



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 34/22/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/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;

VISTA la legge 20 novembre 1982, n. 890 recante “*Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*” ss.mm.

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 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 la delibera n. 155/19/CONS dell’8 maggio 2019 recante “*Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145*”;

VISTA la delibera n. 600/18/CONS, del 12 dicembre 2018, ed in particolare il suo *Allegato A* recante “*Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale*”;

VISTA l’istanza acquisita al protocollo dell’Autorità in data 31/10/2022, *prot. n. 0311807* presentata dall’Avv. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il disservizio derivante dalla notifica di un atto giudiziario spedito con posta raccomandata n. 785058598372 attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane) giunto a destinazione in ritardo e, pertanto, chiede un indennizzo pari a 500,00 euro “...*avendo svolto attività professionale e avendo dovuto interrompere le ferie per recarsi nella cancelleria del Giudice di pace di Pisa per chiedere ulteriore copia autentica del decreto ingiuntivo per procedere a nuova notifica...*”;

VISTA la nota del 04/11/2022 *prot. n. 0315023*, 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 *n. 2022 -VII.09/16/M.I.*;

VISTA la nota del 29/11/2022, *prot. n. 0337824*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 04/11/2022 *prot. n. 0315023*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie occorsa ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell’Istante e dell’Operatore

In data 25/06/2022 l’utente, attraverso l’ufficio postale di Arena Metato (PI) in Piazza Ho Chi Min, 12 dell’operatore “*Poste Italiane*”, effettuava la spedizione di un atto giudiziario con posta raccomandata n. 785058598372 (copia autentica di decreto

ingiuntivo emesso dal Giudice di pace di Pisa) giunto a destinazione, con ritardo, solo il 17/08/2022.

Ragion per cui, in costanza del ritardo già maturato, in data 27/07/2022 l'Utente formalizzava reclamo a "Poste Italiane" (n. 8008621144 chiuso il 23/08/2022) al quale l'Operatore, in pari data, replicava chiarendo che si era tentato il recapito della spedizione in data 17/08/2022, ma era stato rilasciato l'avviso di giacenza, per assenza del destinatario. Pertanto, l'atto era stato inoltrato all'Ufficio Postale di Pontedera 1, dove poteva essere ritirato entro 30 giorni, dal giorno successivo al rilascio dell'avviso di giacenza.

Definita la procedura di reclamo, l'Istante non soddisfatto in data 12/09/2022 provvedeva ad avviare, quindi, la prevista procedura di conciliazione formalizzando esplicita richiesta di indennizzo attestato nella somma di 500,00 euro.

Il 25/10/2022 si riuniva in Firenze la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata, in data 12/09/2022, dall'Avv. [REDACTED], assistito dall'Associazione Cittadinanza Attiva, ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta di transazione, formulata da Poste Italiane, quantificata in 56,00 euro.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 29/11/2022, *prot. n. 0337824*, nel rigettare la richiesta di 500,00 euro avanzata dall'Utente rappresenta che le disposizioni regolamentari dell'Agcom (una per tutte, la delibera n. 600/18/CONS) che disciplinano la materia delle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale postulano che "*...in caso di ritardo eccedente il 35° giorno lavorativo dalla data di spedizione, l'indennizzo è pari a 5 volte il costo di spedizione (nella specie : euro 10,65), l'indennizzo complessivo cui ha diritto l'utente è pari a euro 53,25 (...)* in fase di conciliazione la Società ha comunque proposto la somma di euro 56,00 (al di sopra dell'importo complessivo del suddetto indennizzo), rifiutata dall'utente...".

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere un indennizzo (*rectius*, risarcimento) pari a 500,00 euro per attività professionale svolta e per aver dovuto interrompere le proprie ferie per adoperarsi a duplicare l'atto giudiziario non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che gli importi su cui è chiamata a pronunciarsi l'Autorità riguardano esclusivamente gli indennizzi, in buona sostanza, corrisposti ad es. per il semplice ritardo o per la mancata consegna di corrispondenza o di un pacco. È infatti

sono le Condizioni generali di contratto, in uno alla Carta della qualità dei servizi degli operatori, che dettano le ipotesi di disservizio per le quali è possibile effettuare un reclamo ed ottenere un equo indennizzo.

Nel caso, viceversa, dal disservizio dell'operatore postale sia derivato un vero e proprio danno, in questa seconda ipotesi è necessario ricorrere al giudice ordinario per ottenere, più propriamente, un risarcimento.

Tale concetto è a fondamento anche di quanto stabilito dall'Allegato A alla delibera n. 184/13/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 maggior danno in sede giudiziaria”*.

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

Pertanto, la richiesta di ricevere una somma pari a 500,00 euro per attività professionale svolta e per aver dovuto interrompere le proprie ferie, avendo connotazione affatto risarcitoria, non risulta, per tal motivo, suscettibile di valutazione da parte di questa Autorità essendo la materia, come detto, demandata alla competenza del giudice ordinario, al quale l'utente potrà, quindi, rivolgersi per ottenere ulteriore soddisfazione delle proprie pretese.

Concludendo, quindi, da una stima effettuata sulla natura delle somme si è avuto modo di appurare che l'iniziale proposta di accordo di 56,00 euro, formulata a titolo d'indennizzo da Poste Italiane in sede di conciliazione per il ristoro delle spese di spedizione, appare alla luce delle disposizioni regolamentari richiamate *in re ipsa* adeguata.

§ § §

Ai sensi dell'art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, *“... il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l'Autorità riceve l'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...”*.

Ai sensi dell'art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS, *“resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”*.

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 n. 01114601006, corrisponda all' Avv. [REDACTED] :

a) un importo di 56,00 euro (eurocinquantasei//00) a titolo di indennizzo delle spese di spedizione sostenute significando che null'altro è dovuto.

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 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

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 *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 07 dicembre 2022

Il Direttore
Ivana Nasti