



DETERMINA N. 32/24/DSP

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX/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;

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 del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l’art. 21, che conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione del settore postale dall’art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 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*”;

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*”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 78/23/CONS, del 30 marzo 2023, recante “Modifica della delibera n. 77/18/CONS, recante “Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”;

VISTA la delibera n. 600/18/CONS, del 12 dicembre 2018, recante “*Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale*” e, in particolare, l'art. 3 dell'Allegato A riguardante lo smarrimento del piego;

VISTA l'istanza protocollo n. 67419 acquisita dall'Autorità in data 4 marzo 2024, presentata dal sig. XXXX XXX, residente a XXXXX, via XXXXXXXX XX, con la quale si lamentava la mancata notifica attraverso il relativo avviso di giacenza dell'atto giudiziario (verbale di contravvenzione) n. 386414399112 a lui indirizzato;

VISTA la nota del 6/5/2023, prot. n. 124459, con la quale l'Ufficio ha comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera n. 184/13/CONS, l'avvio del procedimento, specificando altresì che è esclusa in questo ambito ogni determinazione relativa al risarcimento dei danni, in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità;

CONSIDERATO che nella richiamata nota del 6/5/2023 prot. n. 495920 è stata specificata, contestualmente alla Società ed all'istante, la facoltà di inviare ogni utile osservazione, debitamente documentata, rilevante ai fini della problematica segnalata;

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 31 maggio 2024 prot.n. 152326, con la quale la società ha dato riscontro alla comunicazione dell'Autorità;

VISTA la nota trasmessa dal Sig. XXXXXX XXXX in data 12 giugno 2024 prot.n. 163605, con la quale l'istante ha dato riscontro alla comunicazione dell'Autorità;

CONSIDERATO che in data 17/2/2024, il signor XXXX apriva un ticket di reclamo riscontrato in data 23/2/2024 da parte dell'Ufficio assistenza retail di Poste italiane, con comunicazione nella quale Poste Italiane precisava che in data 11/10/2023 era stato espletato il tentativo di recapito ma con esito negativo per assenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro ed era stato emesso avviso di giacenza (Mod.26) così come previsto dalle procedure e che in data 13/10/2023 l'iter della corrispondenza era proseguito allo sportello inesitate di MONZA 7 (MB) per la giacenza prevista;

CONSIDERATO che in data 29/2/2024 si è discussa presso la Commissione regionale di conciliazione della Lombardia di Poste italiane l'istanza di conciliazione tenutasi a seguito della richiesta effettuata in data 24/2/2024 dal Sig. XXXXX, a conclusione della quale è stato redatto un verbale di mancato accordo in quanto da parte

di Poste non si ritiene sussistano le condizioni per una ipotesi di accordo;

VISTO che, a seguito dell'esito negativo della conciliazione, l'utente presentava all'Autorità istanza di definizione della controversia, lamentando di aver subito un pregiudizio causato dalla condotta dell'operatore che non avrebbe immesso nella cassetta domiciliare l'avviso di giacenza relativo ad un atto giudiziario trasmesso dal comune di Grosseto a lui indirizzato e, pertanto, non avendolo ritirato nei tempi previsti non ha potuto usufruire del pagamento in misura ridotta della sanzione, oltre a determinare una ulteriore sanzione da parte del medesimo ente per non aver comunicato, entro i termini stabiliti, i dati relativi al conducente responsabile della violazione riscontrata;

VISTA la richiesta del sig. XX di un indennizzo pari alla somma in più pagata per non aver potuto usufruire del pagamento in misura ridotta della sanzione oggetto dell'atto giudiziario non ricevuto e contestato, essendone scaduti i termini per ottenerlo, oltre all'indennizzo dell'ulteriore somma pagata per la sanzione pervenuta per non aver comunicato in tempo i dati relativi al conducente dell'auto per la quale era stata emessa la sanzione e, quindi, diretta conseguenza della mancata ricezione oggetto del reclamo presentato;

CONSIDERATO che Poste Italiane, nella comunicazione trasmessa in data 31 maggio 2024 e sopra citata, ha dichiarato che, come già riferito in risposta al reclamo presentato, dagli accertamenti svolti sarebbe emerso che il portafornitore incaricato, il giorno 11/10/2023, ha effettuato il tentativo di notifica presso l'indirizzo indicato sul plico e, verificata l'assenza del destinatario e di persona abilitata al ritiro - circostanza, peraltro, confermata dallo stesso Sig. XX nell'istanza CP - ha immesso, in ossequio alle procedure in essere, il relativo avviso di giacenza all'interno della cassetta domiciliare dello stesso;

