



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 03/18/DSP

**ARCHIVIAZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, ALLEGATO A DELLA
DELIBERA N. 184/13/CONS, DEL PROCEDIMENTO AVVIATO CON
L'ISTANZA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA NICOLA
ZINGARINI/SDA EXPRESS COURIER S.P.A.**

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 del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21, che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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. 405/17/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*”;

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*” (di seguito denominato Regolamento);

VISTA l'istanza presentata in data 11 settembre 2017 dal sig. Nicola Zingarini per la risoluzione di una controversia con l'operatore SDA Express Courier S.p.A. (di seguito, SDA o la Società) relativa al servizio postale denominato “posta raccomandata”;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza;

VISTA la nota del 4 gennaio 2018 con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 16 gennaio 2018 con cui SDA ha trasmesso le proprie osservazioni;

VISTA l'email del sig. Zingarini del 2 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. Zingarini ha presentato l'istanza di definizione della controversia in esame.

La parte chiedeva all'Autorità di “condannare” la società SDA al pagamento di Euro 20.000/00, in conseguenza del danno subito per lo smarrimento dell'invio contenente la documentazione necessaria per la conclusione di una surroga di un contratto di mutuo.

La Parte ha allegato all'istanza, tra gli altri, un documento denominato “*copia del reclamo presentato al fornitore*” che in realtà in intestazione recava “*Modulo richiesta di conciliazione*”, copia della lettera di vettura del 9 settembre 2016 inviata all'istituto di credito con il quale avrebbe voluto stipulare la suddetta surroga, avvalendosi del servizio di posta raccomandata di S.D.A., copia della nota di quest'ultima del 3 ottobre 2016 con la quale la comunicava lo smarrimento dell'invio.

La Parte, nella citata istanza evidenziava che SDA non aveva mai risposto ai reclami né aveva dato seguito alla richiesta di conciliazione.

L'Ufficio Vigilanza di questa Direzione ha quindi avviato il procedimento in esame al fine di approfondire l'esatta ricostruzione dei fatti dedotti in istanza e le ragioni sottostanti al mancato avvio della procedura di conciliazione da parte del fornitore del servizio.

La Società, con nota del 16 gennaio u.s., evidenziava, in via preliminare, che il sig. Zingarini aveva proposto istanza di conciliazione, senza aver mai inoltrato alcun reclamo, e, per tale motivo, S.D.A. non aveva dato seguito alla sua richiesta di conciliazione.

Tale eccezione preliminare, non essendo stata superata da diversa evidenza documentale risultante dagli atti acquisiti al fascicolo né contraddetta dalla documentazione prodotta successivamente dalla Parte nel corso del procedimento, preclude l'ulteriore trattazione dell'istanza.

Si aggiunge infine, in via del tutto incidentale, che la richiesta di risarcimento del danno avanzata dall'istante, sig. Nicola Zingarini, esula dalla sfera di competenze dell'Autorità, poiché essa, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, 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 e 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.

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del Regolamento “*l'Autorità definisce le controversie derivanti dai reclami presentati dagli utenti [...]*” e che ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del medesimo Regolamento “*Conclusa la procedura di cui all'articolo 3, comma 2, l'utente insoddisfatto [...] può chiedere all'Autorità di definire la controversia [...]*”

RITENUTO che ai sensi del combinato disposto dei sopraccitati articoli la presentazione del reclamo presso il fornitore costituisce il presupposto indispensabile ai fini della proposizione dell'istanza di definizione della controversia innanzi a questa Autorità;

RITENUTO pertanto che la definizione della controversia non sia stata correttamente instaurata, difettando il presupposto necessario, ovvero il reclamo al fornitore

DETERMINA

l'archiviazione, ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del “*Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale*” allegato alla delibera n. 184/13/CONS, del procedimento avviato in data 11 settembre 2017 con l'acquisizione dell'istanza del sig. Nicola Zingarini.

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

Roma, 8 febbraio 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi