



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 41/18/DSP

ARCHIVIAZIONE AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 6, ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 184/13/CONS DELLA CONTROVERSIA TEIA/POSTE ITALIANE

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”* (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. 405/17/CONS;

VISTO il decreto legislativo 6 ottobre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 299”*;

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 il *“Regolamento”*);

VISTA l'istanza presentata dal sig. Tullio Teia del 4 maggio 2018, acquisita agli atti con protocollo Agcom del 14 maggio 2018, per la risoluzione di una controversia con Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società), concernente il mancato recapito, presso il

soggetto istante, di una raccomandata a/r del 30 marzo 2017, avente ad oggetto l'avviso di notifica, mediante deposito nella casa comunale, di una cartella esattoriale emessa da Equitalia Servizi di Riscossione S.p.a.;

VISTA la documentazione allegata alla predetta istanza e, in particolare, la "lettera di reclamo" presentata dall'istante a Poste Italiane il 28 settembre 2017;

VISTI la domanda di conciliazione del 16 ottobre 2017 e il verbale di conciliazione, con esito negativo, del 22 marzo 2017;

VISTA la nota del 4 giugno 2018 di comunicazione alle Parti dell'avvio del procedimento;

VISTA la nota del 4 luglio 2018 con cui Poste Italiane ha trasmesso osservazioni ed elementi informativi in relazione alla controversia oggetto del procedimento;

VISTA la "*Carta del servizio postale universale di Poste Italiane*" laddove nella sezione relativa al prodotto "*Posta Raccomandata*" è previsto che "*la raccomandata per la quale non sia stato possibile il recapito a domicilio, ai sensi della normativa vigente, rimane in giacenza gratuita presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 30 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza*".

VISTO lo *Schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi di Poste Italiane* che per i prodotti "*Posta Raccomandata*" prevede che "*in caso di mancato recapito il rimborso/indennizzo è pari a euro 30 più il costo della spedizione*";

VISTO, in particolare, l'art. 6 della "*Carta dei servizi postali di Poste Italiane*", concernente, nello specifico, Rimborsi, indennizzi e Ristori. Casi in cui sono previsti. laddove per i prodotti nazionali si prevede che "*In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna*";

VISTO l'articolo 6 della "*Carta dei servizi postali*" ai sensi del quale "*Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente a favore del destinatario*";

VISTO l'art. 22, comma 3, delle *Condizioni generali di servizio*, approvate con Delibera Agcom n. 385/13/CONS, laddove si prevede che "*Le cassette devono recare, ben visibile, l'indicazione del nome di chi ne fa uso. In mancanza l'invio è restituito al mittente, ove individuabile ai sensi del successivo articolo*".

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La controversia oggetto del procedimento riguarda la spedizione di una raccomandata a/r non consegnata al destinatario, del 30 marzo 2017, avente ad oggetto l'avviso di notifica, mediante deposito nella casa comunale, di una cartella esattoriale emessa da Equitalia Servizi di Riscossione S.p.a., dell'importo di euro 4.797,44.

In seguito al mancato reperimento, da parte del portalettere, del destinatario all'indirizzo indicato nella raccomandata (Via Balzaro n. 2), è stato lasciato un avviso di giacenza ad un diverso indirizzo (Via dei Savorgnan 22). L'istante pertanto non ha avuto conoscenza, se non dopo diversi mesi, dell'avvenuta notifica dell'atto.

Per tale ragione, il Sig. Teia ha presentato reclamo a Poste Italiane in data 28 settembre 2017. In data 6 ottobre 2017, Poste riscontrava la suindicata lettera informando l'utente della decorrenza del termine previsto, non superiore a tre mesi, per la presentazione del reclamo.

Successivamente, l'istante, in seguito all'esito negativo del tentativo di conciliazione e dell'acquisizione del relativo verbale, ha presentato istanza di definizione della controversia all'Autorità chiedendo un risarcimento per i danni subiti.

Poste Italiane, nella propria memoria difensiva rileva, sostanzialmente, che l'esecuzione del servizio di recapito presso il domicilio (via Balzaro n. 2) del sig. Tullio Teia incontra difficoltà oggettive derivanti dall'assenza del nominativo dello stesso sul citofono e sulla cassetta domiciliare. Di tale circostanza Poste ha prodotto evidenze fotografiche risalenti alla data del 29 giugno 2018, precisando che, ad oggi, il Sig. Teia non avrebbe ancora provveduto ad inserire il proprio nominativo.

Tale circostanza, nota al portalettere di zona, avrebbe indotto in errore il portalettere applicato sulla zona in data 30 marzo 2017, il quale ha lasciato l'avviso di giacenza alla contigua via dei Savorgnan n. 22, dove abitano i parenti del sig. Teia. Anche di tale elemento (cognome Teia presente sul citofono di via dei Savorgnan n. 22), Poste ha prodotto evidenza fotografica.

Poste eccepisce poi che il reclamo è stato presentato oltre il termine di tre mesi previsto dalla *Carta dei servizi universali postali* e che, inoltre, alla lettera di reclamo, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 6 della suindicata *Carta dei servizi postali*, non è stata allegata, ai fini dell'indennizzo, la formale rinuncia al rimborso da parte del mittente in favore del Sig. Teia.

CONSIDERATO che, dalla documentazione acquisita in atti, emerge che, all'epoca della consegna della raccomandata succitata, non risultava apposto il nominativo dell'istante presso l'indirizzo di residenza, circostanza che rendeva oggettivamente difficoltosa e poco agevole la consegna della posta da parte del portalettere di turno;

CONSIDERATO che, ai sensi della normativa vigente, chi utilizza le cassette postali ha l'onere di indicare il proprio nominativo al fine di consentire il corretto espletamento del servizio postale;

CONSIDERATO, altresì, che Poste Italiane, secondo la normativa vigente, in mancanza di indicazione del nominativo sulla cassetta postale, avrebbe dovuto restituire l'atto al mittente, in quanto, trattandosi della Società Equitalia Servizi di Riscossione, soggetto ben individuabile;

CONSIDERATO che il Sig. Teia non ha prodotto l'atto di rinuncia all'indennizzo del mittente in proprio favore, secondo quanto richiesto, non soltanto dalla Carta di Servizi di Poste Italiane ma anche dalla normativa UPU (art. 23, comma 9 della Convenzione Postale Universale adottata a Doha nel 2012) che prevede che *“il destinatario di un invio/può chiedere il rimborso/indennizzo per un disservizio - per il quale naturalmente sia prevista una forma di ristoro – soltanto previa formale rinuncia da parte del cliente/mittente”*;

CONSIDERATO che l'Autorità non ha le competenze per riconoscere e liquidare all'Utente il risarcimento del maggior danno subito in conseguenza del disservizio causato dall'operatore postale;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10, comma 8, del Regolamento *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”*;

DETERMINA

ai sensi dell'art. 10, commi 6, del Regolamento, l'archiviazione del procedimento in oggetto per la risoluzione della controversia tra il Sig. Tullio Teia e la Società Poste Italiane. 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. 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 comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 11 ottobre 2018

Il Direttore
Claudio Lorenzi