CONSIDERATO che, a seguito della mancata comunicazione da parte del Sig. XX dei dati relativi al conducente alla guida al momento della violazione che ha determinato la sanzione, così come previsto dal codice della strada, lo stesso mittente (Comune di Grosseto) ha, successivamente, inviato un nuovo atto giudiziario relativo alla sanzione prevista per non aver comunicato i dati del conducente responsabile della violazione commessa all'origine della sanzione per la quale l'istante ha presentato istanza;

CONSIDERATO che la notifica di questo secondo atto giudiziario è regolarmente giunta al Sig. XX e lo stesso ha prontamente dato seguito agli adempimenti previsti, oltre che ad acquisire la conoscenza del precedente atto giudiziario del quale non aveva avuto notizia a causa della mancata notifica;

CONSIDERATO che la buona fede del Sig. XX è dimostrata dal fatto che nulla ha eccepito rispetto alla notifica di avvenuta giacenza relativa all'atto giudiziario pervenuto in gennaio con il quale veniva emessa la sanzione accessoria per il ritardo nella comunicazione del nominativo della persona alla guida nel momento in cui è stata

riscontrata la violazione che ha determinato l'atto giudiziario oggetto della contestazione;

CONSIDERATO che il Sig. XXX non avrebbe tratto alcun vantaggio nel contestare erroneamente la mancata ricezione dell'avviso di giacenza dell'atto giudiziario originario, avendo poi dato correttamente seguito a tutti gli adempimenti previsti all'atto della ricezione del secondo atto, rispetto al quale nulla ha eccepito;

CONSIDERATO che, quanto dichiarato da Poste nella comunicazione trasmessa all'Autorità con prot. n. 152326 del 31 maggio 2024, secondo la quale presso il domicilio del Sig. XXX le cassette domiciliari collocate all'interno delle singole scale che compongono il condominio (scala A per il Sig. XXX) costituirebbero un oggettivo ostacolo alla regolare esecuzione del servizio di recapito, in palese violazione della regolamentazione in materia, è contraddetto dalla realtà dei fatti. Infatti, il sig. XXX non ha mai riscontrato né prima né dopo anomalie e/o criticità nel servizio di recapito come documentato con la ricezione dell'avviso dell'atto giudiziario pervenuto in gennaio e che lui ha regolarmente ritirato, venendo così inoltre a conoscenza della precedente comunicazione riguardo alla quale ha presentato reclamo;

CONSIDERATO, inoltre, che Poste Italiane non ha dimostrato di aver correttamente immesso in cassetta l'avviso di giacenza;

CONSIDERATO che riguardo al recapito degli atti giudiziari, proprio per la delicatezza e l'importanza che essi rivestono nei confronti dell'utenza, sono previste dalla legge apposite misure atte a garantire agli interessati la piena e tempestiva conoscibilità e che i destinatari, rimanendo comunque soggetti passivi dell'azione giudiziaria a loro notificata, nessun vantaggio possono trarre dal non esserne venuti a conoscenza avendone anzi spesso un ulteriore aggravio per non aver potuto adempiere tempestivamente a quanto disposto dal provvedimento;

CONSIDERATO che al fine della quantificazione dell'indennizzo per il disservizio postale subito dall'utente, si richiama quanto previsto dallo schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi di Poste Italiane alla categoria Piego/Atti giudiziari che in base a quanto previsto dall'art.3 comma 1 dell'Allegato A alla delibera n. 600/18/CONS stabilisce che in caso di smarrimento del piego venga riconosciuto un indennizzo pari a cinque volte il costo della spedizione;

CONSIDERATO che nell'atto giudiziario oggetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX le spese sono quantificate in € 15,00;

DETERMINA

1. L'Autorità, per le motivazioni di cui in premessa, accoglie l'istanza del Sig. XXX, residenze a XXX in via XXX X, 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, numero iscrizione al n. REA 842633, Partita IVA 01114601006.

2. La società “Poste Italiane - Società per Azioni”, è tenuta a riconoscere all’Istante:

a) un importo di euro 75,00 (euro settantacinque/00) per il mancato recapito/smarrimento del piego relativo all’avviso di giacenza dell’atto n.386414399112 inviato al Sig. XX XXX residente a XXX, in via XXX n. X.

3. La società “Poste Italiane - Società per Azioni” è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa. Il suddetto pagamento complessivo di euro 75,00 (euro settantacinque/00) deve essere effettuato a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all’utente, ovvero con altre modalità con lo stesso concordate.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’art. 21, comma 7-ter, del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

5 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’art. 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 web dell’Autorità.

Roma, 27 giugno 2024

Il Direttore

Ivana Nasti