



Direzione Servizi Postali

**DETERMINA N. 23/23/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 14/03/2023, *prot. n. 071680* presentata dalla Sig. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dal mancato recapito e la restituzione al mittente, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”), della Raccomandata A.R. n. 15341341448-0 spedita il 29/07/2022 e, pertanto, chiede gli venga corrisposto l’importo di: i) euro 6,55 quale indennizzo previsto per il costo della spedizione, ii) euro 30,00 quale indennizzo previsto per il mancato recapito, iii) euro 100,00 quale risarcimento per spese relative ai reclami;

VISTA la nota del 16/03/2023 *prot. n. 074568*, 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.09/7/M.I.;

VISTA la nota del 18/04/2023, *prot. n. 0105158*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 16/03/2023 *prot. n. 074568*, 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 dal mancato recapito e la restituzione al mittente, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane*”, della Raccomandata A.R. n. 15341341448-0 spedita il 29/07/2022. Ragon per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente avviata la procedura di reclamo in data 01/10/2022 riceveva riscontro dalla Società in data 03/10/2022.

Non ritenendo soddisfacente il riscontro ricevuto al reclamo avanzato, l’Istante in data 07/02/2023 provvedeva, quindi, ad avviare la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 24/2022*).

In data 20/02/2023 si riuniva in Roma la *Commissione Regionale di Conciliazione* per la discussione della domanda presentata in data 07/02/2023 dal Sig. [REDACTED],

rappresentato nel procedimento dall'Associazione "Konsumer", ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per l'insussistenza degli elementi per un'ipotesi di accordo.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 18/04/2023, *prot. n. 0105158*, nel rigettare le richieste dell'Istante evidenzia, fra l'altro, che: "...risultava che il portalettere avesse regolarmente effettuato il tentativo di consegna in data 04/08/2022, all'indirizzo indicato sulla raccomandata, ovvero [REDACTED], ma lo spesso indirizzo risultava inesistente. Di conseguenza il plico veniva restituito al mittente in data 30/08/2022 (...) conformemente a quanto previsto dalla Condizioni Generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane (Delibera n. 385/13/CONS), all.A)".

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

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere l'importo di: i) euro 6,55 quale indennizzo previsto per il costo della spedizione, ii) euro 30,00 quale indennizzo previsto per il mancato recapito, iii) euro 100,00 quale risarcimento per spese relative ai reclami, non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che dalla documentazione presentata da "Poste Italiane" in data 18/04/2023, *prot. n. 0105158* appare documentato che: "ad ulteriore conferma di quanto rappresentato, è stato recentemente effettuato dalle strutture territoriali competenti un ulteriore sopralluogo allo scopo di fornire all'Autorità elementi inconfutabili sulla effettiva inesistenza del predetto civico ed è emerso che in via [REDACTED] (...) non risultano presenti né il civico 14 né il civico 14A. Ed infatti da ulteriore accertamento è emerso che il Sig. [REDACTED] è domiciliato al civico 12".

Di tale circostanza l'Operatore fornisce evidenza producendo in atti documentazione fotografica del civico 12, e non già del civico 14, presso il quale è presente la cassetta postale intestata al Sig. [REDACTED].

Tale particolarità fa sì, che il recapito del plico ragionevolmente non sia andato a buon fine in quanto il mittente non ha indicato in modo puntuale l'indirizzo del destinatario e, pertanto, non sussistono gli elementi per dar corso alla richiesta del Sig. [REDACTED] di ottenere l'indennizzo di euro 30,00, più il costo della spedizione (euro 6,55), previsto dalla *Carta del servizio postale universale*, ai sensi dell'art.32 dell'*Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS*, per i casi di mancato recapito, manomissione, danneggiamento.

Quanto poi, relativamente alla somma risarcitoria richiesta dall'Utente di euro

100,00 per spese relative ai reclami, si evidenzia 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 indicata in premessa (pari a euro 100,00) 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 Sig. ██████████ 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 gli importi richiesti dall’Istante sono, in parte, non giustificati ed in parte, per loro natura, risarcitori e quindi non riservati alle competenze dell’Autorità essendo, 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, 28 giugno 2023

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*