



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Servizi Postali*

**DETERMINA N. 13/18/DSP**

**ARCHIVIAZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, ALLEGATO ALLA  
DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA RAGUSO/POSTE  
ITALIANE**

**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*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

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, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTO il decreto legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299*”;

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*” (di seguito il “Regolamento”);

VISTA l'istanza presentata dalla sig.ra Maria Giovanna Raguso il 6 dicembre 2017, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) concernente il mancato recapito di una raccomandata del 19 aprile 2017 relativa ad un verbale di accertamento per violazione del codice della strada;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la “lettera di reclamo” presentata dall'istante a Poste Italiane il 21 luglio 2017;

VISTI la domanda di conciliazione del 31 agosto 2017 e il verbale di conciliazione, con esito negativo del 29 novembre 2017 sempre relativa alla predetta raccomandata;

VISTA la nota del 18 dicembre 2017 con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 17 gennaio 2018, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTA la “*Carta del servizio postale universale di Poste Italiane*” laddove al punto 7, nella parte relativa ai *Rimborsi, indennizzi e ristori* e, con riferimento al servizio “*Posta raccomandata smart*” si prevede che “[...] *rimborsi e indennizzi per l'Italia in caso di mancato recapito è pari a euro 30 più il costo della spedizione*”;

VISTO, in particolare, l'art. 6 della “*Carta dei servizi postali di Poste Italiane*”, concernente, nello specifico, *Rimborsi, indennizzi e Ristori. Casi in cui sono previsti*. laddove per i prodotti nazionali si prevede che “*In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna*”;

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di una raccomandata non consegnata al destinatario, del 19 aprile 2017 concernente un verbale di accertamento per violazione del codice della strada.

.In seguito alla presentazione del reclamo da parte dell'utente a Poste Italiane (in data 21 luglio 2017), l'istante, in data 31 agosto 2017, ha presentato domanda di conciliazione con riferimento alla raccomandata del 19 aprile 2017, concernente un verbale di accertamento per violazione del codice della strada e in seguito al mancato raggiungimento di un accordo con Poste Italiane in sede di conciliazione (in data 29 novembre 2017), la Sig.ra Maria Giovanna Raguso, in data 6 dicembre 2017, ha presentato istanza all'Autorità per ottenere un indennizzo per i danni subiti conseguentemente al mancato recapito della raccomandata dando contestualmente notizia di altri casi analoghi sempre accaduti nei suoi confronti.

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva rileva, sostanzialmente, il mancato recapito della raccomandata del 19 aprile 2017 (oggetto della domanda di conciliazione e del verbale di conciliazione) e il tentativo di notifica con conseguente restituzione al mittente, per irreperibilità del destinatario al civico indicato (ossia Via Antonio Pigafetta n. 1, presso il Comune di Rossano – Cosenza). Poste Italiane afferma nella memoria che “*l'abitazione dell'utente è posta all'interno di un accesso comune a più abitazioni, che non si colloca all'inizio della via dove, presumibilmente, è posto il numero civico 1*. Per

tale ragione il portalettere di scorta applicato alla zona il 26/4/2017 avrebbe dichiarato l'irreperibilità del destinatario al civico n. 1.

A sostegno di tale tesi, Poste richiama le Condizioni generali di servizio approvate con Delibera n. 385/13/CONS, art. 10, in particolare, comma 1, *“Ai fini dell'accettazione degli invii postali presso i punti di accesso alla rete postale è necessario che il mittente indichi in modo chiaro e completo l'indirizzo del destinatario, e precisamente: nome e cognome, via, piazza o altro; numero civico (scala ove necessario per l'individuazione del punto di recapito); località e codice di avviamento postale esatto”* e, comma 3, *“Qualora l'indirizzo non sia completo ed esatto, Poste italiane non garantisce la corretta esecuzione del recapito”*. Conseguentemente, aggiunge Poste, *“è compito di ciascun destinatario comunicare ai propri mittenti abituali il proprio indirizzo esatto e completo, al fine di agevolare il servizio di recapito”*.

Infine, Poste sostiene che, come previsto dalle carte dei servizi e dalla normativa UPU, *“il destinatario di un invio/può chiedere il rimborso/indennizzo per un disservizio - per il quale naturalmente sia prevista una forma di ristoro – soltanto previa formale rinuncia da parte del cliente/mittente”* (art. 23, c. 9 Convenzione Postale Universale adottata a Doha nel 2012). Nel caso di specie non risulterebbe alcuna rinuncia da parte del mittente.

CONSIDERATO che, come emerge dalla documentazione acquisita, l'istante ha proposto domanda di conciliazione - e il conseguente verbale con Poste Italiane è stato redatto - con riferimento alla raccomandata del 19 aprile 2017 concernente un verbale di accertamento per violazione del codice della strada;

CONSIDERATO che per la succitata raccomandata non ha depositato l'atto di formale rinuncia del mittente all'indennizzo, producendo agli atti atto di rinuncia soltanto per un'altra raccomandata del 23/11/16 di cui tuttavia non ha fatto menzione né nella domanda di conciliazione, né in sede di conciliazione con Poste Italiane;

CONSIDERATO che ai sensi dell'articolo 3, comma 2 e 3, in combinato disposto con l'articolo 6, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, l'istanza di definizione della controversia presentata all'Autorità deve avere ad oggetto le medesime richieste poste in sede di conciliazione, di cui deve risultare evidenza dal verbale di conciliazione;

CONSIDERATO che, dalla documentazione acquisita in atti, emerge che all'epoca della consegna della corrispondenza succitata, non risultavano apposte presso la via di residenza dell'istante, né all'esterno delle abitazioni di Via Pigafetta, le relative targhe numeriche previste dalla disciplina normativa vigente sulla toponomastica e che dunque per il portalettere di turno risultava oggettivamente poco agevole rintracciare l'indirizzo esatto della ricorrente;

CONSIDERATO che la numerazione degli accessi e l'apposizione delle relative targhe, secondo la normativa vigente, è di competenza comunale;

## **DETERMINA**

ai sensi dell'art. 10, comma 6, del Regolamento, l'archiviazione del procedimento in oggetto per la risoluzione della controversia tra la sig. Maria Giovanna Raguso e la Società Poste Italiane. Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti 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 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 comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 1 aprile 2018

Il Direttore  
Claudio Lorenzi