



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 9/23/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 27/07/2022, *prot. n. 0231598* presentata dalla *Sig.ra* [REDACTED] (di seguito “*Istante*” o “*Utente*”), con la quale la medesima lamenta il disservizio derivante dalla mancata notifica, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”), della cartella esattoriale per il pagamento *IRPEF* e, pertanto, chiede le venga corrisposto l’importo di 3.000,00 euro relativo agli oneri di riscossione, ai diritti di notifica ed agli interessi di mora maturati per ogni giorno di ritardo ed ai disagi subiti derivanti dalla mancata notifica del piego;

VISTA la nota del 27/01/2023 *prot. n. 022506*, 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.09/2/M.I.*;

VISTA la nota del 20/02/2023, *prot. n. 047118*, con la quale “*Poste Italiane*”, in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 27/01/2023 *prot. n. 022506*, 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, attraverso l’operatore “*Poste Italiane*”, lamenta il disservizio derivante dalla mancata notifica, attraverso l’Operatore “*Poste Italiane - Società per Azioni*” (di seguito “*Poste Italiane*”), della cartella esattoriale per il pagamento *IRPEF*.

Ragion per cui, in costanza della criticità occorsa, l’Utente il 14/12/2021 formalizzava reclamo a “*Poste Italiane*” per la mancata notifica della raccomandata 64891308754-2 contenente la cartella esattoriale per il pagamento *IRPEF* emessa da “*Agenzia Entrate Riscossione*”.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto soddisfacente riscontro, l’Istante in data 28/04/2022 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 38/2022*).

In data 01/06/2022 si riuniva in Bologna la Commissione Regionale di

Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 28/04/2022 dalla Sig.ra [REDACTED], rappresentata nel procedimento dall'Associazione "Adiconsum", ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo per rifiuto da parte dell'Utente della proposta di transazione, formulata da "Poste Italiane", quantificata in 600,00 euro (euroseicento//00).

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 20/02/2023, prot. n. 047118, nel rigettare la richiesta del rimborso di 3.000 euro relativo agli oneri di riscossione, ai diritti di notifica ed agli interessi di mora maturati per ogni giorno di ritardo ed ai disagi subiti derivanti dalla mancata notifica del piego preliminarmente evidenzia che *"come risulta dalla copia del piego inviato dall'Utente in sede di reclamo il tentativo di recapito della suddetta raccomandata è stato effettuato il 24/05/2019, con relativa emissione dell'avviso di giacenza, e successivamente – in data 27/06/20219 – è stato restituito al mittente per compiuta giacenza"*.

Inoltre, puntualizza che *"essendo l'unica pretesa avanzata dall'utente tesa al risarcimento di presunti danni (i.e. maggiore importo applicato dall'Ente impositore per non aver tempestivamente pagato l'imposta "Irpef"), si auspica che codesta Autorità voglia disporre l'archiviazione del procedimento, atteso che le pretese risarcitorie da parte degli utenti del servizio postale possono essere fatte valere unicamente innanzi all'Autorità Giudiziaria, ai sensi dell'art. 10, co. 8, Allegato A, Delibera n. 184/13/CONS"*.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, la richiesta dell'Istante di ottenere un risarcimento di 3.000,00 euro relativo agli oneri di riscossione, ai diritti di notifica ed agli interessi di mora maturati per ogni giorno di ritardo ed ai disagi subiti derivanti dalla mancata notifica del piego, non si ritiene sia suscettibile di accoglimento per quanto nel seguito argomentato.

Preliminarmente si fa osservare 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, la richiesta di ricevere la somma di 3.000,00 euro relativa agli oneri di riscossione, ai diritti di notifica ed agli interessi di mora maturati per ogni giorno di ritardo ed ai disagi subiti derivanti dalla mancata notifica del piego, 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.

§ § §

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 dalla Sig.ra [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 l'importo 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, 1° marzo 2023

*Il Direttore
Ivana Nasti*