



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 33/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SIG. ██████████/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;

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 n. 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 28 giugno 2022, prot. n. 0202678 presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), titolare dell’Associazione [REDACTED] e locatario di una casella postale contrassegnata dal n. [REDACTED] presso l’Ufficio postale di Castellanza (VA), rappresentato dal Dott. [REDACTED] con la quale l’Utente lamenta disservizi derivanti dal tardivo o mancante recapito di alcuni invii presso la casella postale e, pertanto, chiede un indennizzo e risarcimento complessivo di euro 858,25;

VISTA la nota del 22 luglio 2022 prot. n. 0226883, 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 specificando che è esclusa dall’ambito del procedimento ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell’Autorità;

VISTA la nota del 2 agosto 2022, prot. n. 0237645, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla sopracitata nota di avvio del procedimento, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTA la nota del 16 settembre 2022 prot. n. 0267495 con cui questa Direzione ha richiesto all’Utente di voler fornire una più dettagliata descrizione dei fatti e di trasmettere ogni ulteriore evidenza documentale utile a comprovare i disservizi lamentati nonché gli allegati richiamati nel documento “Integrazione Allegato A”;

VISTA la nota di precisazioni acquisita al protocollo dell’Autorità in data 3 ottobre 2022, prot. n. 0282126, presentata dal Sig. [REDACTED] in riscontro alla nota del 16 settembre 2022 prot. n. 0267495, con la quale l’Istante, tra le altre cose, integrava la richiesta di indennizzo e risarcimento a carico della società Poste Italiane, per un importo complessivo di euro 958,25 comprendendo, in tale importo, un ulteriore disservizio subito in data 02 settembre 2022 per mancato recapito di un pacco indirizzato alla propria casella postale;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell’Istante

L’Utente, Sig. [REDACTED], nell’anno 2021 sottoscriveva con la società Poste Italiane un contratto, a nome proprio e quale rappresentate della Associazione [REDACTED], per l’attivazione di una casella postale presso l’Ufficio di Castellanza (VA).

In data 5 maggio 2021, l'Utente presentava reclamo alla società Poste Italiane in merito all'omesso recapito della corrispondenza nella propria casella postale, nello specifico, di una raccomandata AR n.14546206533-3 inviata in data 19 aprile 2021 ed indirizzata all'Associazione ██████████ che ritornava al mittente con la dicitura "l'indirizzo è insufficiente".

In data 10 maggio 2021, il Sig. ██████████ presentava una nuova lettera di reclamo alla società Poste Italiane, con la quale lamentava un nuovo omesso recapito di corrispondenza nella propria casella postale, relativo ad un invio effettuato nel mese di febbraio 2021, che ritornava al mittente con la dicitura "indirizzo insufficiente".

Poste Italiane, in data 12 maggio 2021, con ticket n. 8006058020, riscontrava l'istanza del 5 maggio 2021 relativa al plico n. 14546206533-3 comunicando all'Utente che "*...dagli accertamenti svolti, il plico in oggetto risulta essere giunto a destinazione in data 23.04.2021, e per un errore di lavorazione interna, il plico è stato rinviato al mittente*".

Successivamente, l'Utente, con propria mail indirizzata a "reclami retail" chiedeva a Poste Italiane spiegazioni in merito al mancato riscontro al sopra menzionato reclamo del 10 maggio 2021.

L'Utente sostiene che il mancato riscontro al secondo reclamo da parte di Poste Italiane rappresenta un modo per ridimensionare il disservizio limitandolo ad un omesso recapito della sola raccomandata.

Alla luce di quanto su esposto, l'Istante, per il tramite del delegato Dott. ██████████ ██████████ in data 9 dicembre 2021 provvedeva ad avviare la prevista procedura di conciliazione con la quale veniva richiesto di accertare la responsabilità di Poste Italiane in merito *a)* ai disservizi subiti dall'Istante relativi alla omessa o errata erogazione del servizio del servizio di casella postale; *b)* per l'inadempimento al contratto di trasporto ai sensi dell'art. 1639 c.c.; *c)* per il mancato riscontro al reclamo formale entro i termini previsti dalla "Carta dei Servizi Postali" e di condannare la società Poste Italiane ad un indennizzo e risarcimento da riconoscere all'Istante quantificabile nella somma di euro 800,00 oltre agli interessi dalla data della istanza sino all'effettivo soddisfo.

Successivamente, in data 21 febbraio 2022, l'Istante lamentava un ulteriore disservizio con mail indirizzata al Direttore dell'Ufficio postale l'Ufficio di Castellanza (VA), ovvero di un pacco postale indirizzato alla propria casella postale restituito al mittente per compiuta giacenza.

