito dell'originale dell'avviso di ricevimento al mittente (già inviato con PEC), anziché alla conservazione dello stesso presso le proprie strutture"*. La tempistica per la restituzione dell'originale cartaceo, tenuto conto che il mittente ha già ricevuto la copia via PEC, non rientrerebbe negli obiettivi di qualità previsti in caso di restituzione del solo originale cartaceo.

O.80. La Società ritiene *"coerente con il dettato della norma in esame, l'espresso riconoscimento di tale facoltà in capo agli operatori postali che, sulla base della propria organizzazione, potrebbero optare per la restituzione dell'originale dell'invio già recapitato via PEC al proprietario[8] (al mittente)"*. Ciò, tenuto anche conto che tale facoltà non pregiudicherebbe in alcun modo l'interesse dei mittenti che la norma in esame ha inteso tutelare, ossia la celere restituzione dell'avviso di ricevimento tramite PEC.

O.81. Per Poste Italiane, resterebbe inteso che, per esigenze di certezza, l'operatore postale che volesse optare per tale facoltà (restituzione al mittente dell'originale cartaceo già inviato via PEC), dovrebbe comunque darne preventiva ed adeguata informativa alla propria clientela, nonché all'Autorità di regolamentazione, declinando nel dettaglio tempistiche e modalità della restituzione di tali originali.

O.82. Da ultimo la Società ha voluto precisare che, anche nel caso in cui gli operatori non decidessero di optare per la attivazione della facoltà di cui sopra, organizzando stabilmente il proprio modello di servizio al fine di garantire la conservazione presso le proprie strutture, dovrebbe essere consentito al singolo mittente di richiedere, in alternativa al ritiro gratuito presso l'operatore di riferimento, previsto dalla legge, la

[7] Al fine di accelerare la restituzione degli avvisi di ricevimento al mittente, l'articolo 6 prevede la possibilità che, nel rispetto delle norme di cui al d.lgs. 82/2005, copia digitale dello stesso venga inoltrata al mittente via PEC. Inoltre, il medesimo articolo dispone che l'originale cartaceo sia *"conservato presso l'operatore postale, dove il mittente può ritirarlo"*.

[8] Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS - *Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane* - Articolo 31 - *Diritti del mittente* - Il mittente resta proprietario dell'invio sino al momento della consegna. Prima della consegna egli ha diritto di chiedere la restituzione dell'invio o la modifica della destinazione o del destinatario, previo pagamento di un prezzo aggiuntivo.

restituzione a domicilio dell'avviso di ricevimento dietro pagamento del relativo corrispettivo.

O.83. A giudizio di Poste Italiane, la norma in esame pone due ordine di questioni, la prima connessa al "luogo" di conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento, la seconda, relativa ai "tempi" di conservazione dello stesso.

O.84. In merito alla prima questione, la Società ritiene che l'orientamento sottinteso dall'Autorità – che ritiene condivisibile – sia quello di rimettere all'operatore postale la scelta del luogo fisico presso il quale il documento potrà essere conservato, affinché il mittente possa ritirarlo. A tal proposito, Poste Italiane rappresenta che, ai fini della gestione del processo di restituzione tramite PEC dell'avviso di ricevimento cartaceo, accentrerà le attività di dematerializzazione presso propri centri specializzati. A seguito di tale attività, l'originale cartaceo dell'avviso di ricevimento trasmesso via PEC sarà conservato presso strutture gestite da Poste Italiane adibite alla conservazione di tali documenti, liberamente individuate sulla base delle esigenze logistiche della Società, anche in considerazione dei costi derivanti dal servizio (ad oggi non valorizzati).

O.85. Il secondo tema sul quale la Società ha inteso far pervenire le proprie osservazioni, tema ampiamente dibattuto nel corso dei lavori preliminari, attiene ai tempi di conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento restituito in copia al mittente via PEC.

O.86. Al riguardo, fermo restando che gli operatori postali saranno assoggettati alle vigenti disposizioni in materia, la Società ha ritenuto opportuno riproporre le considerazioni già svolte nel corso dei lavori preparatori del tavolo tecnico, sostenendo l'inapplicabilità agli avvisi di ricevimento di atti giudiziari della disciplina prevista per gli "originali unici".

O.87. Secondo Poste Italiane, deve rammentarsi che, ai sensi della vigente normativa, non possono essere definiti "originali unici" gli originali per i quali sia possibile *"risalire al loro contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi"*[9].

