



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 35/22/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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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. 385/13/CONS, del 20 giugno 2013, ed in particolare il suo Allegato A recante “*Condizioni generali di servizio per l’espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane*”;

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 18/07/2022, *prot. n. 221708* presentata dall’Avv. [REDACTED] (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale la medesima lamenta il disservizio derivante dalla notifica di un atto giudiziario spedito con posta raccomandata A.G. n. 668443799118 attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito Poste Italiane) non recapitato e, pertanto, chiede un indennizzo pari a 250,00 euro “...per le spese sostenute ed inoltre il tempo impiegato...”;

VISTA la nota del 24/11/2022 *prot. n. 0334677*, 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.09/19 M.I.*;

VISTA la nota del 16/12/2022, *prot. n. 0356555*, con la quale Poste Italiane, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 24/11/2022 *prot. n. 0334677*, 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 25/03/2022 l’utente, attraverso l’operatore “*Poste Italiane*”, effettuava la spedizione di un atto giudiziario con posta raccomandata A.G. n. 668443799118

(comunicazione *ex art. 140 c.p.c.*) non consegnato il 29/03/2022 in sede di accesso in quanto rinviato al mittente, in pari data, per destinatario irreperibile (secondo quanto rappresentato dall'Operatore "Poste Italiane" il recapito degli invii al destinatario risultava impossibile *ex art. 22 delibera n. 385/13/CONS*).

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, in data 07/04/2022 l'Utente formalizzava reclamo a "Poste Italiane".

Definita la procedura di reclamo, l'Istante, non soddisfatta, in data 25/05/2022 provvedeva ad avviare, quindi, con istanza, la prevista procedura di conciliazione.

Il 06/07/2022 si riuniva in Bologna la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata dall' Avv. [REDACTED], assistita dall'Associazione *Confconsumatori*, ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato componimento in quanto "*...non sussistono le condizioni per una ipotesi di accordo...*".

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 16/12/2022, *prot. n. 0356555*, nel rigettare qualsivoglia richiesta avanzata dall'Utente sollecita che si "*... voglia disporre l'archiviazione del presente procedimento, atteso che nessun disservizio può essere imputato alla Scrivente, avendo la stessa agito nel pieno rispetto della regolamentazione vigente...*".

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 250,00 euro "*...per le spese sostenute ed inoltre il tempo impiegato...*" 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.

Ed 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 250,00 euro “...*per le spese sostenute ed inoltre il tempo impiegato...*”, 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.

Né tantomeno, da ultimo, dalla analisi della tempistica della spedizione - avvenuta il 25/03/2022 e definita, pur se non consegnata per le motivazioni indicate in premessa, in sede di accesso il 29/03/2022 - emergono ritardi nella consegna tali da poter imputare all’Operatore l’erogazione dei rimborsi previsti dalla Carta dei servizi universali Posta Raccomandata (Cfr. “*Ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione*”).

§ § §

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

Il procedimento avviato ex delibera n. 184/13/CONS dall’ Avv. ██████████ nei confronti della 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, è archiviato in quanto il risarcimento richiesto dall’Istante, per la sua natura, non è espressamente riservato alle competenze dell’Autorità ed è, viceversa, da stimarsi ad azione di parte, in sede giudiziaria, attraverso la pronuncia del giudice ordinario.

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, 20 dicembre 2022

Il Direttore
Ivana Nasti