Al riguardo, l'Utente sostiene di non aver ricevuto nessuna comunicazione in merito alla giacenza subendo, per tale disservizio, un danno patrimoniale di euro 58,25, pari alle somme spese per l'ordine del pacco mai ricevuto.

Alla luce di tale ulteriore episodio, in data 22 febbraio 2022, l'Istante integrava

l'Istanza di Conciliazione presentata in data 9 dicembre 2021 aggiungendo ulteriori euro 58,25 alla richiesta di indennizzo e risarcimento da parte di Poste Italiane, per un importo complessivo di euro 858,25.

In data 30 marzo 2022 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 9 dicembre 2021 dal Sig. ██████████ ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente dell'ipotesi di accordo prospettata dell'importo di 100,00 euro (cento/00).

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria Poste Italiane rappresenta la propria posizione in merito alla controversia e chiarisce quanto segue.

Nel caso della raccomandata AR n. 145462065333, l'operatore afferma che la consegna al destinatario non è stata possibile per l'inesattezza dell'indirizzo apposto dal mittente in quanto privo di ogni indicazione circa la denominazione dell'Ufficio postale dove la casella è ubicata, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 23, Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS.

Secondo l'Operatore postale il disservizio lamentato è dunque riconducibile all'assenza della denominazione dell'ufficio postale sull'indirizzo indicato dal mittente rendendo l'indirizzo incompleto e costituendo, pertanto, un impedimento alla corretta esecuzione del servizio. L'Operatore aggiunge, altresì, che avrebbe potuto ingenerare confusione anche la circostanza che il contratto sottoscritto dall'Istante, per l'anno 2021, riporta come intestatario il Sig. ██████████ in qualità di persona fisica, con estensione in pari data alla Associazione ██████████ mentre, per l'anno 2022, è stata sottoscritta dal Sig. ██████████ un'offerta dedicata alla clientela *business* per sé e l'Associazione ██████████.

Ciò detto, l'Operatore nella risposta al reclamo fornita al Sig. ██████████ il 12 maggio 2021, ha riconosciuto che la causa della restituzione al mittente della sopra richiamata raccomandata era da attribuire ad un errore nelle lavorazioni, probabilmente indotto dalle sopra descritte circostanze e, allo stesso tempo, ha comunicato all'Utente che, previa rinuncia da parte del mittente, gli sarebbe stato corrisposto un indennizzo per il mancato espletamento del servizio sul singolo invio così come previsto dalla Carta dei servizi postali.

Con riguardo, invece, all'invio proveniente dall'estero, spedito nel mese di febbraio 2021, nella memoria Poste Italiane chiarisce che l'invio è stato restituito al mittente in quanto, anche in questo caso, l'indirizzo indicato dal mittente risultava privo della denominazione dell'Ufficio postale dove è ubicata la casella postale e che il riferimento al "P.O. box" avrebbe potuto indurre in errore l'addetto al recapito.

Infine, nel caso del pacco proveniente dall'estero spedito a novembre 2021 e restituito al mittente per compiuta giacenza, l'Operatore rappresenta che, anche in questo caso, l'indirizzo riportato dal cliente era privo dell'indicazione dell'Ufficio postale

Poste Italiane, fermo restando quanto ha rapportato in merito all'indirizzo insufficiente e al fatto che l'intestatario della casella postale ha diritto ad ottenere eventuali indennizzi per disservizi sui singoli servizi, nell'ambito della procedura di conciliazione ha tuttavia proposto al Sig. ██████████ di corrispondergli la somma di euro 100,00 (cento/00) come rimborso integrale del canone annuale corrisposto per l'attivazione del servizio, somma che è stata rifiutata dal cliente e, pertanto, in data 30 marzo 2022, veniva firmato un verbale di mancato accordo. Alla luce di quanto rappresentato, Poste Italiane auspica l'archiviazione della richiesta dell'Utente tenuto conto dell'impegno da parte della Società di addivenire ad una soluzione bonaria della controversia con la proposta di rimborsare al cliente il costo dell'intero canone annuale.

3. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'istante di ottenere la corresponsione della somma finale di euro 958,25 non si ritiene sia suscettibile di accoglimento attesa la natura risarcitoria dell'imputazione per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che gli importi su cui è chiamata a pronunciarsi l'Autorità riguardano esclusivamente gli indennizzi corrisposti quali, ad esempio, in via indicativa e non esaustiva: il ritardo o la mancata consegna di una lettera, ovvero di un pacco. È infatti la Carta di qualità dei servizi degli operatori che individua le ipotesi di disservizio per le quali è possibile effettuare un reclamo ed ottenere un equo indennizzo.

Nel caso, viceversa, in cui dal disservizio dell'operatore sia derivato un danno da attività illecita, in questa seconda ipotesi è necessario ricorrere al giudice ordinario per ottenere il risarcimento.

