



Direzione Servizi Postali

**DETERMINA N. 13/23/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/POSTE  
ITALIANE S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, DEL REGOLAMENTO  
APPROVATO CON 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*;

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*” ss.mm.

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 modificato, da ultimo, dalla *delibera n. 434/22/CONS* del 14 dicembre 2022;

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 04/08/2022 *prot. n. 0239710* presentata dalla Sig. ██████████ (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla mancata attivazione del servizio “*Seguimi*” fornito dall’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”);

VISTA la nota del 26/01/2023 *prot. n. 022152*, con cui questa Direzione ha comunicato alle parti, ai sensi dell’*art. 7, comma 3*, della citata *delibera n. 184/13/CONS*, l’avvio del procedimento *n. 2023 -VII.09/3/M.I.*;

VISTA la nota del 15/03/2023, *prot. n. 072735*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 26/01/2023 *prot. n. 022152*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie occorsa ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. I fatti e la posizione dell’Istante e dell’Operatore**

L’utente lamenta il disservizio derivante dalla mancata attivazione del servizio “*Seguimi*” (*n. contratto W0000170972*) fornito dall’Operatore “*Poste Italiane*” e chiede a questa Autorità di pronunciarsi in ordine alla corresponsione di: euro 600,00 per i danni subiti ed emergenti ed euro 18,15 per il costo del servizio “*Seguimi*”.

Ciò detto, dalla documentazione in atti, si rileva che l’Utente in data 28/01/2022 formalizzava un primo reclamo (*n. 800003322*) a “*Poste Italiane*” evidenziando che: “*in data 09/12/2021 ho richiesto il servizio Seguimi online. Dal 23/12/21 è attivo ma non ho mai ricevuto niente*”.

In costanza della criticità occorsa, l’Utente, al fine di comprovare tale assunto, in data 29/01/2022 inviava a sé medesimo una raccomandata di *test* (*n. 05082730515-2*) che lamentava poi non essere mai giunta al suo nuovo indirizzo.

Successivamente, in data 01/02/2022, ritenendo la mancata ricezione della

raccomandata in parola significativa, formalizzava un ulteriore reclamo *on-line* (n. 8007593419) per la presunta mancata attivazione del servizio “*Seguimi*” richiedendo a “*Poste Italiane*” l’indennizzo: i) di euro 18,15 quale rimborso del servizio “*Seguimi*”, ii) di euro 7,30 quale rimborso della raccomandata n. 05082730515-2 (indennizzo totale pari ad euro 25,45).

Avviata la procedura di reclamo, all’esito delle verifiche, in data 26/04/2022 l’Utente riceveva riscontro a mezzo *e-mail* dall’Operatore “*Poste Italiane*” il quale precisava che: “... *il servizio non è stato svolto secondo gli standard previsti. Pertanto abbiamo avviato la procedura per corrispondere l’indennizzo direttamente su conto corrente come da Lei indicato, per la consegna della raccomandata n. 050827305152 al vecchio indirizzo, come previsto dalla Carta dei Servizi Postali...*”.

Sempre in data 26/04/2022 riceveva, quindi, come anticipato, un bonifico pari ad euro 5,00 quale indennizzo.

Ritenendo di non aver avuto soddisfacente riscontro, l’Istante in data 01/05/2022 provvedeva a formalizzare alla Commissione di conciliazione (*prot. n. 111/2022*) la prevista procedura richiedendo: euro 600,00 per i danni subiti, euro 18,15 quale rimborso del servizio “*Seguimi*” ed euro 7,50 quale rimborso della raccomandata di *test n. 05082730515-2*.

In data 07/06/2022 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 01/05/2022 dal Sig. ██████████, rappresentato nel procedimento dall’Associazione “*Altroconsumo*”, ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell’Utente della proposta di transazione, formulata da “*Poste Italiane*”, quantificata in euro 18,15 (eurodicotto//15).

Quanto alla posizione dell’Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall’Autorità in data 15/03/2023, *prot. n. 072735*, preliminarmente evidenzia che: “...*Per quanto attiene all’attivazione ed all’erogazione del servizio, non si hanno evidenze circa disservizi diversi da quello inerente il recapito della raccomandata 050827305152 eseguito presso il vecchio indirizzo: In applicazione dell’art. 7.4. delle Condizioni generali di contratto, a fronte del disservizio accertato su tale invio, la Società ha corrisposto all’utente l’indennizzo nella misura prevista di 5 euro.*”.

Inoltre, puntualizza che: “*Nell’ambito della procedura di conciliazione, ancorché l’utente non avesse prodotto evidenze circa ulteriori disservizi subiti in relazione ad altri invii a lui indirizzati, al fine di addivenire ad un accordo in via equitativa che, come noto, non è stato raggiunto, si è proposto il rimborso integrale del corrispettivo versato per il servizio Seguimi (18,15 euro).*”.

## **2. Valutazioni e motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere un risarcimento danni pari ad euro 600,00 non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e non già di risarcimento del danno.

Tale concetto è a fondamento anche di quanto stabilito dall'*Allegato A* alla *delibera n. 184/13/CONS*, che disciplina la materia, il quale ribadisce, in particolare in capo all'*art 10, comma 8*, che: *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”*.

Pertanto, la richiesta di ricevere la somma di 600,00 euro, avendo connotazione risarcitoria, non risulta, per tal motivo, suscettibile di valutazione da parte di questa Autorità essendo la materia, come detto, demandata alla competenza del giudice ordinario, al quale l'Utente potrà, quindi, rivolgersi per ottenere ulteriore soddisfazione delle proprie pretese.

### **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 n. 01114601006, riconosca al Sig. XXXXXXXXXX:

- a) l'importo di 18,15 euro (eurodiciotto//15) già avanzato, in sede di procedura di conciliazione, quale proposta di accordo bonario, significando che null'altro è dovuto all'Istante.

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 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 10, comma 8, dell'*Allegato A* alla *delibera n. 184/13/CONS* è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

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 notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 27 marzo 2023

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*