

**DETERMINA N. 39/23/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. 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 02/11/2023, *prot. n. 282012* presentata dal Sig. ██████████ (di seguito “Istante” o “Utente”), con la quale il medesimo lamenta il presunto disservizio derivante dalla mancata consegna di un plico inviato dall’Agenzia delle Entrate con *raccomandata n. 572694817777* spedita il 13/06/2022, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”) e per tale disagio, avendo ricevuto successivamente una sanzione per mancato pagamento dall’Ente impositore pari ad euro 2.133,00, chiede a titolo di risarcimento danni patiti l’importo di euro 2.133,09;

VISTA la nota del 03/11/2023 *prot. n. 283315*, 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.09/16/M.I.*;

VISTA la nota del 11/12/2023, *prot. n. 315783*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 03/11/2023 *prot. n. 283315*, ha trasmesso i propri documentati 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 dalla mancata consegna di un plico inviato dall’Agenzia delle Entrate con *raccomandata n. 572694817777* spedita il 13/06/2022, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”) rispetto alla quale lamenta, altresì, il mancato rilascio degli avvisi di giacenza della raccomandata in parola. Per tale disagio, quindi, avendo ricevuto successivamente una sanzione per mancato pagamento dall’Ente impositore pari ad euro 2.133,00, chiede a titolo di risarcimento danni patiti l’importo di euro 2.133,09.

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente il 17/05/2023 formalizzava reclamo a “*Poste Italiane*” per la fattispecie occorsa.

Avviata la procedura di reclamo, in data 24/05/2023 la Società forniva riscontro puntualizzando che, con riferimento alla segnalazione del 17/05/2023 relativa all'invio n. 572694817777, dalle verifiche effettuate, per la raccomandata in questione era stato effettuato un primo tentativo di recapito in data 16/06/2022 con emissione di un avviso di cortesia in cui si avvertiva del passaggio del portalettere e della possibilità di prenotare un secondo tentativo di recapito. In seguito, il 20/06/2022, in assenza di richiesta di recapito concordato, era stato effettuato il secondo tentativo di recapito, ma l'Operatore constatata l'assenza del destinatario aveva provveduto a rilasciare l'avviso di giacenza nella cassetta domiciliare inoltrando il plico presso lo sportello "Inesitate" dell'Ufficio Postale di TORINO 29, dove è stata resa al mittente il 22/07/2022 per compiuta giacenza e ritiro non curato.

Non soddisfatto dell'esito del reclamo, l'Istante in data 08/08/2023 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 189/2023*).

In data 21/09/2023 si riuniva in Milano la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 08/08/2023 dal Sig. ██████████, rappresentato nel procedimento dall'Associazione "Altroconsumo", 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, corredate da evidenze documentali, acquisite dall'Autorità in data 11/12/2023, *prot. n. 315783*, ribadisce che, a seguito del reclamo inoltrato, "in data 24/05/2023 la Società ha comunicato all'Utente che per il predetto invio (...) era stato effettuato un primo tentativo di recapito il 16 giugno 2022, con emissione di un avviso di cortesia contenente le informazioni relative al secondo tentativo..." aggiungendo, nel seguito, che "...il 20 giugno 2022, in assenza della richiesta di recapito concordato, era stato effettuato un secondo tentativo di consegna e l'operatore, constatata l'assenza del destinatario, provvedeva a lasciare l'avviso di giacenza in cassetta. Il plico veniva quindi inoltrato all'ufficio postale competente dal quale, al termine del periodo di giacenza, veniva avviato al mittente per non curato ritiro, secondo quanto previsto dalle procedure inerenti al prodotto in questione...".

## **2. Valutazioni e motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere il pagamento, a titolo di risarcimento danni, di euro 2.133,09 non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare che dalla ricostruzione della gestione dell'invio n. 572694817777, sia in sede di riscontro al reclamo avanzato (24/05/2023), che nelle controdeduzioni qui pervenute il 11/12/2023, si rileva che i flussi operativi di trattazione della raccomandata appaiono, in atti, opportunamente definiti dall'Operatore.

Ciò premesso, in merito poi all'importo richiesto dall'Utente a titolo di risarcimento danni di euro 2.133,09, si evidenzia che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e, non già, di risarcimento del danno.

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”*.

Pertanto, al di là di ogni considerazione in merito alla trattazione della fattispecie in parola, la richiesta di ricevere la somma di euro 2.133,09 quale *“riconoscimento del danno subito”* avendo viceversa connotazione 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.

Tanto premesso, si ritiene che la fattispecie non sia neppure indennizzabile in quanto, dagli atti presentati, la gestione della spedizione da parte della Società appare conformata alle procedure stabilite per tale tipologia di prodotto postale.

§ § §

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* dal Sig. [REDACTED] 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:

- a) la gestione della spedizione da parte della Società appare opportunamente definita;
- b) l'importo euro 2.133,09 richiesto dall'Istante, per la sua natura risarcitorio, non è 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 2023

*Il Direttore*  
*Ivana Nasti*