



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Direzione Servizi Postali

## DETERMINA N. 18/23/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 la *delibera n. 155/19/CONS*, dell’8 maggio 2019, recante “*Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145*”;

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 05/04/2023, *prot. n. 094401* presentata dal *dott. ██████████* (di seguito “*Istante*” o “*Utente*”), con la quale il medesimo lamenta il presunto disservizio derivante dalla mancata consegna, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”), delle *raccomandate n. 684895173473 e n. 684895159191* indirizzate alla *Sig. ██████████* (madre del *dott. ██████████*) avendo quest’ultima delegato il figlio “*agli adempimenti necessari al ritiro corrispondenza a firma per l’anno solare 2023*”;

VISTA la nota dell’11/04/2023 *prot. n. 098500*, 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.09/9/M.I.*;

VISTA la nota del 08/05/2023, *prot. n. 0121784*, con la quale il *dott. ██████████*, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 11/04/2023 *prot. n. 098500*, ha fornito proprie integrazioni in merito alla fattispecie occorsa ed alle modalità di gestione della pratica e, per quanto attiene alla natura della controversia *ex Delibera n. 184/13/CONS*, ha dettagliato la natura e l’entità degli indennizzi richiesti consistenti in un “*adeguato indennizzo per il carburante consumato nel tragitto di andata e ritorno Bagnoregio-Roma percorso dal sottoscritto delegato in data 21/2/2023 senza aver potuto ritirare detta corrispondenza. Si stima in Euro 50,00 l’indennizzo del solo carburante, ed in circa 100 Euro l’indennizzo minimo per il tempo dedicato al disservizio ricevuto e relative conseguenze, per una richiesta totale di indennizzo pari a 150,00 Euro*”;

VISTA la nota del 09/05/2023, *prot. n. 0123310*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento dell’11/04/2023 *prot. n. 098500*, 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, attraverso l'Operatore "Poste Italiane" lamenta il disservizio derivante dalla mancata consegna delle *raccomandate n. 684895173473 e n. 684895159191* indirizzate alla Sig. [REDACTED] avendo quest'ultima delegato il figlio dott. [REDACTED] "agli adempimenti necessari al ritiro corrispondenza a firma per l'anno solare 2023".

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l'Utente il 21/02/2023 formalizzava reclamo a "Poste Italiane" per la mancata consegna delle *raccomandate n. 684895173473 e n. 684895159191*.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto soddisfacente riscontro, l'Istante in data 10/03/2023 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 51/2023*).

In data 03/04/2023 si riuniva in Roma la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 10/03/2023 dal dott. [REDACTED], rappresentato nel procedimento dall'Associazione "Aeci/Assoconfam", ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 09/05/2023, *prot. n. 0123310*, "nel confermare la correttezza della condotta dell'operatrice di sportello, nonché la posizione della Società nell'ambito del processo di gestione del reclamo e della conciliazione" puntualizza che il ritiro della corrispondenza, per conto terzi, attraverso "*...una delega specifica che riporti il codice dell'invio da ritirare costituisce una garanzia sia per gli utenti del servizio postale, in qualità di mittenti o destinatari degli invii, sia per la Società. L'Operatore incaricato della consegna degli invii postali è, infatti, responsabile non solo verso mittenti e destinatari, ma anche in relazione ad eventuali soggetti terzi "aventi causa" dagli stessi...*".

Inoltre, aggiunge che "*...la stessa Autorità con Delibera n. 155/19/CONS, in materia di notifiche a mezzo posta ex lege ha approvato il modello "Avviso deposito/giacenza" che reca il numero dell'atto (oltre alla data di spedizione, ufficio di accettazione, ecc.) in relazione al quale si manifesta espressa volontà di delega al ritiro...*".

## 2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere un risarcimento complessivo pari ad euro 150,00 per "*il carburante consumato nel tragitto di andata e ritorno Bagnoregio-Roma*" e per il tempo impiegato per la mancata consegna

delle *raccomandate n. 684895173473 e n. 684895159191*, 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 particolarità, peraltro, risulta già anticipata nella nota dell’11/04/2023 *prot. n. 098500*, 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.

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 150,00 euro per “*il carburante consumato nel tragitto di andata e ritorno Bagnoregio-Roma*” e per il tempo impiegato, avendo viceversa 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.

§ § §

Ai sensi dell’*art 10, comma 2*, della *delibera n. 184/13/CONS*, “*... il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l’Autorità riceve l’istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...*”.

Ai sensi dell’*art 10, comma 8*, della *delibera n. 184/13/CONS*, “*resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria*”.

## **DETERMINA**

Il procedimento avviato *ex delibera n. 184/13/CONS* dal dott. [REDACTED] nei confronti della 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*, è archiviato in quanto l’importo di 150,00 euro richiesto dall’Istante, per la sua natura risarcitorio, non è riservato alle competenze dell’Autorità ed è, viceversa, da stimarsi ad azione di parte, in sede giudiziaria, attraverso la pronuncia del giudice ordinario.

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 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, 10 maggio 2023

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*