



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 22/24/DSP

**ISTANZA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/POSTE
ITALIANE S.P.A., AVANZATA AI SENSI 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*;

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 *Regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018* relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi ed in particolare il punto 16) dei considerati e l’art. 2, comma 1;

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 02/04/2024, *prot. n. 96437* presentata dalla *Sig.ra [REDACTED]* (di seguito “*Istante*” o “*Utente*”), con la quale la medesima lamenta problematiche occorse a carico della spedizione Raccomandata A.R. curata dall’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”) *n. 20083780300-0* del 06/11/2023 che si lamenta essere giunta a destinazione con notevole ritardo solo in data 12/12/2023 e, per tale motivo, chiede “*un indennizzo (rectius, risarcimento) di 300,00 euro*”;

VISTA la nota del 03/04/2024 *prot. n. 97693*, con cui la Direzione Servizi Postali competente ha comunicato alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento *Rif. n. 2024 - VII.09/10 M.I.*;

VISTA la nota del 09/05/2024, *prot. n. 0128756*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 03/04/2024 *prot. n. 97693*, 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 presunto disservizio derivante dal ritardo nella consegna della Raccomandata A.R. *n. 20083780300-0* spedita il 06/11/2023 attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”) e giunta il 12/12/2023.

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente il 13/12/2023 formalizzava reclamo a “*Poste Italiane*” per la fattispecie occorsa.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto soddisfacente riscontro, l’Istante in data 28/02/2024 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 19/2024*).

In data 05/03/2024 si riuniva in Bologna la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 28/02/2024 dalla *Sig.ra*

██████████, rappresentata nel procedimento dall'Associazione "Confconsumatori", ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo rispetto ad una proposta avanzata da "Poste Italiane" di 9,00 euro.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data del 09/05/2024, *prot. n. 0128756*, precisa che *"...Il ritardo nella consegna della raccomandata, come si evince dalla traccia allegata dallo stesso utente al modello CP, è evidentemente scaturito dall'erronea indicazione sull'invio dei dati afferenti al destinatario, invertiti con i dati relativi al mittente; ciò che ha comportato molteplici movimentazioni dell'invio tra il centro operativo di Parma e il centro operativo di Bologna, cui afferisce il recapito su Modena. Ed in effetti, anche la ricevuta di accettazione della raccomandata in questione, compilata a cura del mittente, indica la Sig.ra ██████████ quale destinatario dell'invio, anziché mittente dello stesso. Come è noto, la responsabilità in merito al corretto confezionamento dell'invio, specie con riferimento all'indirizzo di destino, ai sensi dell'art. 23 della Delibera n. 385/13/CONS, nonché alla conforme compilazione della modulistica afferente agli invii (concordanza tra dati riportati sull'invio e sulla ricevuta di accettazione) è del mittente..."*.

In dettaglio, rispetto a tale questione, la Società nelle controdeduzioni in parola ha ulteriormente precisato che *"...Da ultimo si osserva che le pretese risarcitori avanzate dall'utente nel formulario CP, solo altresì infondate nel merito. La Sig.ra ██████████, infatti, afferma che il ritardo nel recapito della raccomandata in oggetto, inerente ad un ricorso all'autorità prefettizia ex art. 206 del codice della strada, potrebbe aver provocato la decadenza dell'azione per scadenza dei termini, e pertanto chiede un risarcimento di 300,00 euro. L'ipotesi avanzata dalla Sig.ra ██████████ appare del tutto priva di fondamento, atteso che il principio del cd. Doppio binario pone un doppio criterio per il perfezionamento della notifica degli atti/raccomandate: quello della spedizione per il mittente e quello della ricezione per il destinatario..."*.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere *"un indennizzo (rectius, risarcimento) di 300,00 euro"*, non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

In primo luogo, si evidenzia che, da quanto emerso dall'istruttoria, la Raccomandata A.R. n. 20083780300-0, risulta spedita in data 06/11/2023 con consegna al destinatario in data 12/12/2023. Tale consegna risulta aver maturato effettivamente un notevole ritardo che, però, ragionevolmente, appare imputabile *"all'erronea indicazione sull'invio dei dati afferenti al destinatario, invertiti con i dati relativi al mittente"*, così come si rileva in atti sia nel Formulario CP presentato dall'Istante, sia anche nella nota di

chiarimenti di “*Poste Italiane*” del 09/05/2024, *prot. n. 0128756*.

Ciò detto, di seguito 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 300,00 euro quale “*indennizzo*” avendo, viceversa, connotazione risarcitoria, non risulta, anche 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.

Tutto quanto premesso, quindi, si conferma l’importo di 9,00 euro proposto, a titolo puramente conciliativo, da “*Poste Italiane S.p.a.*” in data 05/03/2024, in sede di Camera di conciliazione (richiamato, a corollario, in nota di controdeduzioni del 09/05/2024).

§ § §

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

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* corrisponda alla *Sig.ra* [REDACTED] l’importo forfettario onnicomprensivo di 9,00 euro, già avanzato a titolo puramente conciliativo in data 05/03/2024 in sede di Camera di conciliazione.

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, 13 maggio 2024

Il Direttore
Ivana Nasti