



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Direzione servizi postali

## **DETERMINA N. 25/22/DSP**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA [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 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

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 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 dalla delibera n.696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/CONS;

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 19 luglio 2022, prot. n. 0222680, presentata dal sig. ██████████, con la quale l’Utente lamenta il disservizio derivante dal mancato recapito della raccomandata internazionale n. RC727355987SG proveniente da Singapore, del costo pari a 10,30 dollari in valuta locale, contenente una Procura notarile, disservizio per il quale richiede un risarcimento danni per un importo di: i) € 779,19 per rimborso biglietti aerei di A/R Italia Singapore, ii) € 56,00 per costo Procura notarile redatta dall’Ambasciata italiana a Singapore oltre danni morali da quantificare;

VISTA la nota di Poste Italiane del 02/08/2022, prot. n. 237687, con la quale l’Operatore ha trasmesso propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alla gestione del reclamo;

VISTA tutta la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In data in data 19 luglio 2022, l’Utente ha presentato istanza di definizione della controversia sorta con Poste Italiane e risoltasi, in sede conciliativa, con il verbale di mancato accordo del 17 maggio 2022 innanzi alla Commissione regionale di conciliazione di Palermo.

In sintesi, relativamente al disservizio occorso all’utente, si rappresenta che la raccomandata internazionale a lui spedita non è stata recapitata assertivamente per irreperibilità del destinatario.

In dettaglio, il plico conteneva documentazione rilevante ai fini del perfezionamento di un finanziamento agevolato in favore del figliolo studente determinante, a detta del richiedente, per la prosecuzione e la permanenza nella città-Stato di Singapore per il completamento degli studi universitari.

L’Operatore, in sede conciliativa, ha offerto la somma di € 50,00 a titolo di indennizzo per le spese di spedizione sostenute, che l’Utente ha rifiutato e ha presentato all’Autorità istanza di definizione della controversia, per le motivazioni di cui agli atti. Ad avviso dell’Utente, il danno sarebbe molto più ingente anche alla luce del fatto che, in assenza della Procura notarile inviata all’Istante, il figlio ha dovuto far rientro in Italia per ottemperare personalmente alla sottoscrizione degli atti dovendo poi, nel seguito, recarsi nuovamente a Singapore.

Segnatamente, per l’Operatore, l’indennizzo proposto in camera di conciliazione pari a € 50,00 per il mancato recapito ben avrebbe potuto soddisfare le aspettative del cliente essendo una somma atta a coprire, ampiamente, le spese di spedizione allo stato sostenute.

## **Valutazioni e motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, l'addebito contestato dall'utente, inerente a possibili criticità intervenute nella complessiva gestione del recapito, appare fondato, mentre non altrettanto può sostenersi in merito alle istanze di somme avanzate, in forma accessoria, quali risarcimenti.

La richiesta, quindi, dell'Istante di ottenere un indennizzo complessivo pari a € 835,19 non può ritenersi ammissibile.

Considerato, inoltre, che l'Autorità non ha competenze decisorie in materia di risarcimento dei danni, si ritiene che l'offerta dell'Operatore di € 50,00, atta a coprire ampiamente le spese di spedizione allo stato sostenute, sia congrua a titolo di indennizzo complessivo dovuto per il disservizio subito.

L'Utente potrà rivolgersi, ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera 184/13/CONS, al Giudice Ordinario per il riconoscimento dell'eventuale risarcimento del danno.

## **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 01114601006, corrisponda al Sig. [REDACTED] l'importo di € 50,00.

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 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 notificata alle parti e pubblicata nel sito web dell'Autorità.

Napoli, 14 settembre 2022

Il Direttore  
Ivana Nasti