



Direzione servizi postali

DETERMINA N. 05/23/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/POSTE ITALIANE
S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10 COMMA 2, ALLEGATO A ALLA DELIBERA
N.184/13/CONS**

IL DIRETTORE

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”*;

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 n. 214 del 22 dicembre 2011 e, in particolare, l’art. 21, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

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 dalla delibera n.696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/CONS;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante *“Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale”*;

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *“Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”* (di seguito Direttiva);

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 28 novembre 2022 prot. n. 0336495, presentata dal sig. [REDACTED], con la quale l’Utente lamenta il disservizio derivante dalla mancata restituzione di una raccomandata AR (n.153620572389) spedita in data 15/10/2021, per la quale è stato esperito il tentativo di consegna da parte di Poste Italiane in data 19/10/2021, e che dopo aver compiuto la giacenza presso l’ufficio postale è stata smarrita-smarrimento per cui Poste Italiane ha

sporto relativa denuncia alle autorità competenti-fino alla data del 24 febbraio 2022 in cui è ritornata al mittente. Per questa ragione l'utente richiede un indennizzo per un importo di euro 2,500,00 poiché il plico raccomandato conteneva la "disdetta di un contratto di locazione" nei confronti del destinatario/conducente il quale ha abbandonato l'unità abitativa oggetto della disdetta tre mesi più tardi della scadenza prevista cagionando numerosi "danni morali e materiali" (l'Utente ha inviato una documentazione aggiuntiva all'istanza relativa agli atti legali intrapresi per la mancata restituzione della raccomandata).

VISTA la nota di Poste Italiane del 24/01/2023, prot. n. 106919, con la quale l'Operatore ha trasmesso una nota di chiarimenti in merito alla fattispecie e alla gestione del reclamo;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 28 novembre 2022 l'Utente ha presentato istanza di definizione della controversia sorta con Poste Italiane e risoltasi, in sede conciliativa, con il verbale di mancato accordo del 14 ottobre 2022 innanzi alla Commissione regionale di conciliazione.

L'operatore in sede conciliativa ha formulato all'Utente la proposta di euro 13,00, successivamente innalzata a euro 25,00 per addivenire ad un accordo.

La proposta è stata rifiutata dall'utente in quanto inferiore alla sua richiesta, quantificata in euro 65,00. L'Utente ha presentato all'Autorità istanza di definizione della controversia per le motivazioni di cui agli atti. Ad avviso dell'Utente, il danno causato dalla mancata restituzione al mittente della raccomandata sarebbe molto più ingente.

Segnatamente, per l'Operatore, l'esecuzione del servizio di recapito al destinatario (su interesse del mittente) è avvenuta nel pieno rispetto degli artt.25 c.3 e 26 delle Condizioni generali per l'espletamento del servizio universale di cui alla Delibera 385/13/CONS, affermando che, nel caso di specie, opera la presunzione di conoscenza di cui all'art.1335 cc, risultando del tutto inconferente l'eventuale ritardo o smarrimento dell'invio di "secondo corso", ossia dell'invio in restituzione al mittente dopo la compiuta giacenza. Al fine di fornire prova del fatto che la raccomandata fosse giunta nella sfera di conoscibilità del destinatario, il mittente avrebbe potuto chiedere alla Società un'attestazione circa gli esiti di consegna.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere a titolo di rimborso euro 2,500,00 non essendo corroborata da evidenze documentali comprovanti l'entità di un danno materiale e, considerato che l'Autorità non ha competenze decisorie in materia di risarcimento danni, non può ritenersi ammissibile.

Considerato che lo smarrimento e la mancata restituzione al mittente del plico ricada nella responsabilità di Poste Italiane, si ritiene che l'offerta dell'Operatore di euro 25,00 sia congrua a titolo di indennizzo.

L'Utente potrà rivolgersi ai sensi dell'art. 10, comma 8, della delibera 184/13/CONS, al Giudice Ordinario per il riconoscimento dell'eventuale risarcimento del danno.

DETERMINA

che la società "Poste Italiane-Società per Azioni" con sede legale in Viale Europa, 190-00144 Roma. Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n.97103880585, Partita IVA 011114601006, corrisponda al sig. [REDACTED] l'importo di euro 25,00.

Il suddetto pagamento deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'Istante oppure con bonifico bancario.

L'avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione Servizi Postali dell'Autorità entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli amministrativi di cui agli artt.2 , comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n.261.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, *lett. b)*, del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla comunicazione dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel sito web dell'Autorità.

Napoli, 9 febbraio 2023

Il Direttore

Ivana Nasti