

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 38/21/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CACACE/POSTE ITALIANE S.P.A.

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*”;

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. 696/20/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*” (di seguito denominato Regolamento);

VISTA l’istanza della Sig.ra Michela Cacace (di seguito, l’Utente), acquisita al protocollo dell’Autorità in data 15 marzo 2021, per la risoluzione di una controversia con l’operatore Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società) relativa al servizio postale di notificazione di atti giudiziari, in particolare, di una contravvenzione al Codice della strada (spedizione n. 76765913820-8);

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza, tra cui il verbale di

mancato accordo del 14 dicembre 2020;

VISTA la nota dell'Autorità del 14 aprile 2021 con cui è stata data comunicazione alle Parti dell'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 21 maggio 2021 con la quale Poste Italiane ha trasmesso le proprie memorie e relativi allegati;

CONSIDERATO che l'Utente nella citata istanza lamentava irregolarità nel servizio di recapito di atti giudiziari, in particolare di una contravvenzione del codice della strada (spedizione n. 76765913820-8), sostenendo di aver subito un pregiudizio economico - quantificato in € 55,80 oltre a € 3,60 di spese per l'accesso agli atti - in quanto l'atto non le sarebbe stato consegnato a mani, nonostante quel giorno fosse costretta a casa per malattia, ricevendo, tra l'altro, anche un'altra raccomandata, e, inoltre, il portalelettere avrebbe omesso di immettere, nella cassetta domiciliare a lei intestata, il relativo avviso di giacenza e/o ad emettere e consegnare la Comunicazione di avvenuto deposito;

CONSIDERATO che Poste Italiane, con le citate memorie del 21 maggio 2021, ha sostenuto che:

- in data 23 luglio 2018, il portalelettere ha effettuato il tentativo di recapito e, in assenza del destinatario e delle persone abilitate alla ricezione dell'atto, ha emesso l'avviso di deposito;

- la comunicazione di avvenuto deposito, con raccomandata n. 7676659138208, è stata immessa nella cassetta dell'Utente in data 27 luglio 2018 (documentazione allegata alla memoria);

- la ricezione di un altro atto da parte dell'utente nello stesso giorno non sarebbe rilevante, in quanto i tentativi di recapito dei due atti sarebbero avvenuti in orari differenti.

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia concerne un disservizio riguardante la notifica di una contravvenzione che ha provocato all'utente un pregiudizio economico pari a € 55,80, quale maggior somma che ha dovuto pagare in conseguenza della mancata consegna della contravvenzione, oltre a € 3,60 di spese sostenute per l'accesso agli atti presso l'amministrazione che ha emesso l'atto suindicato,

Dalla documentazione versata agli atti dall'istante emerge che il 23 luglio 2018, giorno in cui è stato effettuato il tentativo di consegna, l'utente era costretta a casa per malattia.

Inoltre, nello stesso giorno la stessa risulta aver ricevuto a mani un'altra raccomandata da parte di Poste.

Poste, invece, pur sostenendo che l'agente postale ha effettuato il tentativo di consegna il 23 luglio 2018 e che il successivo 27 luglio lo stesso ha immesso nella cassetta postale dell'utente l'avviso di avvenuto deposito, tuttavia non ha prodotto la dichiarazione dell'agente postale recante la data e l'ora del tentativo di consegna.

Pertanto, si ritiene che Poste Italiane, in via equitativa, debba riconoscere all'utente un indennizzo di € 55,80, oltre al rimborso di € 3,60 per le spese sostenute.

RITENUTO, pertanto, che Poste debba riconoscere all'utente, in via equitativa, un indennizzo di € 55,80 oltre a € 3,60 di spese;

DETERMINA

che la società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, corrisponda, in via equitativa, alla Sig.ra Michela Cacace l'importo complessivo di € 59,40

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 del 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 trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Direttore
Claudio Lorenzi