O.88. Inoltre, dalla definizione legislativa di "originale unico", si evince come l'avviso di ricevimento, pur essendo documento essenziale nell'ambito del processo di notifica, non costituisce un originale unico. E' possibile infatti risalire al "contenuto" del 23L attraverso altre scritture e documenti che l'operatore postale è tenuto a conservare. E' infatti la conservazione di tali "scritture e documenti" (ed in particolare il registro di consegna dell'agente postale, nel quale viene raccolta la data, il numero di invio, la firma e la qualifica del destinatario che ha ritirato l'atto) che consente, in caso di smarrimento dell'invio, di emettere un duplicato o un documento equipollente. Dunque, conclude la Società, ai sensi della vigente normativa, l'avviso di ricevimento non è originale unico.

[9] art. 1, lett. v), d.lgs. 82/2005

O.89. Conseguentemente, la Società ritiene assolutamente carente il presupposto stesso per l'applicazione della Tabella A allegata al dPCM 21 marzo 2013, recante *"Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici unici…"* che, come noto, statuisce specifici ampi tempi di conservazione e in relazione a particolari tipologie di originali unici.

O.90. Secondo Poste Italiane, tutto ciò *"è condizione sufficiente ad escludere l'applicazione della disposizione in esame all'originale cartaceo dell'avviso di ricevimento del quale sia stata già trasmessa una copia formata ex art. 22 CAD al mittente e sul punto non necessitano, dunque, ulteriori considerazioni, dalle quali, pure, si evince l'inapplicabilità della norma in esame al caso di specie"*.[10]

O.91. La Società auspica, da ultimo, che l'Autorità chiarisca espressamente che, decorsi i tempi di conservazione dell'originale cartaceo, senza che il mittente ne abbia curato il ritiro, gli operatori postali potranno avviare al macero tali avvisi di ricevimento. *"L'esperienza maturata dalla Società* – sostiene Poste Italiane – *suggerisce, anzi, la necessità di chiarire che, in tutti i casi in cui non sia possibile procedere alla restituzione al mittente degli invii (compresi i 23L), l'operatore postale, nel rispetto delle procedure di trattamento degli invii stessi, dovrà provvedere all'avvio al macero degli stessi"*.

O.92. In merito alla restituzione dell'avviso di ricevimento in modalità telematica, Poste Italiane ritiene che, *"nell'interesse degli operatori postali e dell'utenza coinvolta, è assolutamente necessario definire un processo compartecipato, finalizzato a garantire la corretta operatività del processo di recapito tramite PEC"*.

O.93. Ai fini della corretta operatività correlata alla acquisizione di un indirizzo PEC univoco, la Società ritiene necessario abilitare l'esecuzione di un servizio rispondente ad esigenze di certezza, particolarmente rilevanti nell'ambito di un processo di notifica. Pertanto, la Società ritiene necessario riconoscere agli operatori postali la facoltà di stabilire specifiche condizioni tecniche, cui i singoli mittenti dovranno attenersi al fine di abilitare processi automatizzati.

O.94. Poste Italiane ha fatto anche pervenire, in allegato alle proprie osservazioni, un breve documento di sintesi (sul quale chiede la riservatezza) in ordine alle possibili soluzioni già individuate dalla Società.

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

Le valutazioni dell'Autorità

V.68. Le vigenti disposizioni dell'art. 6 della legge n. 890 del 1982 stabiliscono, tra l'altro, che: *"Quando il mittente ha indicato un indirizzo di posta elettronica certificata, l'operatore forma una copia per immagine su supporto analogico dell'avviso di ricevimento […] e provvede, entro tre giorni dalla consegna del piego al destinatario, a trasmettere con modalità telematiche la copia dell'avviso al mittente. […] L'originale dell'avviso di ricevimento trasmesso in copia è conservato presso l'operatore postale, dove il mittente può ritirarlo".*

V.69. La previsione del Legislatore non dispone nulla per ciò che concerne il luogo di conservazione né per quanto riguarda la durata della stessa.

V.70. Effettivamente, la previsione va nella direzione di un miglioramento della qualità del servizio di notificazione poiché, a seguito delle attività ispettive poste in essere dall'Autorità nel corso degli anni 2015-2016, è stato possibile evidenziare che la quasi totalità dei disservizi lamentati era riconducibile ai ritardi nella restituzione dell'avviso di ricevimento al mittente: la restituzione dell'avviso di ricevimento mediante PEC è suscettibile di apportare effetti risolutivi alla *vexata quaestio*.

V.71. Il Legislatore, a fronte di tale restituzione a mezzo PEC ha inteso attribuire all'operatore postale il compito della conservazione dell'avviso di ricevimento cartaceo (che è un invio di posta raccomandata). Tale compito, tuttavia, si pone come ulteriore rispetto ai precedenti previsti dal procedimento di notificazione, e successivo all'intero procedimento di notificazione.

V.72. Infatti, il procedimento di notificazione (che consiste in due invii raccomandati: piego e avviso di ricevimento) trae origine dalla postalizzazione del piego contenente l'atto da parte del mittente e si conclude con la restituzione dell'avviso di ricevimento dell'atto da parte del mittente stesso.

V.73. La conservazione dell'originale cartaceo da parte dell'operatore postale, che deve tenerlo a disposizione del mittente (che ne è il proprietario) per l'eventuale ritiro, è dunque attività non remunerata dal mittente stesso all'atto della spedizione dell'atto, né il Legislatore ha emanato disposizioni al riguardo. Analoghe osservazioni valgono per l'attività di digitalizzazione e per l'invio a mezzo PEC.

V.74. Come correttamente osservato, l'attività di conservazione (che presuppone l'ordinata catalogazione, archiviazione, etc.) dell'avviso di ricevimento già recapitato (ad un indirizzo PEC), non costituisce quindi attività di giacenza o deposito di tale invio postale presso le strutture dell'operatore postale in attesa che l'utente vada a prelevarlo. Tale attività, si ribadisce ulteriore rispetto al processo di notificazione, comporterebbe necessariamente un aumento delle spese a carico dell'operatore postale che inevitabilmente si rivarrebbe sul cliente.

V.75. Dal canto suo, il cliente si troverebbe a dover sostenere un costo ulteriore per un servizio di cui potrebbe non usufruire mai, tenuto conto che ha già ricevuto la copia mediante PEC e che, ove necessario, potrebbe richiedere un *"duplicato dell'avviso di*

ricevimento o altro documento in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica" ai sensi dello stesso art. 6 della legge n. 890 del 1982.

V.76. La proposta di procedere tanto alla trasmissione con modalità telematiche della copia dell'avviso al mittente quanto alla restituzione dell'originale cartaceo, dovrebbe quindi avvenire su richiesta dell'utente: potrebbe, infatti, essere intenzione dell'utente di ricevere immediatamente la copia a mezzo PEC e poi, con una tempistica meno stringente, anche l'originale cartaceo.

V.77. D'altra parte, l'operatore postale potrebbe, per ragioni di economicità e di razionalizzazione logistica, stabilire di concentrare gli avvisi di ricevimento cartacei da conservare in un solo luogo dell'intero territorio nazionale, con la conseguente innegabile difficoltà per l'utente di recarsi a prendere l'originale ordinatamente archiviato e conservato oppure di chiedere all'operatore postale di provvedere alla sua spedizione, sostenendo in ogni caso le relative spese.

Nel documento di consultazione, relativamente al quesito n. 9 (conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento), l'Autorità ha richiamato le disposizioni di cui all'articolo 6, comma 1, della legge n. 890 del 1982, secondo le quali l'originale dell'avviso di ricevimento – di cui l'operatore postale ha formato copia su supporto informatico che ha trasmesso al mittente – è conservato presso l'operatore postale stesso, dove il mittente può ritirarlo.

Giova precisare che il tema, inizialmente sollevato nel tavolo tecnico è stato poi ripreso, per completezza nel documento di consultazione (anche per fornire utili elementi di valutazione ai competenti organi), ma non rientra nelle competenze che in questa sede possono essere esercitate dall'Autorità, come più volte ribadito anche nel corso delle riunioni del tavolo tecnico stesso.

Per tal motivo, nel documento di consultazione è stata inserita la previsione secondo la quale "la conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento deve avvenire nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia".

Il punto centrale sollevato dagli operatori nel corso della consultazione consiste esclusivamente nelle modalità e nella durata della conservazione dell'avviso cartaceo. Si ribadisce che si tratta di un tema, sicuramente rilevante, sul quale è assolutamente escluso il coinvolgimento dell'Autorità e che deve essere affrontato, per i rispettivi profili di competenza, dall'Agenzia per l'Italia Digitale e dal Ministero della Giustizia, entrambi invitati a partecipare al tavolo tecnico al fine di favorire una più approfondita disamina della materia.

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

(Adozione del regolamento)

1. L'Autorità adotta il "*Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi per il servizio di notificazione a mezzo posta"*, riportato nell'allegato A alla presente delibera, di cui forma parte integrante e sostanziale.

Articolo 2

(Entrata in vigore)

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

2. Entro sessanta giorni dalla pubblicazione di cui al comma 1, gli operatori si adeguano alle disposizioni del regolamento.

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

Roma, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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