



Direzione servizi postali

**DETERMINA N. 33/19/DSP**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA PAOLO ANTONIO RACIOPPI  
E POSTE ITALIANE S.P.A. AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, ALLEGATO  
A DELLA 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”* (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

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 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 *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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”* (di seguito denominato Regolamento);

VISTA l'istanza, acquisita al protocollo 22 gennaio 2019, con la quale il sig. Paolo Antonio Racioppi chiede la risoluzione della controversia insorta con l'operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche la Società) relativa al servizio postale denominato *“Raccomandata 1”*;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza;

VISTA la nota dell'Ufficio Vigilanza e Tutela del Consumatore del 4 febbraio 2019 con cui è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della controversia, invitando le stesse a formulare le proprie osservazioni in merito;

VISTA la nota del 4 marzo 2019 con la quale Poste Italiane ha trasmesso le proprie osservazioni in merito alla controversia;

VISTO il documento “*Condizioni Generali di Servizio Raccomandata 1*” di Poste Italiane;

VISTO il documento “*Regolamento conciliazione prodotti postali retail*” di Poste Italiane;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La suddetta controversia ha ad oggetto il servizio denominato “*Raccomandata 1*” e riguarda la restituzione, da parte di Poste Italiane, della prova di consegna della spedizione priva dell'indicazione del soggetto al quale era stata consegnata. Inoltre, a seguito del reclamo formulato dall'utente, la Società ha inviato un duplicato della prova di consegna, con evidenti abrasioni e correzioni, e che recava palesi errori sia nell'indicazione del destinatario e sia nella data di consegna.

A fronte degli atti posti in essere dalla Società, che dimostrerebbero la responsabilità della stessa per mancato recapito/danneggiamento della spedizione in argomento, l'istante chiede il rimborso delle spese di spedizione, pari a € 9,43, l'indennizzo pari ad € 100,00 e € 300,00 per le spese legali.

Il sig. Racioppi ha presentato reclamo a Poste Italiane in data 5 aprile 2018, a seguito del quale la Società, come sopra riportato, ha inviato un duplicato della prova di consegna irregolare.

Pertanto, l'utente ha richiesto la conciliazione in data 5 luglio 2018 che, nonostante il sollecito effettuato in data 17 ottobre 2018, non risulta essere stata espletata.

A seguito dell'avvio del procedimento *de quo*, Poste Italiane, nella citata nota del 4 marzo 2019 ha attestato che, alla luce degli esiti delle verifiche interne e degli ulteriori approfondimenti condotti (modello28 aut), la “*Raccomanda 1*” in argomento è stata consegnata il 29 marzo 2018 alla società LVA, presso l'indirizzo indicato dal mittente, nelle mani di una persona, qualificatasi all'atto della consegna, come socio della stessa.

Nel contempo, la Società ha ammesso che la prova di consegna restituita al mittente era effettivamente priva dell'indicazione del soggetto ricevente, mentre il duplicato successivamente inviato presenta un'imprecisione sulla data di consegna, essendo riportato il mese di aprile, anziché marzo.

Per quanto concerne la richiesta di conciliazione dell'utente, Poste Italiane ha rappresentato che, pur risultando inoltrata correttamente all'indirizzo di posta elettronica

dedicato, problematiche di natura tecnica non avrebbero consentito la ricezione e trattazione della richiesta. In ogni caso, considerato che la stessa sarebbe stata dichiarata inammissibile, ai sensi dell'art 4 del Regolamento di conciliazione per i prodotti postali retail, in quanto afferente ad un servizio accessorio di un prodotto per il quale non è previsto alcun rimborso, la Società non ha disposto l'attivazione tardiva della procedura.

Nei casi di incompletezza della prova di consegna, ad avviso della Società, trova applicazione, in analogia ai casi di smarrimento, l'art. 11 delle Condizioni generali di Contratto che recita *“Lo smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna non dà luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, entro tre anni dalla data della spedizione, un documento che attesti la consegna dell'invio”*.

Infine Poste Italiane, ha fatto presente che, al fine di fornire al cliente un'attestazione degli esiti di consegna, ha trasmesso in data 1° marzo 2019, ai sensi del citato art. 11, un nuovo duplicato d'ufficio.

### **Le valutazioni degli Uffici**

Preliminarmente, si osserva che desta perplessità l'aver attribuito, da parte di Poste Italiane, il mancato espletamento della procedura di conciliazione a problematiche tecniche che avrebbero impedito la ricezione della richiesta, atteso che tale richiesta è stata anche sollecitata dall'utente in data 17 ottobre 2018.

Inoltre, non si ritengono condivisibili le motivazioni addotte dalla Società per non disporre nemmeno tardivamente l'attivazione della conciliazione. Infatti, oltre al richiamo improprio all'art 4 del Regolamento di conciliazione che non prevede motivi di inammissibilità delle richieste di conciliazione, si deve rilevare che, pur volendo aderire per un attimo alla tesi della Società sull'applicabilità in via analogica al caso di specie dell'art 11 delle Condizioni generali di servizio, la disciplina richiamata prevede, comunque, un rimborso in forma specifica, ossia l'emissione di un duplicato d'ufficio che Poste Italiane avrebbe potuto già effettuare in sede conciliativa.

Nel merito, pur riscontrando, dalla documentazione fornita dalla Società, che la spedizione è stata regolarmente consegnata al destinatario, tuttavia, appare in tutta la sua evidenza il grave disservizio sofferto dall'utente, peraltro reiterato, in quanto Poste Italiane ha restituito prima una prova di consegna incompleta e, a seguito del reclamo presentato dall'utente, ha inviato un duplicato d'ufficio con evidenti irregolarità sull'indicazione del soggetto destinatario e sulla data di consegna, inducendo l'utente a ritenere che la spedizione *de qua* non fosse stata recapitata.

A tal riguardo, giova ricordare che se un utente sceglie il servizio postale *“Raccomandata 1”* con prova di consegna, versando un corrispettivo maggiore, ha diritto a ottenere entro un breve periodo la documentazione comprovante la regolare ricezione della spedizione da parte del destinatario.

Ebbene, nel caso di specie, come emerge dalla citata nota del 4 marzo di Poste Italiane, sembra che finalmente l'utente sia riuscito ad avere una prova di consegna

regolare a distanza di circa un anno dalla spedizione e solo dopo l'avvio del procedimento di definizione della controversia da parte dell'Autorità.

Pertanto, si ritiene che, al fine del decidere, non possa trovare applicazione, in via analogica l'art 11 comma 7 (prova di consegna), delle Condizioni generali di servizio, ma, piuttosto, si deve applicare, in via analogica, il comma 3 (punto 3) del medesimo articolo, in quanto la Società, a causa del grave e reiterato disservizio provocato all'utente, lo ha indotto a ritenere per circa un anno che la spedizione non fosse stata recapitata.

CONSIDERATO che la richiesta di spese legali esula dalle competenze dell'Autorità;

RITENUTO che l'istanza sia fondata e che l'utente abbia diritto quindi al rimborso e all'indennizzo;

### **DETERMINA**

ai sensi dell'art. 10, comma 6, in accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Paolo Antonio Racioppi, che la società Poste Italiane con sede legale in Viale Europa, 190 – 00144, Roma è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di € 100,00 a titolo di indennizzo oltre al rimborso delle spese sostenute per la spedizione pari a € 9,43.

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

Roma, 25 giugno 2019

Il Direttore  
Claudio Lorenzi