



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 36/23/DSP
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[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*;

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. 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 20/09/2023, *prot. n. 237545* presentata dall'Avv. [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale il medesimo lamenta il presunto disservizio derivante dal ritardo nella consegna della Raccomandata *n. 618652792067*, attraverso l'Operatore "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane");

VISTA la nota del 21/09/2023 *prot. n. 239790*, 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. 2023 -VII.09/15 M.I.* ;

VISTA la nota del 06/11/2023, *prot. n. 284937*, con la quale "Poste Italiane", in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 21/09/2023 *prot. n. 239790*, 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

L'utente lamenta il presunto disservizio derivante dal ritardo nella consegna della Raccomandata *n. 618652792067* spedita il 19/06/2023 attraverso l'Operatore "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane").

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l'Utente formalizzava reclamo a "Poste Italiane" per la fattispecie occorsa.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto soddisfacente riscontro, l'Istante in data 31/08/2023 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 149/2023*).

In data 11/09/2023 si riuniva in Roma la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 31/08/2023 dall' Avv. [REDACTED], rappresentato nel procedimento dall'Associazione "Codici", ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 06/11/2023, *prot. n. 284937*, precisa che "*...nel caso di specie, non è stato possibile effettuare il recapito della raccomandata in questione per destinatario sconosciuto all'indirizzo indicato dal mittente, posto che, come noto, ai fini della corretta esecuzione del recapito, è onere del mittente indicare in modo corretto e completo l'indirizzo del destinatario nella sua interezza. Correttamente dunque*

Poste, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, ha provveduto a restituire il plico al mittente... ”.

In dettaglio, rispetto a tale questione, la Società nelle controdeduzioni in parola ha ulteriormente precisato che “...ha recentemente effettuato, tramite le strutture territoriali competenti, un sopralluogo presso l’indirizzo di Via [REDACTED], [REDACTED] rilevando la mancata indicazione sul citofono del nominativo “[REDACTED]”, indicato come destinatario sulla raccomandata in questione... ”.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall’istruttoria la Raccomandata n. 618652792067, dal costo euro 4,67, risulta spedita in data 19/06/2023 con tentata consegna al destinatario in data 08/07/2023. Tale consegna non risulta essere andata a buon fine, come detto in premessa, per “destinatario sconosciuto all’indirizzo indicato dal mittente” (con conseguente rinvio al mittente in pari data). Tale questione però non esime, comunque, dal dover rilevare che il tentativo di consegna, non andato a buon fine, è stato effettuato dopo 19 giorni successivi dalla data della spedizione (19/06/2023).

Da ciò emerge che, rispetto a quanto indicato nella “Carta del servizio postale Universale”, per la posta raccomandata per l’Italia, all’Utente compete per “Ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione”.

Tutto quanto premesso, quindi, l’importo di euro 10,00 proposto, a titolo puramente conciliativo, da “Poste Italiane S.p.a.” in data 11/09/2023, in sede di Camera di conciliazione (richiamato, a corollario, in nota di controdeduzioni del 06/11/2023), appare utilmente soddisfacente a coprire adeguatamente l’indennizzo previsto, e qui evidenziato, nella richiamata “Carta del servizio postale Universale”.

§ § §

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, quale indennizzo, all’Avv. [REDACTED] l’importo forfettario onnicomprensivo di 10,00 euro già avanzato in data 11/09/2023 in sede di Camera di conciliazione.

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, 10 novembre 2023

Il Direttore
Ivana Nasti