Tale concetto è a fondamento anche di quanto stabilito dall'Allegato A della delibera n. 183/13/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 maggiore danno in sede giudiziaria”*.

La disposizione regolamentare, quindi, incidentalmente conferma che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo d'indennizzo e non già di risarcimento del danno.

Ciò premesso, in ordine agli invii presso la casella postale per i quali l'Utente contesta la restituzione al mittente, come rappresentato in atti, si rileva che il mancato recapito è avvenuto per cause imputabili alla insufficiente o incompleta indicazione dell'indirizzo.

Sul punto si richiama quanto previsto dalle Condizioni generali per l'espletamento del servizio universale di cui all'Allegato A della sopracitata delibera n. 385/13/CONS, in particolare, si richiamano i commi 2 e 3 dell'art. 10 che recitano rispettivamente *“nel caso di invii destinati a caselle postali, il mittente deve indicare le generalità del destinatario, il numero di casella postale e la denominazione dell'ufficio postale presso il quale la casella è allocata, con il relativo codice di avviamento postale e la città di destinazione”* e *“qualora l'indirizzo non sia completo ed esatto, Poste Italiane non garantisce la corretta esecuzione del recapito. In tal caso si applica quanto previsto dall'art. 23”* e il comma 2 dell'art 23 secondo cui *“Gli invii con indirizzo inesatto o insufficiente vengono recapitati quando risulta possibile individuare il destinatario in modo certo....”*.

Anche rispetto alle Condizioni generali di contratto per la locazione delle caselle di Poste Italiane all'art. 2, comma 2, si rileva altresì che *“l'Ufficio Postale provvede ad immettere giornalmente nella casella locata (chiusa o aperta) gli invii postali diretti al Cliente a condizione che siano indicati correttamente i dati del destinatario, la dicitura “casella postale”, il numero della casella postale, la denominazione dell'Ufficio Postale presso il quale è ubicata la casella, il CAP e la città di destinazione.*

Pertanto, i casi per i quali l'Utente lamenta la restituzione al mittente, ovvero, la raccomandata n.14546206533-3, spedita il 9 aprile 2021, l'invio proveniente dall'estero spedito nel mese di febbraio 2021, nonché il pacco proveniente dall'estero spedito a novembre 2021 restituito al cliente per compiuta giacenza e di cui l'Utente lamenta la mancanza di avviso di giacenza, appaiono tutti riconducibili alla insufficiente o incompleta indicazione degli indirizzi apposti sugli invii destinati alla casella postale che possono aver creato, in fase di svolgimento del servizio, confusione e incertezza sulla corretta destinazione degli stessi.

Si osserva, comunque, che con riguardo al caso della raccomandata n.14546206533-3, spedita il 9 aprile 2021, ancorché essere priva della denominazione dell'Ufficio postale, l'Operatore, nel riscontrare il reclamo del 5 maggio 2021, ha riconosciuto che la causa della restituzione al mittente della sopra richiamata raccomandata era da attribuire ad un errore nelle lavorazioni e, al riguardo, ha comunicato all'Utente che, previa rinuncia da parte del mittente, gli sarebbe stato corrisposto un indennizzo per il mancato espletamento del servizio sul singolo invio in ottemperanza a quanto previsto dalla Carta dei servizi postali.

Quanto al lamentato mancato riscontro da parte di Poste Italiane al reclamo del 10 maggio 2021, si ritiene plausibile la posizione dell'Operatore nella parte in cui sostiene di aver ritenuto di fornire riscontro ad entrambi i reclami, del 5 e 10 maggio 2021, nella risposta del 12 maggio 2021.

L'Utente, pur avendo oggettivamente e concretamente patito il mancato recapito

della corrispondenza da parte di Poste Italiane, non ha diritto, secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al sopra richiamato Allegato A alla delibera n 385/13/CONS ed alle Condizioni generali di contratto di locazione delle caselle postali, alla somma finale di euro 958,25 richiesti in quanto:

- a) le cause che sottendono alla criticità occorsa non appaiono imputabili all'Operatore postale;
- b) la natura dell'importo richiesto risulta essere non di natura indennitaria, ma piuttosto di natura risarcitoria.

Considerato, quindi, che l'Autorità non ha competenze decisorie in materia di risarcimento dei danni, si ritiene che la somma proposta all'Utente da Poste Italiane in sede di conciliazione, pari ad euro 100,00 (cento/00), quale rimborso del servizio di locazione di casella postale per l'annualità 2021, sia da ritenersi equa per i disservizi subiti dall'Utente.

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 euro 100,00 (cento/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, 17 novembre 2022

Il Direttore

Ivana Nasti