

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 34/19/DSP

**RISOLUZIONE DELLA CONTROVERSIA AI SENSI DELL'ALLEGATO A
DELLA DELIBERA N. 184/13/CONS ANTONINI/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. 95/19/CONS;

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 presentata dalla sig.ra Barbara Antonini del 9 marzo 2019, acquisita al protocollo in data 11 marzo 2019, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste o la Società) relativamente al mancato recapito di una raccomandata per presunta irreperibilità del destinatario, ed erroneamente reinvia al mittente, per il cui disservizio l'Utente chiede un indennizzo di 30 euro, il rimborso del costo della spedizione e ulteriori 150 euro a titolo di risarcimento danni;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza;

VISTA la lettera di reclamo dell'8 settembre 2018 inoltrata a Poste Italiane;

VISTO il verbale di mancato accordo, del 5 marzo 2019, tra le parti in sede di conciliazione;

VISTA la nota del 19 marzo 2019 con cui l'Autorità comunica alle Parti l'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 17 aprile 2018, con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO lo *Schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi* di Poste Italiane, ai sensi del quale, per la posta raccomandata *retail* è previsto “*in caso di mancato recapito 30 euro più il costo della spedizione*”;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente in data 23 luglio 2018 inviava una raccomandata sostenendo un costo pari a euro 9,15. Il recapito non è andato a buon fine per irreperibilità del destinatario.

In data 8 settembre 2018, l'Utente inoltrava a Poste Italiane un ticket di reclamo chiedendo l'indennizzo per il disservizio subito La Società, in data 4 ottobre 2019, comunicava all'interessata che “*la spedizione in oggetto è stata erroneamente rinviata al mittente*”.

Non avendo avuto alcun riscontro in merito alla richiesta di indennizzo, la Sig.ra Antonini presentava istanza di conciliazione alla Società e, in data 5 marzo 2019, le parti sottoscrivevano il verbale di mancato accordo. Per tale ragione in data 9 marzo 2019, l'Utente ha presentato istanza di definizione della controversia all'Autorità chiedendo il rimborso del costo sostenuto per l'invio della raccomandata, l'indennizzo previsto dalla Carta di servizi di Poste, in caso di mancato recapito, e ulteriori 150 euro a titolo di risarcimento danni.

In seguito alla comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento, Poste Italiane ha prodotto una memoria difensiva nella quale rappresenta quanto segue.

La raccomandata in questione sarebbe stata accettata in data 20 luglio 2018 dall'operatore postale Servizi Veloci, che opera con il marchio commerciale Posta Power (in seguito, “Servizi Veloci”), e che si avvale della rete di Poste Italiane per il servizio di recapito. Poste Italiane produce, al riguardo, documentazione comprovante l'accettazione dell'invio da parte della società Servizi Veloci.

Poste Italiane, pur confermando la propria responsabilità nella erronea restituzione della raccomandata al mittente, eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in virtù della stipula del contratto dell'Utente con la Servizi Veloci, alla quale l'istante avrebbe dovuto indirizzare il reclamo e chiedere l'indennizzo.

CONSIDERATO che Poste Italiane, non avendo immediatamente eccepito la propria carenza di legittimazione passiva, prima in sede di reclamo e poi in sede di conciliazione, ha indotto, in errore la Sig.ra Antonini che ha quindi considerato Poste Italiane quale valida controparte, incardinando presso questa Autorità la presente controversia;

CONSIDERATO che Poste Italiane ha espressamente riconosciuto la propria responsabilità affermando che *“la spedizione in oggetto è stata erroneamente restituita al mittente”* e che la società Servizi Veloci può utilmente esercitare un'azione di rivalsa nei suoi confronti, relativamente all'indennizzo, oltre al rimborso delle spese sostenute per la spedizione, a cui l'Utente ha senza dubbio diritto;

CONSIDERATO che la richiesta di risarcimento danni non rientra nelle competenze dell'Autorità;

RITENUTA, pertanto, l'istanza fondata;

DETERMINA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra Barbara Antonini, che la società Poste Italiane, con sede legale in Roma, Viale Europa 190 – 00144, è tenuta a corrispondere all'Utente, a titolo di indennizzo euro 30,00, oltre alle spese sostenute per la spedizione della raccomandata.

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, de 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, 08 luglio 2019

Il Direttore
Claudio Lorenzi