

Direzione servizi postali

**DETERMINA N. 27/23/DSP**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERISA XXX/POSTE ITALIANE**  
**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*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

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

VISTO il decreto legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299*”;

VISTO l’allegato A alla 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*” (di seguito il “Regolamento”);

VISTA l’istanza di definizione presentata dall’avv. XXX in data 1/8/2022 prot. n.236253, con la quale lamentava di non aver potuto ritirare presso l’ufficio postale di Roma Tiburtina sud una raccomandata intestata al proprio cliente XXX, nonostante fosse indicato quale indirizzo il suo studio legale ed avesse esibito al personale il proprio tesserino di avvocato;

VISTA la nota del 11/5/2023, prot. n. 126979, con la quale l’Ufficio ha comunicato alle Parti, ai sensi dell’art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l’avvio del procedimento, specificando altresì che è esclusa in questo ambito ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell’Autorità;

CONSIDERATO che nella richiamata nota del 11/5/2023 prot. n. 126979 è stata specificata, contestualmente alla Società ed all'istante, la facoltà di inviare ogni utile osservazione, debitamente documentata, rilevante ai fini della problematica segnalata;

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 5/6/2023 prot. n. 148987, con la quale la società ha dato riscontro alla comunicazione dell'Autorità;

CONSIDERATO che in data 2/2/2022 l'istante XXX riceveva un avviso di ricevimento della raccomandata n. XXX intestata al suo cliente XXX che aveva eletto a domicilio il suo studio sito a Roma in via Ettore Franceschini 37, e che recatosi presso l'ufficio postale di Roma Tiburtino Sud per il ritiro del plico si è visto negare la consegna da parte del personale dell'ufficio;

CONSIDERATO che in data 11/2/2022 l'Avv. XXX ha sporto reclamo relativamente al disservizio lamentato al quale Poste Italiane ha risposto in data 28/4/2022 confermando la propria posizione;

CONSIDERATO che il mittente (XXX ass.ni) nell'indicare il destinatario non ha precisato la qualifica di legale e/o la denominazione dello studio presso cui il destinatario risulterebbe domiciliato, limitandosi a riportare la seguente dicitura: "XXX c/o XXX", come risulta dalla distinta di accettazione delle raccomandate esibita da Poste Italiane;

CONSIDERATO che, ai sensi degli artt. 20 e 27 della Delibera n. 385/13/CONS, è abilitato ex lege a ricevere, per conto del destinatario, unicamente il soggetto che il portalettere trova presso l'indirizzo indicato sull'invio, senza necessità di delega alcuna e senza necessità di specifica identificazione;

CONSIDERATO che, come avvenuto nel caso di specie, qualora venga rilasciato un avviso di giacenza per assenza del destinatario e/o delle persone abilitate a ricevere per suo conto, l'art. 25 CGS dispone che gli invii possono essere ritirati presso l'ufficio postale indicato nell'avviso, dal destinatario o dalle persone a ciò espressamente delegate dallo stesso;

CONSIDERATO che nel caso di consegna presso l'ufficio postale occorre che i soggetti che intendano ritirare l'invio per conto del destinatario siano muniti di apposita delega di quest'ultimo da esibire all'operatore di sportello, unitamente alla copia del proprio documento e di quello del delegante/destinatario, anche nel caso in cui si tratti di familiari conviventi;

CONSIDERATO che nel caso in cui la domiciliazione sia stata effettuata presso un avvocato, questi potrà ritirare l'invio presso l'ufficio, senza necessità di delega, solo qualora dall'invio risulti espressamente che il destinatario ha eletto domicilio presso il suo studio professionale (i.e. l'indicazione "c/o" deve essere accompagnata dal titolo/qualifica del professionista o dalla denominazione dello studio legale). In assenza di tali indicazioni, come avvenuto nel caso di specie, anche gli avvocati sono tenuti esibire la delega, come nel caso di qualunque domiciliazione tra soggetti privati;

CONSIDERATO che in fase di conciliazione l'utente ha rifiutato la proposta atta a definire la presente controversia (nella misura di 15,00€) e si è giunti alla sottoscrizione di un verbale di mancato accordo;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, l'Autorità determina le somme degli indennizzi dovuti per i disservizi subiti dall'utente, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, e può ordinare al fornitore del servizio il rimborso delle somme risultate non dovute nonché il pagamento delle eventuali spese peritali di cui all'art. 9 comma 1 del citato Regolamento, fatta salva per le parti la possibilità di far valere il maggior danno in sede giudiziaria, ai sensi del medesimo articolo 10, comma 8;

CONSIDERATO che il riconoscimento di importi a titolo di risarcimento del danno non rientra tra le competenze dell'Autorità ma tra quelle del giudice ordinario;

### **DETERMINA**

Il rigetto dell'istanza presentata dall'avv. XXX nei confronti di Poste Italiane. 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 comunicata alla parte istante.

Roma, 10 luglio 2023

Il Direttore

Ivana Nasti